

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**



**ОСОБЛИВОСТІ ТА ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ ВЗАЄМОДІЇ
ГРОМАДСЬКИХ ПРАВОЗАХИСНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ УКРАЇНИ
З ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБОЮ УКРАЇНИ ЩОДО ЗАХИСТУ
ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В СФЕРІ ТУРИЗМУ**

Методичні рекомендації
(на замовлення Інформаційного агентства
ГО «Антикорупційна правозахисна рада»)

Дніпро – 2024

Торяник В.М., Джинджоян В.В., Ходак О.В., Снісар О.М., Піхун Н.А. Особливості та проблемні питання взаємодії громадських правозахисних організацій України з Держпродспоживслужбою України щодо захисту прав споживачів в сфері туризму: методичні рекомендації. Дніпро: ВНПЗ «ДГУ», 2024. 130 с.

Рецензенти:

Макушев Петро Васильович – професор кафедри історії та теорії держави і права Університету митної справи та фінансів, доктор юридичних наук, професор;

Сазонець Ігор Леонідович – професор кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», доктор економічних наук, професор.

Методичні рекомендації містять понятійно-категорійний апарат взаємодії громадських правозахисних організацій (ГПО) України з Держпродспоживслужбою України з питань захисту прав споживачів у сфері туризму; нормативно-правове забезпечення участі ГПО України в захисті прав споживачів при отриманні туристичних послуг та Держпродспоживслужби (ДПСС) в захисті прав споживачів при отриманні туристичних послуг і взаємодії ГПО України з Держпродспоживслужбою України щодо захисту прав споживачів в сфері туризму. З метою, більш детального ознайомлення з правами користувачів туристичних послуг та їх захисту й залучення передового досвіду, досліджено досвід зарубіжних країн в захисті прав споживачів при отриманні туристичних послуг.

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Розділ 1. Понятійно-категорійний апарат взаємодії громадських правозахисних організацій (ГПО) України з Держпродспоживслужбою України щодо захисту прав споживачів в сфері туризму.....	5
Розділ 2. Нормативно-правове забезпечення участі ГПО України в захисті прав споживачів при отриманні туристичних послуг.....	17
Розділ 3. Нормативно-правове забезпечення участі Держпродспоживслужби України (ДПСС) в захисті прав споживачів при отриманні туристичних послуг.....	27
Розділ 4. Досвід зарубіжних країн в захисті прав споживачів при отриманні туристичних послуг.....	30
4.1. Система захисту прав споживачів туристичних послуг світового рівня.....	30
4.2. Система захисту прав споживачів туристичних послуг Європейського Союзу.....	34
4.3. Директиви Європейського Союзу про пакетні поїздки..	40
Розділ 5. Механізм та його нормативно-правове забезпечення взаємодії ГПО України з Держпродспоживслужбою України щодо захисту прав споживачів в сфері туризму.....	44
Висновки.....	47
Список використаних джерел.....	48
Додатки.....	50

ВСТУП

Методичні рекомендації є результатом дослідження групою науковців ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет» на замовлення Інформаційного агентства ГО «Антикорупційна правозахисна рада» (ІА ГО). Запит Інформаційного агентства викликано отриманням, останнім часом, значної кількості інформації щодо порушення прав споживачів при отриманні туристичних послуг.

Для проведення відповідного дослідження розпорядженням Ректором ВНПЗ «ДГУ» сформовано робочу групу, перед якою було поставлено низку завдань, а саме:

- опрацювати понятійно-категорійний апарат відповідно до теми дослідження;
- проаналізувати питання правового регулювання участі недержавних правозахисних організацій (НПО) в захисті прав споживачів при отриманні турпослуг;
- розкрити питання правового регулювання участі Держпродспоживслужби в захисті прав споживачів при отриманні турпослуг;
- вивчити досвід зарубіжних країн в захисті прав споживачів при отриманні турпослуг;
- дослідити механізм взаємодії НПО з Держпродспоживслужбою України щодо захисту прав споживачів в сфері туризму та розробити шляхи його удосконалення.

Під час дослідження сформульовано низку конкретних пропозицій та рекомендацій щодо вдосконалення взаємодії громадських правозахисних організацій України з Держпродспоживслужбою України щодо захисту прав споживачів в сфері туризму.

Авторський колектив виражає подяку вітчизняним науковцям і законодавцям чий праці були використані під час підготовки матеріалів дослідження, а також іноземним колегам, які розглядали у своїх роботах питання захисту прав споживачів в сфері туризму.

Сподіваємось, що результати авторського дослідження стануть підґрунтям при формуванні пропозицій та рекомендацій щодо вдосконалення взаємодії громадських правозахисних організацій та Держпродспоживслужби щодо захисту прав споживачів в сфері туризму на користь останніх.

РОЗДІЛ 1. З'ЯСУВАННЯ ПОНЯТІЙНО-КАТЕГОРІАЛЬНОГО АПАРАТУ, ЩО СТОСУЄТЬСЯ ТЕМИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Світ міжнародних відносин можна охарактеризувати зростаючою кількістю міжнародних міжурядових організацій. Міжурядові організації виникають у результаті об'єднання кількох урядів міжнародну організацію. У світі є понад 300 міжурядових організацій.

У міжнародному праві є два види міжнародних організацій:

- Міжнародні міжурядові організації (ММУО) (IGO's) – організації, створені на основі міжнародної угоди. Саме їм держави делегують певну частину своїх суверенних прав. Проте міжнародна правосуб'єктність цих організацій залишається обмеженою, оскільки вони діють у межах лише тих повноважень, що передали їм держави;

- Міжнародні неурядові організації (МНУО) (INGO's) – організації, які створюються міжнародною громадськістю з метою встановлення міжнародного співробітництва з актуальних питань міжнародного життя.

ММУО можна класифікувати на кількох підставах:

1. За предметом діяльності - політичні, економічні, кредитно-фінансові, військово-політичні, з питань охорони здоров'я, культури, торгівлі та ін.

2. За колом учасників:

- універсальні – їх членами є практично всі держави світу (наприклад, Організація Об'єднаних Націй);

- регіональні – їх членами є держави певного географічного регіону світу (наприклад, Організація Американських держав);

- субрегіональні – їх членами є групи держав усередині географічного регіону (наприклад, Організація Чорноморського економічного співробітництва);

- міжрегіональні – у їхній роботі беруть участь держави різних географічних регіонів світу (наприклад, Організація з безпеки та співробітництва в Європі, членами якої є як європейські держави, так і держави Середньої Азії).

3. За порядком прийому нових членів:

- відкриті – відповідно до статутних документів їх членом може бути будь-яка держава;

- закриті – конкретні учасники цих організацій та їхня кількість заздалегідь обумовлюються у статутних документах таких міжнародних організацій.

4. За сферами діяльності:

- організації із загальною компетенцією – мають право розглядати будь-яке питання міжнародного життя (наприклад, ООН, ОБСЄ);

- організації зі спеціальною компетенцією – коло питань, які вони розглядають, заздалегідь обумовлено в їх статутних документах і стосується певної сфери міжнародного життя (наприклад, ВООЗ, МОП).

5. За цілями та принципами діяльності:

- правомірні – створюються відповідно до міжнародного права;
- протиправні – створюються з порушенням загально визнаних норм міжнародного права з цілями, що суперечать інтересам міжнародного миру та міжнародної безпеки.

У сфері туризму та гостинності міжурядовими є такі міжнародні організації:

1. Всесвітня туристична організація (Travel and Tourism World Tourism Organization (UNWTO)) – це агентство ООН, відповідальне за просування відповідального, стійкого та загальнодоступного туризму. В ООН з туризму входять 160 держав-членів, шість асоційованих членів (Аруба, Фландрія, Гонконг, Макао, Мадейра та Пуерто-Ріко) і два спостерігачі (Ватикан (1979 р.), Палестина (1999 р.)).

2. Всесвітня рада подорожей та туризму (World Travel & Tourism Council (WTTC)) проводить дослідження економічного впливу подорожей та туризму у 185 країнах, а також таких питань, як перенаселеність, оподаткування, формування політики та багатьох інших, щоб підвищити поінформованість про важливість сектору подорожей та туризму як одного з найбільших секторів економіки світу.

3. Міжнародна організація цивільної авіації (International Civil Aviation Organization (ICAO)) – це установа Організації Об'єднаних Націй, яка допомагає 193 країнам співпрацювати та спільно використовувати свій повітряний простір до взаємної вигоди.

4. Міжнародна асоціація повітряного транспорту (International Air Transport Association (IATA)) є торговою асоціацією авіакомпаній світу, що представляє близько 320 авіакомпаній або 83% загального обсягу авіаперевезень.

5. Всесвітня федерація асоціацій туристичних агентів (Universal Federation of Travel Agents Association (UFTAA)) – представляє туристичні агенції та індустрію туризму. UFTAA ефективно представляє погляди турагентів та туроператорів на в'їзні та виїзні поїздки шляхом постійного діалогу та консультацій з іншими міжнародними організаціями, такими як Міжнародна асоціація повітряного транспорту (IATA), Міжнародна асоціація готелів та ресторанів (IH&RA), Міжнародна спілка залізниць (IUR), Міжнародна дорожня спілка (IRU) та Міжнародна торгова палата (ICC), та ін.. UFTAA має консультативний статус при ООН/НУО/ЕКОСОС та тісно співпрацює з іншими світовими організаціями, такими як ЮНЕСКО, ВООЗ тощо, для сталого та відповідального туризму. UFTAA є афілійованим членом Всесвітньої туристської організації (WTO) та її Ділової ради (WTOVC).

У МНУО можна виділити певні ознаки міжнародних організацій (створення відповідно до міжнародного права, наявність певної організаційної структури, наявність прав і обов'язків та ін.), а також застосувати до них деякі видові ознаки ММУО, що відстежують, насамперед градацію з предмету діяльності.

За цією ознакою МНУО поділяються на такі групи:

- політичні, ідеологічні, соціально-економічні, профспілкові організації;
- жіночі організації, а також організації з охорони сім'ї та дитинства;
- молодіжні, спортивні, наукові, культурно-освітні організації;
- організації в галузі преси, кіно, радіо, телебачення;
- організації місцевої (регіональної) влади.

НУО відіграють важливу роль в управлінні туризмом та виконують наступні завдання:

- забезпечувати врахування інтересів усіх зацікавлених сторін;
- ініціювання споживчих товариств;
- у співпраці з вченими, журналістами, регулюючими органами, НУО можуть зробити свій внесок у розробку політики та планів для індустрії прибережного туризму;
- надавати допомогу уряду у розробці стандарту відповідального туризму;
- надавати допомогу уряду, приватному сектору та спільнотам у впровадженні, моніторингу та оцінці відповідального туризму;
- залучати фінансування від донорських агентств для розробки конкретних проектів у галузі туризму на рівні спільнот;
- допомагати спільнотам та громадським групам у самоорганізації, підготовці до туризму та реалізації туристичних проектів;
- надавати допомогу уряду у проведенні програм з підвищення обізнаності в галузі туризму та навколишнього середовища серед співтовариств та туристичної індустрії загалом;
- підтримувати зв'язок між приватним сектором та співтовариствами для забезпечення більшої участі співтовариства в туристичному секторі та сильнішої прихильності приватного сектору надання освіти, навчання та перехідних курсів для місцевих спільнот.

Існує безліч відомих некомерційних організацій, які стосуються туризму. Вони різняться за масштабом, охопленням та організаційними характеристиками та діють на глобальному та національному рівнях управління туризмом. Існують неурядові правозахисні та лобістські групи (наприклад, Tourism Concern), некомерційні організації, що спеціалізуються на дослідженнях та освіті (наприклад, Impact Travel Alliance, CREST (Центр відповідального туризму)), агенції з акредитації (наприклад, Green Destinations). та гібридні організації, які поєднують у собі представництво галузі та пропаганду на основі членства (такі як Tourism Cares, Sustainable Travel International).

Tourism Concern - британська неурядова організація, що пропагує етичний туризм за допомогою проведення кампаній та освіти туристичної індустрії та подорожуючої публіки. Він закритися у вересні 2018 року. Його члени та співробітники працювали над тим, щоб підкреслити негативний вплив глобального

туризму та потенційні рішення, вважаючи, що приймаючі спільноти повинні дійсно отримувати вигоду, а не страждати від розвитку туризму. Його веб-архіви та друковані архіви, що зберігаються в Уорікському університеті, документують масштаби його роботи за тридцять років. Заявлені цілі полягали в тому, щоб «поліпшити розуміння впливу туризму на навколишнє середовище та приймаючі спільноти серед урядів, промисловості, громадянського суспільства та туристів; і сприяти сталому, справедливому та спільному розвитку туризму, що ґрунтується на повазі прав людини».

Impact Travel Alliance – це міжнародний проект, що реалізується TourCert у співпраці з Глобальною радою зі сталого туризму (GSTC) та фінансується спільно зі швейцарським державним секретаріатом з економічних питань SECO. Проект вирішує проблему, пов'язану з більш ніж 150 знаками стійкості туризму та безліччю різних стандартів, та спрямований на сприяння гармонізації стандартів та вимірності показників стійкості. Модель впливу з основними індикаторами покликана забезпечити сумісність сертифікованих підприємств та напрямів та покращити вплив на сталий розвиток. Водночас проект покликаний дати імпульс розширенню співробітництва між сертифікаційними організаціями та сприяти цифровізації, інноваціям та спільному мисленню у сфері сертифікації та аудиту. Він завершився 2023 року. <https://www.travelmassive.com/posts/impact-travel-alliance-817409989>

Центр відповідального туризму (CREST) - всесвітньо визнана некомерційна організація, покликана змінити способи подорожей світом. Базуючись у Вашингтоні, округ Колумбія, але діючи по всьому світу, CREST надає рішення, ресурси та підтримку урядам, політикам, туристичному бізнесу та некомерційним організаціям для вирішення найнагальніших проблем туризму. <https://www.responsibletravel.org/>

Green Destinations – це глобальна організація, створена в Нідерландах для підтримки стійких напрямків, їхнього бізнесу та спільнот. Основні програми Green Destinations, програма GD Awards та сертифікації для напрямків, програма Good Travel для бізнесу та 100 кращих історій сталого розвитку є основними стовпами загальнонаціонального підходу до управління, який розробили та випробували у Словенії, Естонії та Австралії, Бразилії та Гайани. Green Destinations розробила програму підтримки, що включає понад 40 інструментів оцінки та звітності, включаючи навчальні курси. <https://www.greendestinations.org/>

Tourism Cares – некомерційна організація, метою якої є довгострокове виживання індустрії подорожей та туризму. З моменту свого створення Tourism Cares відома тим, що поєднує всі сектори туристичної індустрії для досягнення позитивних змін. Туристична індустрія завжди відгукувалася на заклики компанії Tourism Cares, чи то допомога в ліквідації наслідків стихійного лиха або планування майбутнього туристичної галузі. Протягом майже 20 років Tourism Cares

мобілізувала провідні туристичні асоціації та компанії для просування подорожей у позитивному напрямку. Tourism Cares справив надзвичайно позитивний соціальний, екологічний та економічний вплив, інвестуючи мільйони доларів у програми підтримки туристичних напрямків у всьому світі. <https://www.tourismcares.org/>

У Sustainable Travel International вважають, що туризм є найбільшою у світі галуззю подорожей та туризму, він має величезний та нестійкий вплив на використання енергії, води, землі та продуктів харчування, і властива людям прихильність до подорожей, їхнє прагнення до нових вражень та турбота про місця, які їм найбільше дорогі, можуть надихнути на захист світових природних та культурних багатств та створити економічні можливості у туристичних напрямках. співпрацюємо з місцевими спільнотами, компаніями, урядами та мандрівниками, щоб досягти правильного балансу та створити найкращий шлях вперед для деяких з найбільш уразливих напрямків у всьому світі. Sustainable Travel International працює над більш стійким майбутнім, що характеризується чистими пляжами, парками, стабільністю клімату, економічною справедливістю та збереженням спадщини. Інклюзивні та інноваційні методології накопичують знання, надихають на дії та дозволяють зробити вибір, який допоможе досягти Цілей ООН у сфері сталого розвитку. <https://sustainabletravel.org/about-us/>

Всесвітня асоціація гостинності, освіти та навчання (AMFORHT), створена 47 років тому Всесвітньою туристичною організацією ООН, об'єднує понад 800 членів та прихильників у 59 країнах. AMFORHT визнаний ключовим гравцем у сфері туризму та готельної освіти, а також у питаннях управління персоналом у всьому світі.

AMFORHT прагне зміцнити зв'язки між ключовими гравцями з усього світу у секторі туризму: освітніми організаціями (готельними школами та університетами), промисловістю, експертами та установами, що спеціалізуються на освіті та туризмі.

Цілі AMFORHT – допомагати, навчати, створювати та підтримувати навчальні проекти між школами та професіоналами туризму, такі як практична співпраця, включаючи розвиток стажувань, робочих місць для випускників, партнерство між коледжами, галузеві дослідження та зв'язки між світом гостинності та туризму. Запущено нову інтерактивну онлайн-платформу інформації та проектів, що забезпечує соціальну мережу для учасників та партнерів. <https://www.hospitalitynet.org/organization/17006749.html>

Міжнародні організації, які можуть допомогти національним регулюючим органам вирішувати справи споживачів у різний спосіб, у тому числі:

1. Забезпечення того, щоб рамки міжнародної торгівлі та співробітництва враховували інтереси споживачів – наприклад, Конференція Організації

Об'єднаних Націй з торгівлі та розвитку (UNCTAD) та Трансатлантичний діалог споживачів (TACD).

2. Підтримка зусиль один одного щодо забезпечення правопорядку, пов'язаних з транскордонною електронною комерцією та незаконною діяльністю, наприклад, Міжнародна мережа захисту прав споживачів (ICPEN) та Мережа боротьби з небажаними комунікаціями (UCENET).

3. Розробка міжнародних стандартів, у тому числі для ІКТ, а також продуктів та послуг, пов'язаних з цифровими технологіями – наприклад, Міжнародного союзу електрозв'язку (ITU), Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) та ANEC (голос європейських споживачів у галузі стандартизації).

4. Забезпечення навчання та прикладів передової практики у сфері ІКТ та цифрових споживачів, насамперед для регуляторних органів та інших посадових осіб, наприклад, МСЕ.

5. Створення правової та політичної бази у справах споживачів, яка користується широким визнанням та впливом – наприклад, ЄС та ОЕСР.

5. Формулювання поглядів споживачів на ІКТ та цифрові питання – наприклад, Consumers International та BEUC (Європейська організація споживачів).

Багато інших міжнародних організацій, зокрема регіональні асоціації, також відіграють важливу роль (таблиця 1).

Національна влада відповідає за дотримання закону про захист прав споживачів. Для вирішення транскордонних проблем їх дії можуть бути скоординовані на рівні ЄС. Скоординовані дії є ключем захисту споживачів на єдиному цифровому ринку. Щоб захистити споживачів під час здійснення покупок через національні кордони, Регламентом про співробітництво у сфері захисту прав споживачів (ЄС) № 2006/2004 було створено мережу компетентних державних правоохоронних органів для скоординованого вирішення цих проблем.

Співпраця застосовується до споживчих правил, що охоплюють різні галузі, такі як недобросовісна комерційна практика, електронна комерція, геоблокування, путівки, онлайн-продаж та права пасажирів.

Національні органи захисту прав споживачів можуть наказати виправити, приховати або видалити веб-сайти або облікові записи в соціальних мережах, що містять шахрайство. Вони також можуть запитувати інформацію у реєстраторів доменів, інтернет-провайдерів та банків, щоб відстежувати фінансові потоки та з'ясувати особи тих, хто стоїть за зловживаннями.

Таблиця 1

Міжнародні організації з прав споживачів

Скорочена назва	Функції, важливі споживачам	Вибрані URL-адреси, що становлять можливий інтерес
Основні міжурядові органи		
ITU	Глобальний обмін стандартами ІКТ, питаннями регулювання та передовим досвідом	www.itu.int/ITU-T (стандарти ІКТ) https://www.itu.int/net4/ITU-D/CDS/sg/index.asp?lg=1&sp=2018 (дослідні комісії MCE-D) https://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Pages/default.aspx www.itu.int/bestpractices
UNTCAD	Дослідження з питань конкуренції та споживачів	https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018L1972&from=EN (Кодекс електронних комунікацій. Див. Частина III, Розділ I для універсального обслуговування та Розділ III для кінцевих права користувача) https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection_en
OECD	Дослідження та публікації	http://www.oecd.org/sti/consumer/consumersinthedigitaleconomy.htm
Глобальні стандарти		
ICO	Враховує думки споживачів у стандартах	https://www.iso.org/consumer-standards-resources.html (Членами є національні органи зі стандартизації 164 країн)
Транскордонне співробітництво у правоохоронній сфері		
ICPEN	Правоохоронна мережа органів захисту прав споживачів	https://www.icpen.org/ (Міжнародне співробітництво щодо забезпечення дотримання правил захисту споживачів. Членами є органи захисту прав споживачів з більш ніж 65 країн) http://econsumer.gov (веб-сайт, орієнтований на споживачів, восьми мовами)
UCENET	Мережа боротьби з небажаною комунікацією	https://www.ucenet.org/ (Міжнародне співробітництво щодо забезпечення дотримання правил проти всіх видів спаму. До учасників входять регулюючі та правоохоронні органи з 29 країн)
Міжнародні організації із захисту прав споживачів		
Consumers international	Орган захисту для споживчих організацій	https://www.consumersinternational.org/what-we-do/digital/ (Організація-члени з більш ніж 100 країн. Цифрові технології знаходяться в центрі уваги)
ANEC	Європейський орган, який представляє споживачів у формуванні стандартів	https://www.anec.eu/priorities/digital-society https://www.anec.eu/publications/tagged/9-digital-society https://www.anec.eu/priorities/digital-society#privacy (Довідники щодо конфіденційності та заяви про політику)
TACD	Трансатлантичний діалог споживачів	http://tacd.org/policy/information-society/ (75 членських організацій зі США та ЄС. Корисні політичні брифінги)
BEUC	Орган захисту для європейських організацій споживачів	https://www.beuc.eu/digital-rights (надає погляди споживачів на цифрові проблеми у країнах з розвинутою економікою)

Джерело: Міжнародні організації, котрі займаються справами споживачів.
<https://digitalregulation.org/international-organizations-relevant-to-consumer-affairs/>

Мережа КТК (CPC (англ. cost per click)) вже займалася низкою загальноєвропейських питань, таких як:

-Booking.com має намір внести зміни до способу подання пропозицій, знижок та цін споживачам.

- Airbnb покращив і повністю уточнив спосіб подання пропозицій щодо розміщення споживачам, наприклад, щоб надавати адекватну та повну інформацію про ціни (включаючи всі обов'язкові податки та збори).- Несправедливі умови у контрактах у соціальних мережах: Facebook, Twitter та Google+ оновили свої умови надання послуг та впровадили спеціальну процедуру, що дозволяє органам захисту прав споживачів сигналізувати про проблемний контент.

- Незрозумілі умови оренди автомобілів. П'ять провідних компаній з прокату автомобілів – Avis, Europcar, Enterprise, Hertz та Sixt – значно покращили прозорість своїх пропозицій та обробки збитків та інші.

- Сотні веб-сайтів регулярно перевіряються по всьому ЄС щодо відповідності законодавству ЄС про захист прав споживачів: авіакомпанії (2007 р.), мобільний контент (2008 р.), електронні товари (2009 р.), онлайн-квитки (2010 р.), споживчий кредит (2011 р.), цифровий контент (2012 р.), туристичні послуги (2013 р.), гарантії на електронні товари (2014 р.), директива про права споживачів (2015 р.), інструменти порівняння в туристичному секторі (2016 р.), телекомунікаційні та інші цифрові послуги (2017 р.), ціни та знижки в інтернет-магазинах (2018 р.), а також умови доставки та права виведення коштів (2019 р.). Після перевірки кожен веб-сайт, на якому виявлено проблему, має внести виправлення. Це підвищує рівень відповідності більш високий рівень. Розгляди можуть бути тривалими, але загалом протягом року рівень дотримання вимог стає задовільним.

Національні органи захисту прав споживачів та Європейська Комісія координують свої розслідування та правозастосовні заходи для усунення поширених порушень законів ЄС про захист прав споживачів.

Мережа співробітництва із захисту прав споживачів.
https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/consumer-protection-cooperation-network_en

Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба) є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України та який реалізує державну політику в галузі ветеринарної медицини, сферах безпеки та окремих показників якості харчових продуктів, карантину та захисту рослин, ідентифікації та реєстрації тварин, санітарного законодавства, санітарного та

епідемічного благополуччя населення (крім виконання функцій з реалізації державної політики у сфері епідеміологічного нагляду (спостереження) та в сфері гігієни праці та функцій із здійснення дозиметричного контролю робочих місць та доз опромінення працівників), з контролю за цінами, попередження та зменшення вживання тютюнових виробів та їх шкідливого впливу на здоров'я населення, метеорологічного нагляду, ринкового нагляду в межах своєї відповідальності, насінництва та розсадництва (у частині сертифікації насіння та садивного матеріалу), реєстрації та обліку машин в агропромисловому комплексі, державного нагляду (контролю) у сфері агропромислового комплексу, державного нагляду (контролю) у сферах охорони прав на сорти рослин, насінництва та розсадництва, державного контролю за дотриманням законодавства про захист прав споживачів та рекламу в цій сфері, за якістю зерна та продуктів його переробки, державного нагляду (контролю) за дотриманням заходів біологічної та генетичної безпеки щодо сільськогосподарських рослин під час створення, дослідження та практичного використання генетично модифікованого організму у відкритих системах на підприємствах, в установах та організаціях агропромислового комплексу незалежно від їх підпорядкування та форми власності, здійснення радіаційного контролю за рівнем радіоактивного забруднення сільськогосподарської продукції та продуктів харчування.

Держпродспоживслужба утворена відповідно до постанови КМУ від 10 вересня 2014 року №442 «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади». Постановою КМУ від 02 вересня 2015 року № 667 затверджено Положення про Держпродспоживслужбу. Територіальні органи Держпродспоживслужби утворені постановою Кабінету Міністрів України від 16 грудня 2015 року № 1092. З метою забезпечення фінансування Держпродспоживслужби прийнято розпорядження КМУ від 27 січня 2016 року № 76-р. Затверджено структуру апарату Держпродспоживслужби та погоджено її з Міністром аграрної політики та продовольства України. Штатний розпис та смета апарату Держпродспоживслужби затверджено за погодженням з Мінфіном. Відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 6 квітня 2016 року № 260-р «Питання Державної служби з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів» Держпродспоживслужба офіційно розпочала роботу і приступила до виконання функцій.

Щодо захисту прав споживачів у сфері туризму Держпродспоживслужба відповідно до пункту 4 Постанови Кабінету Міністрів України від 2 вересня 2015 р. № 667 зі змінами та доповненнями відповідно до покладених на неї завдань:

1) узагальнює практику застосування законодавства з питань, що належать до її компетенції, розробляє пропозиції щодо удосконалення законодавчих актів, актів Президента України, Кабінету Міністрів України, нормативно-правових актів

міністерств та в установленому порядку подає їх до Міністра, який забезпечує формування державної політики у відповідній сфері;

3) у галузі ветеринарної медицини, сферах безпеки та окремих показників якості харчових продуктів та кормів, санітарного та епідемічного благополуччя населення, державного нагляду (контролю) за дотриманням санітарного законодавства, карантину та захисту рослин, пестицидів та агрохімікатів:

- готує подання до Кабінету Міністрів України щодо запровадження або скасування карантинного режиму;

- подає в установленому порядку пропозиції щодо обмеження або заборони в'їзду на територію України її громадян, іноземців та осіб без громадянства, експорту, імпорту, транзиту вантажів та товарів з держав або регіонів у зв'язку з неблагополучною епідемічною ситуацією на їх території;

б) 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 дотримання суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сфері торгівлі та послуг, вимог законодавства про захист прав споживачів, а також правил торгівлі та надання послуг;

- проводити контрольні перевірки правильності розрахунків із споживачами за реалізовану продукцію відповідно до закону;

- накладає на суб'єктів господарювання сфери торгівлі та послуг, в 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;

7) 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 та кількості звернень споживачів (користувачів) щодо захисту їх права на безпечність продукції, причин і кількості нещасних випадків та випадків заподіяння шкоди здоров'ю людей внаслідок споживання продукції (користування нею);

- вживає в 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, в діях яких містяться ознаки кримінального правопорушення;

- узагальнює результати здійснення ринкового нагляду, аналізує причини виявлених порушень, розробляє та вносить в установленому порядку пропозиції

щодо перегляду встановлених вимог, якщо вони не забезпечують належного рівня захисту громадських інтересів;

- забезпечує підготовку, перепідготовку та підвищення кваліфікації посадових осіб, які здійснюють ринковий нагляд;

- розробляє та здійснює заходи, спрямовані на підвищення ефективності своєї діяльності з здійснення ринкового нагляду;

- інформує державні органи, органи місцевого самоврядування та громадськість про результати здійснення ринкового нагляду;

9) здійснює контроль за дотриманням законодавства про рекламу в частині захисту прав споживачів реклами, приймає рішення про визнання реклами недобросовісною, схованою, про визнання порівняння в рекламі неправомірним з одночасним зупиненням її розповсюдження;

12) здійснює в межах повноважень, передбачених законом, державний нагляд (контроль) за дотриманням вимог законодавства з питань туристичної діяльності;

14) веде та користується реєстрами (базами даних) відповідно до закону;

15) забезпечує відкритий та безоплатний доступ до реєстрів, ведення яких відповідно до законодавства покладено на Держпродспоживслужбу;

16) у випадках, встановлених законом, видає документи дозвільного характеру, передбачені Законом України «Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності»;

17) проводити ліцензування господарської діяльності відповідно до закону та здійснює державний контроль за дотриманням ліцензіатами ліцензійних умов;

18) розробляє в межах повноважень, передбачених законом, галузеві та міжгалузеві програми науково-дослідних робіт;

19) в межах повноважень, передбачених законом, складає протоколи та розглядає справи про правопорушення;

20) організовує в межах компетенції науково-технічне та інше інформування міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, навчальних закладів та науково-дослідних установ Держпродспоживслужби;

21) здійснює представництво інтересів України в Міжнародних організаціях відповідно до своєї компетенції, зокрема в Міжнародній асоціації з контролю за якістю насіння (ІСТА), в Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР), в Міжнародній раді з зерна, а також бере участь у роботі відповідних комітетів Світової організації торгівлі, Міжнародного епізоотичного бюро, Міжнародної конвенції захисту рослин, Європейської та Середземноморської організації захисту рослин, Комісії з Кодексу Аліментаріус, інших міжнародних організацій з питань, що належать до компетенції Держпродспоживслужби;

{ Підпункт 21 пункту 4 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 1018 від 28.12.2016 }

22) в межах повноважень, передбачених законом, укладає міжнародні договори;

23) здійснює розгляд звернень громадян з питань, пов'язаних з діяльністю Держпродспоживслужби, її територіальних органів, а також підприємств, установ та організацій, що належать до сфери її управління;

24) здійснює управління об'єктами державної власності, що належать до сфери її управління;

25) організовує наукову, науково-технічну, інформаційну, видавничу діяльність, пропагування досягнень та передового досвіду, сприяє створенню та впровадженню сучасних технологій у сферах, віднесених до компетенції Держпродспоживслужби;

26) подає в установленому порядку пропозиції щодо удосконалення форм державної статистичної звітності;

27) проводити дослідження (випробування) у сферах, що належать до компетенції Держпродспоживслужби;

28) здійснює інші повноваження, визначені законом.

Відповідно до пункту 8 Постанови Кабінету Міністрів України від 2 вересня 2015 р. № 667 Держпродспоживслужба під час виконання покладених на неї завдань взаємодіє в установленому порядку з іншими державними органами, допоміжними органами та службами, утвореними Президентом України, тимчасовими консультативними, зрадницькими та іншими допоміжними органами, утвореними Кабінетом Міністрів України, органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями, профспілками та організаціями роботодавців, відповідними органами іноземних держав та міжнародних організацій, а також з підприємствами, установами та організаціями.

ПОСТАНОВА КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ від 2 вересня 2015 р. №667 «Про затвердження Положення про Державну службу України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів» {З змінами, внесеними згідно з Постановами КМ № 1087 від 25.11.2015, № 1018 від 28.12.2016, № 1051 від 28.12.2016, № 1051 2019, №254 від 13.03.2019, №838 від 11.09.2019, № 547 від 31.05.2021, № 115 від 09.02.2022}

РОЗДІЛ 2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УЧАСТІ ГПО УКРАЇНИ В ЗАХИСТІ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПРИ ОТРИМАННІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Суб'єкти, що забезпечують безпеку туризму поділяються на державні органи (урядові організації) та недержавні органи (неурядові організації).

До урядових організацій відносять державні органи (Верховна Рада України, Кабінет Міністрів України, Центральний орган виконавчої влади в галузі туризму та інші).

До неурядових організацій відносяться недержавні органи.

Це легальні суб'єкти правовідносин, які створені для діяльності, що керується окремо від держави. Вони поділяються на громадські організації, громадські об'єднання, різноманітні фонди, агентства та інші.

Розбудова громадянського суспільства для України є дуже важливою. Громадянське суспільство являє собою сукупність недержавних організацій, які створюються задля задоволення прав та інтересів громадян. Одним із видів таких організацій є громадська організація.

Громадська організація – це добровільне об'єднання фізичних або юридичних осіб для здійснення та захисту прав і свобод, а також задоволення суспільних інтересів, зокрема мова йде про економічні, соціальні, культурні, екологічні та інші інтереси громадян. Мета громадської організації має відповідати вимогам законодавства і полягає у здійсненні та захисті прав і свобод учасників організації, а також задоволенні суспільних інтересів членів певної територіальної громади. Для здійснення цілей своєї діяльності учасники громадської організації можуть проводити тренінги, зустрічі, навчальновиховні, культурні та інші заходи, поширювати інформацію про свою діяльність тощо.

Громадська організація може здійснювати свою діяльність зі статусом юридичної особи або без такого статусу. Громадські організації, які створюються з статусом юридичної особи і без такого статусу є не комерційними, тобто вони не мають на меті отримання прибутку.

В чому полягає відмінність між громадською організацією зі статусом юридичної особи та громадською організацією без статусу юридичної особи?

Як громадська організація з статусом юридичної особи, так і громадська організація без такого статусу створюються з однаковою метою. Але в них є і певні відмінності:

1. Громадська організація з статусом юридичної особи має право відкривати власні рахунки в установах банку і залучати кошти на здійснення цілей та досягнення мети діяльності організації. У громадської організації без статусу юридичної особи немає такого права.

2. Громадська організація зі статусом юридичної особи повинна раз на рік подавати звіти до податкової щодо використання коштів організації, а у громадської організації без статусу юридичної особи немає такого обов'язку.
3. Громадська організація зі статусом юридичної особи може мати власну символіку (емблема, печатка, герб), яка підлягає державній реєстрації.
4. Також громадська організація зі статусом юридичної особи може створювати свої відокремлені підрозділи, оскільки набуває усіх ознак, які є характерними для юридичної особи. Громадська організація без статусу юридичної особи такої можливості не має.
5. Громадська організація зі статусом юридичної особи здійснює свою діяльність на підставі Статуту, який затверджується на Установчих зборах засновників громадської організації. Громадська організація без статусу юридичної особи може здійснювати свою діяльність як на основі Статуту, так і без нього.
6. Громадська організація з статусом юридичної особи підлягає державній реєстрації як юридична особа і подає для державної реєстрації документи, передбачені в ст. 17 Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань».
7. Громадська організація без статусу юридичної особи підлягає державній реєстрації як громадське об'єднання, яке не має статусу юридичної особи і подає документи, передбачені в ст. 19 Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань».

В свою чергу громадські організації розрізняються за своєю соціальною основою, сферами діяльності, організаційною побудовою, цілями, методами, засобами діяльності, отже, можуть класифікуватись за різними ознаками.

За сферами діяльності, громадські організації поділяються на правозахисні громадські організації, благодійні громадські організації, ветеранські громадські організації, та інші.

Правозахисні громадські організації це особливий вид недержавних організацій, діяльність яких спрямована на утвердження й захист прав і свобод людини, ефективний контроль за їхнім дотриманням державою, її органами і посадовими особами. ГПО сприяють зменшенню організованого насильства, здійснюваного державою.

Для цього вони працюють одночасно в трьох напрямках:

1. захист прав людини в конкретних випадках, громадські розслідування фактів порушень прав людини державними органами;
2. поширення інформації про права людини, правове виховання;

3. аналіз стану з правами людини.

Усі три напрямки тісно взаємопов'язані. Робота тільки в одному із трьох напрямків, не може бути ефективною. Якщо займатися тільки захистом громадян, то правозахисні організації приречені на вічну боротьбу з державою при патерналізмі, що зберігається у суспільстві, незнанні людьми своїх прав та інструментів їхнього захисту і законодавства, що, як і раніше, несе загрози правам людини. Правове виховання і викладання прав людини, знання своїх прав, національних і міжнародних механізмів їхнього захисту необхідні для успішного відстоювання своїх прав і утвердження правової свідомості. Аналіз стану з правами людини передбачає аналіз законодавства, судової й адміністративної практики, їхньої відповідності нормам міжнародного права, спостереження за законодавчим процесом, ініціювання необхідних змін у законодавстві і правозастосовчій практиці.

Для проведення такого аналізу необхідне *знання міжнародних договорів у галузі прав людини, внутрішнього законодавства і судової практики інших країн, „м'якого“ права, зокрема, практики Європейського суду з прав людини.*

Правозахисні громадські організації поділяються на безпосередньо правозахисні ГО, приватний нотаріат, адвокатура, профспілки та інші.

Безпосередні правозахисні громадські організації поділяються на правозахисні, ГО, по захисту прав споживачів, захисту прав дітей, захисту прав військовослужбовців та інше.

Складовою частиною захисту прав споживачів являється захист прав споживачів при отриманні туристичних послуг.

Закон України «Про захист прав споживачів» (далі-Закон) містить низку основних положень та принципи захисту прав споживачів, які повинні застосовуватися до всіх відношень за участю споживачів. Згідно з Законом, споживачам гарантуються права на безпеку товарів, робіт, послуг для їх життя та здоров'я, на достовірну та необхідну інформацію про товари, роботи, послуг, що придбаваються, їх належну якість, відшкодування завданих їм збитків, на судовий захист у разі порушення їхніх прав.

Закон передбачає засоби захисту, які застосовуються до порушників державними органами та громадськими організаціями. На кого ж поширюється дія Закону України «Про захист прав споживачів»?

В преамбулі Закону приводяться основні терміни, які вживаються в ньому.

Насамперед, визначається поняття «споживач».

Споживачем відповідно до Закону є громадянин, який придбаває, використовує товари, замовляє роботи та послуги, або має намір придбати, замовити їх для власних побутових потреб.

Як впливає із Закону, споживачем є не тільки громадянин, який придбаває, замовляє, використовує, або має намір придбати чи замовити товари (роботи,

послуги), але й громадянин, який ними безпосередньо користується. Тому, якщо громадян отримав товар у якості подарунка, він стає споживачем.

За змістом Закону споживачем є громадянин, який придбаває та використовує товари, замовляє роботи (послуги) для власних побутових потреб, а не для комерційного, або виробничого використання. Тому, якщо громадянин, який займається підприємницькою діяльністю, придбаває товари, користується послугами, замовляє роботи в цілях здійснення вказаної діяльності, на нього законодавство про захист справ споживачів не поширюється.

Нормативно-правове забезпечення захисту прав споживачів при отриманні туристичних послуг складається з багатьох правових актів.

До них відносяться: Конституція України, Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 р. № 435-IV, Господарський кодекс України від 16 січня 2003 р., закони України «Про туризм» від 15 вересня 1995 р., «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» щодо надання туристичних послуг» від 09 лютого 2012 р., «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 р., «Про страхування» від 07 березня 1996 р., «Про Державний кордон України» від 04 листопада 1991 р., «Про охорону навколишнього природного середовища» від 25 червня 1991 р., Указ Президента від 18 вересня 1996 р. № 841/96 «Про заходи щодо вдосконалення координації діяльності органів виконавчої влади у сфері зовнішніх зносин», Постанови Кабінету Міністрів України від 03 липня 2013 р. № 470 «Про затвердження Порядку доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та його категорію», від 17 червня 1994 р. № 422 «Про затвердження Положення про порядок укладення, виконання та денонсації міжнародних договорів України міжвідомчого характеру», від 14 листопада 2000 р. № 1698 «Про затвердження переліку органів ліцензування», від 13 вересня 2002 р. № 1371 «Про порядок участі центральних органів виконавчої влади у діяльності міжнародних організацій, членом яких є Україна», наказами Міністерства інфраструктури України, Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, локальними нормативно-правовими актами, якими регламентуються окремі аспекти туристичної діяльності, зокрема, й безпеки туризму.

Комплексний характер законодавства про туризм обумовлює різні підходи до систематизації нормативно-правових актів у цій галузі. На підставі аналізу юридичної літератури з туризму, а також беручи за основу критерії класифікації нормативно-правових актів, подані О.Ф. Скакун, пропонуємо таку узагальнену класифікацію законодавства щодо безпеки туризму за юридичною силою: конституційні, законодавчі, підзаконні нормативно-правові акти (П.Ф. Коваль, А.І. Кубах, Т.А. Коляда).

Крім цього, захист прав споживачів при отриманні туристичних послуг забезпечується рядом міжнародно-правових актів, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України.

Нормативно-правове забезпечення діяльності ГПО по захисту прав споживачів при отриманні туристичних послуг складається також з нормативно-правових актів. До них відносяться: Конституція України, Цивільний Кодекс України, Закони України «Про об'єднання громадян», «Про захист прав споживачів», «Про рекламу», «Про звернення громадян», Статути ГПО, та інші.

Таким чином, сукупність вищевизначених нормативно-правових актів забезпечує правове регулювання діяльності ГПО по захисту прав споживачів при отриманні туристичних послуг.

Було б дуже добре, якби існувала мережа організацій, що займаються тільки одним ключовим правом — наприклад, тільки правом на життя, або тільки правом на захист від катувань і жорстокого поводження, або тільки свободою виявлення поглядів, тобто свободою поглядів, свободою слова і свободою інформації, або тільки свободою совісті і т.д. Проте правозахисні організації, що займаються хоча б одним з напрямків захисту прав споживачів дуже мало, тому вони змушені займатися розглядом порушень найрізноманітніших прав людини, працюючи в режимі пожежної команди з непередбаченими викликами. Більш ефективній роботі сприяла б спеціалізація ГПО, коли вони, обравши одне або декілька ключових прав, займалися ними систематично і глибоко з року в рік.

Для вирішення цього питання в майбутньому необхідно ініціювати прийняття спеціального Закону України «Про громадські правозахисні організації».

При цьому, в новому Законі треба врахувати, що ГПО покликані вирішувати такі задачі:

- захищати права і свободи людини, що закріплені в Конституції і національному законодавстві (включаючи міжнародні договори, згода на обов'язковість яких дана парламентом);
- бути джерелом інформації про права людини для народу та органів влади, підвищувати рівень освіченості в галузі прав людини, заохочувати становлення цінностей і розвиток настанов, що сприяють повазі і усвідомленню прав людини;
- аналізувати стан з правами людини у своїй країні, її окремих регіонах, або у іноземній країні постійного чи тимчасового перебування.

Для вирішення цих завдань ГПО необхідно виконувати такі функції:

- 1.1. Розгляд заяв фізичних і юридичних осіб, або їхніх асоціацій, про недотримання прав і свобод людини, закріплених у Конституції, міжнародному праві і національному законодавстві;
- 1.2. Інформування подавця заяви про його права і наявні можливості їхнього правового захисту і сприяння йому в доступі до цих засобів;
- 1.3. Здійснення посередницьких функцій для відновлення порушених прав і свобод за допомогою погоджувальної процедури

- 1.4. Проведення громадських розслідувань фактів порушень прав людини (як по заявах фізичних і юридичних осіб, так і за власною ініціативою);
- 1.5. Направлення заяв (від імені заявника або від свого імені) компетентним органам для вирішення по суті;
- 1.6. Звернення від імені заявника або від свого імені в суд і міжнародні організації;
- 1.7. Участь у судовому процесі з метою захисту і відновлення порушених прав і свобод заявника;
- 1.8. Прийняття висновків за результатами проведеного громадського розслідування;
- 1.9. Винесення громадського осуду і громадського попередження органам і (або) особам, чії дії (бездіяльність) призвели до порушення прав і свобод людини;
- 1.10. Публікація висновків у ЗМІ. Збір, підготовка і поширення інформаційних матеріалів, що включають: внутрішнє законодавство (у тому числі імplementоване міжнародне право), що стосується прав людини, коментарі до нього, відповідні адміністративні і судові рішення та їх тлумачення вищими судовими органами, внутрішні механізми захисту прав людини, міжнародні правові документи з прав людини і коментар до них, міжнародні механізми захисту прав людини, інформацію про діяльність самої правозахисної організації і її власні публікації.
- 1.11. Бути суб'єктом правової ініціативи;
- 2.2. Створення просвітницьких друкарських, аудіо-, фото- і кіноматеріалів про права людини для масового споживача і спеціального призначення;
- 2.3. Розробка навчальних планів, методик і програм викладання прав людини для різноманітних соціальних і фахових груп;
- 2.4. Проведення спеціалізованих семінарів з прав людини для представників т.зв. "професій ризику" (співробітників органів внутрішніх справ і служб безпеки, службовців пенітенціарних закладів та установ, адвокатів, суддів, прокурорів, військовослужбовців, лікарів, журналістів, профспілкових діячів, соціальних робітників), представників законодавчої і виконавчої гілок влади, пов'язаних із створенням і виконанням законодавства, що стосується прав людини;
- 2.5. Організація різноманітних публічних кампаній і акцій із метою утвердження прав людини в суспільній свідомості;
- 2.6. Збір і поширення матеріалів з історії розвитку ідеї прав людини й історії правозахисного руху.
- 3.1. Підготовка висновків стосовно законів, законопроектів та інших нормативно-правових актів і програм, спрямованих на утвердження і

- захист прав людини, підготовка і надання парламенту власних законопроектів і програм;
- 3.2. Моніторинг законодавства, судової й адміністративної практики в галузі прав людини;
 - 3.3. Сприяння ратифікації міжнародних договорів у галузі прав людини і спостереження за відповідністю національного законодавства і законотворчої практики міжнародним зобов'язанням у галузі прав людини;
 - 3.4. Підготовка незалежних доповідей про стан дотримання і захисту прав і свобод людини і коментарів до офіційних доповідей, що подається тією або іншою державою відповідно до міжнародних договорів;
 - 3.5. Підготовка і надання парламенту, уряду й іншим органам державної влади та управління аналітичних записок, рекомендацій й пропозицій, що стосуються будь-яких питань, пов'язаних з правами людини, зокрема, із питань:
 - а) національної політики;
 - б) адміністративних процедур і практики;
 - в) процесуальних дій правоохоронних органів — суду, поліції (міліції), прокуратури, служби безпеки, податкової міліції й ін.;
 - г) міжнародних аспектів прав людини.

Для виконання цих функцій ГПО повинні мати такі права:

- право на вільний доступ до всіх документів, включаючи документи, що зберігаються державними органами й архівами, які необхідні для належного розслідування заяви і право знімати з них копії, якщо викладена в цих документах інформація не містить державної або іншої, що охороняється законом, таємниці, право одержувати письмові або усні роз'яснення від усіх осіб (у тому числі державних посадових осіб і службовців), що можуть мати інформацію про дане порушення або в інший спосіб надати допомогу у розслідуванні;
- проводити розслідування заяви на місці, включаючи камери попереднього затримання, місця попереднього ув'язнення, установи виконання покарань, військові частини, психіатричні лікарні, інтернати та інші місця тимчасового обмеження свободи людини;
- здійснювати інші дії, необхідні для проведення належної перевірки заяви, які не суперечать законодавству; право виносити рекомендації державним органам за результатами розслідування й оцінювати дії державних і недержавних органів у цій галузі;
- право на вільний доступ до законотворчої роботи: право одержувати проекти законів від Комітетів парламенту, право брати участь в

обговоренні законопроектів на засіданнях Комітетів, право звертатися до суб'єктів законодавчої ініціативи;

- право на участь у розробці державних програм, що стосуються викладання і досліджень у сфері прав людини, і їхньої реалізації в школах, вузах та в інших інституціях з фахової підготовки державних службовців; право бути присутніми у судових засіданнях і засіданнях інших державних органів із питань захисту прав і свобод людини, право мати доступ до протоколів таких засідань і знімати з них копії;
- право на одержання офіційних доповідей, що держава повинна направляти органам і комітетам ООН, ОБСЄ, Ради Європи й інших міжнародних організацій;
- право передавати зібрану інформацію про порушення прав людини, власні аналітичні матеріали органам влади, засобам масової інформації, а також міжнародним організаціям, якщо ця інформація не містить відомостей, що становлять державну або іншу, що охороняється законом, таємницю.

Принципи діяльності ГПО полягають у:

- **Правозахисті.** ГПО утверджують і захищають права людини незалежно від її раси, статі, громадянства, етнічного або соціального походження, майнового або іншого положення, посади, роду і характеру занять, місця проживання, мови, релігії, політичних і інших переконань.
- **Розсудливості.** Цей принцип означає, що ГПО мають певну свободу розсуду, вони, на відміну від держави, що зобов'язана захищати права людини, приймають до розгляду скарги, *якщо вважають, що їхні зусилля призведуть до відновлення порушених прав і свобод людини, допоможуть запобігти незаконній діяльності або бездіяльності державних органів і посадових осіб або припинять таку діяльність, або хоча б будуть привертати увагу суспільства до цих порушень.*
- **Відкритості і гласності,** оскільки діяльність ГПО повинна бути відкритою і прозорою для громадськості.
- **Щирості з тим, хто звертається по допомогу.**
- **Второпності – «не нашкод!».** Цей принцип означає, що потрібно діяти так, щоб не погіршити становище об'єкта (жертви) порушенням прав людини.
- **Незалежності від політичної позиції.** Для правозахисника принципово, щоб у громадському житті були відбиті і ліві, і праві, тобто всі напрямки політичної думки і соціальної активності. Правозахисні організації зобов'язані бути принципово безпартійними і не повинні підтримувати ту або іншу партійну платформу у виборчих кампаніях, політичний вибір повинен залишатися справою особистого вибору кожного члена

правозахисної організації. Члени правозахисних організацій не повинні бути членами політичних партій і депутатами парламенту.

- **Незалежності від суспільної думки.** Суспільна думка може цілком підтримувати ідеї, далекі від прав людини і загрозливі для них. Наприклад, суспільна думка в будь-якій країні підтримує страту, правозахисні ж організації засуджують її застосування і борються за її скасування.
- **Чесності та максимальній достовірності і об'єктивності інформації.** Цей принцип означає, по-перше, неможливість думати одне, а говорити інше, і, по-друге, роботу за формулою англійського суду: *«говорити правду, усю правду і нічого, крім правди»*. Це одна з основних відмінностей між правозахисною і політичною діяльністю.
- **Скромності.** Правозахисників повинна характеризувати їхня діяльність, а не красномовність слів.
- **Незалежності правозахисних організацій від держави.** Оскільки ГПО є опонентами держави, вони повинні бути максимально незалежними від неї, насамперед, у фінансовому плані. Правозахисні організації не повинні субсидуватися за рахунок держави і не повинні одержувати якісь спеціальні пільги, крім установлених законом для всіх недержавних організацій. Проте незалежність не повинна переходити в конфронтацію.
- **„Чесному співробітництві неоднодумців“.** Цей принцип взаємодії правозахисних організацій з державою сформулював у 1988 р. Сергій Ковальов: *«В усьому тому, у чому я згоден із владою, я готовий із нею чесно співпрацювати, а коли вона допускає помилки, я буду протистояти їй, використовуючи наявні законні методи»*.
- **Врахуванні інтересів усіх сторін, пов'язаних із конфліктом, у тому числі державних органів.** Це один з основних принципів у конфліктології — чітке розуміння того, що гармонія в суспільстві настає не тоді, коли інтереси всіх його членів збігаються, хоча такий збіг і неможливий, і неприродний, а тоді, коли однаковою мірою шануються і враховуються інтереси всіх зацікавлених сторін.
- **Сприянні державі та її установам в захисті прав громадян.** Зауважимо, що правозахисник не може не бути державником, оскільки права людини мають на меті обов'язки держави щодо їх дотримання. Як сказала відома американська правозахисниця Кетрін Фіцпатрик, *«без справедливих законів, незалежних судів і професійних адвокатів, боротьба за права людини — це елементарна боротьба за гласність: обнародування інформації про злочини в надії зачепити совість або, принаймні, викликати стурбованість серед владних структур»*. Тому доти, поки держава здатна на діалог, правозахисні організації повинні його вести.

Характер діалогу визначають сформульовані вище принципи *«чесного співробітництва неоднодумців»* і *«врахування інтересів усіх сторін»*, а тема його — реальне дотримання державою прав людини, пріоритет яких проголошений усіма посттоталітарними країнами. Тому стара формула правозахисту в тоталітарний період — *«захист прав громадян від організованого насильства, здійснюваного державою»* — повинна бути доповнена: *«і сприяння державі та її установам в забезпеченні і захисті прав громадян»*.

Не менш специфічні відносини громадських правозахисних організацій з іншою частиною громадянського суспільства, що можуть бути далеко не безхмарними. Недержавна організація захищає інтереси громадян, а оскільки конфлікти інтересів у суспільстві неминучі, то правозахисні організації за природою своєю діяльності повинні залагоджувати ці конфлікти. Фактично ГПО повинні відігравати роль буфера між суспільством, державою і різноманітними суспільними групами. При цьому, не виключена ситуація, коли правозахисники будуть відстоювати інтереси держави у випадку загрозової поведінки яких-небудь екстремістських, радикальних структур громадянського суспільства.

РОЗДІЛ 3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УЧАСТІ ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБИ УКРАЇНИ (ДПСС) В ЗАХИСТІ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПРИ ОТРИМАННІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Як і в інших країнах світу, рух споживачів на захист своїх прав в Україні став набувати сучасних рис більше ста років тому.

Першим споживчим товариством в Україні, із затвердженим статутом було Харківське товариство, яке виникло завдяки клопотанню професорів університету Ковалевського, Гордієнка, Бекетова, громадських діячів Балліна, Бриліантова та інших. Ініціативна група з цих осіб розробила статут товариства і домоглася його затвердження 6 жовтня 1866 року. Багато сил та енергії в Харківське товариство вкладав Микола Петрович Баллін. Не маючи спеціальних наукових знань, він, однак, активно вивчав світовий досвід, відвідував Англію, Францію, Німеччину, Швейцарію. Рівно через два роки після появи Харківського товариства, 6 жовтня 1868 року було затверджено статут Київського споживчого товариства, фундаторами і членами якого були також науковці і громадські діячі. Усього впродовж 1866-1870 роках в Україні було засновано 17 споживчих товариств (у Києві, Харкові, Одесі, Миколаєві, Катеринославі, Полтаві, Балті, Бердянську, Борзні, Ізюмі тощо), які об'єднували в основному інтелігенцію.

Наприкінці 80-х років на теренах Радянської України проявляється і громадський рух споживачів. Перші центри з'являються в Одесі, Києві, Донецьку, Дніпропетровську, Харкові. На загальній хвилі демократизації суспільства в період перебудови, коли з'явилися перші зареєстровані громадські споживчі організації у різних містах СРСР, [1989](#) року у Києві була зареєстрована громадська організація «Українська асоціація споживачів», яка взяла на себе відповідальність працювати за міжнародними правовими нормами, а також споживчі центри в інших містах України

12 травня 1991 року в Україні було прийнято Закон України «Про захист прав споживачів».

На виконання постанови Верховної Ради Української РСР від 12.05.1991 року № 1024 Х11 «Про порядок введення в дію Закону України «Про захист прав споживачів» постановою Ради Міністрів України від 1 червня 1992 року № 297 створено Державний комітет України у справах захисту прав споживачів.

З липня 1992 року розпорядженням Президента України «Про місцеві органи у справах захисту прав споживачів» створюється Державний комітет України у справах захисту прав споживачів, управління у справах захисту прав споживачів в Автономній Республіці Крим, областях, мм. Києві і Севастополі.

З 1994 року Україна є членом Європейської комісії Генерального Директорату ХХІV споживчої політики і захисту здоров'я споживачів.

З метою оптимізації системи центральних органів виконавчої влади, відповідно до постанови Кабінету Міністрів України № 442 від 10.09.2014 року та Конституції України, Кабінет Міністрів України постановив утворити Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, реорганізувавши та приєднавши до служби, що утворюється Державну ветеринарну та фітосанітарну службу, Державну інспекцію з питань захисту прав споживачів і Державну санітарно-епідеміологічну службу та поклавши на новостворену службу функції з реалізації державної політики, які виконували органи, а також функції із здійснення державного контролю (нагляду) за дотриманням вимог щодо формування, встановлення та застосування державних регульованих цін, здійснення державного нагляду (контролю) у сфері туризму та курортів.

Постановою КМУ від 02 вересня 2015 року № 667 затверджено Положення про Держпродспоживслужбу. Територіальні органи Держпродспоживслужби утворені постановою Кабінету Міністрів України від 16 грудня 2015 року № 1092.

З метою забезпечення фінансування Держпродспоживслужби прийнято розпорядження КМУ від 27 січня 2016 року № 76-р. Затверджено структуру апарату Держпродспоживслужби та погоджено її з Міністром аграрної політики та продовольства України. Штатний розпис та кошторис апарату Держпродспоживслужби затверджено за погодженням з Мінфіном.

Відповідно до розпорядження Кабінету міністрів України від 6 квітня 2016 року № 260-р «Питання Державної служби з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів» Держпродспоживслужба офіційно розпочала роботу і приступила до виконання функцій.

Нормативно-правове забезпечення ДПСС складається з Конституції України, Положення про державну службу, Положень про структурні підрозділи ДПСС, Закону України «Про захист прав споживачів», «Про звернення громадян», «Про рекламу», «Про метрологічний нагляд», «Про ринковий нагляд» та інших нормативних актів.

На теперішній час структура ДПСС України представлена в такому вигляді:

1. Керівництво.
2. Департамент безпечності харчових продуктів та ветеринарної медицини.
3. Департамент фітосанітарної безпеки та контролю в рослинництві.
4. Департамент захисту прав споживачів та контролю за регульованими цінами.
5. Департамент правового забезпечення.
6. Департамент з управління персоналом та організаційного розвитку.
7. Департамент міжнародного співробітництва, торгівлі та комунікацій.
8. Управління державного нагляду за дотриманням санітарного законодавства.
9. Управління контролю на державному кордоні.

10. Управління бухгалтерського обліку та фінансової звітності.
11. Управління економічної діяльності.
12. Управління діловодства та архівного зберігання.
13. Управління цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації Держпродспоживслужби.
14. Управління організаційного забезпечення діяльності служби.
15. Управління планування заходів державного нагляду (контролю) та координації діяльності.
16. Відділ внутрішнього аудиту.
17. Відділ господарського забезпечення.
18. Відділ закупівель.
19. Сектор з питань запобігання та виявлення корупції.
20. Сектор з питань захисту інформації
21. Сектор нагляду і реєстрації сільськогосподарської техніки.
22. Сектор оцінки ризиків.
23. Сектор з питань мобілізаційної роботи та цивільного захисту.

Нормативно-правове забезпечення захист управ прав споживачів при отриманні туристичних послуг складається з багатьох нормативних актів, які раніш визначені в розділі II цього дослідження.

Сукупність вище визначених нормативно-правових актів, що регулюють діяльність ДПСС та нормативних актів, забезпечуючи захист прав споживачів при отриманні туристичних послуг складає нормативно-правове забезпечення участі ДПСС в захисті прав споживачів при отриманні туристичних послуг.

На підставі вищевикладеного, та для оптимізації роботи ДПСС щодо захисту прав споживачів при отриманні туристичних послуг вважаємо за доцільне внести доповнення до Положення ДПСС України щодо пріоритетних напрямків діяльності ДПСС в цій галузі.

До цих напрямків слід віднести:

- створення національної системи захисту прав споживачів з впливовим підключенням до цієї проблеми регіонів, взаємодія всіх її гілок з метою захисту законних інтересів споживачів - громадян суспільства;
- інформування і освіта населення з питань національної політики у сфері захисту прав споживачів;
- організація системи навчання молоді у всіх типах навчальних закладів правам споживача;
- забезпечення якості і безпеки товарів, продуктів, сировини, послуг;
- вдосконалення законодавства про захист прав споживачів.

Вирішення поставлених питань дозволить на якісно новому рівні забезпечити захист прав споживачів, що в свою чергу вплине на підвищення життєвого рівня населення.

РОЗДІЛ 4. ДОСВІД ЗАРУБІЖНИХ КРАЇН ЩОДО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПРИ ОТРИМАНІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Світова система туризму в цілому, все частіше стає об'єктом зазіхань з боку національної і міжнародної організованої злочинності, в тому числі з метою розкрадання майна туристів, вчинення насильницьких дій щодо їх, здійснення терористичної та екстремістської діяльності. Ризики, пов'язані зі стрімким поширенням епідемій небезпечних захворювань, також є серйозною проблемою, як для України, так і інших держав. Але, на ряду з цим, певну проблему створюють й суб'єкти, що надають послуги туристам. Розгляду останнього й буде присвячений цей розділ.

Розвиток сучасних технологій, світова торгівля, міжнародний бізнес і глобалізація сприяють розвитку не тільки товарообміну, а також дають потужного поштовху для переміщення людей по всьому світу, у тому числі і з туристичною метою. Все це стало приводом до становлення і розвитку туристичної індустрії та законодавчого врегулювання відносин у сфері туристичної діяльності. Одночасно зі створенням національних систем захисту прав споживачів туристичних послуг відбуваються аналогічні процеси формування та реалізації законодавчої бази на міжнародному рівні. І в цьому процесі задіяні міжнародні організації світового та макрорегіонального рівня. Досвід їх роботи ми хочемо представити у цьому розділі.

4.1. Система захисту прав споживачів туристичних послуг світового рівня

Загальна інформація

Наприкінці 2021 року у Мадриді відбулася двадцять четверта сесія Генеральної Асамблеї Всесвітньої туристської організації ООН (UNWTO), на якій було прийнято резолюцію, що затвердила Міжнародний кодекс захисту туристів (ICPT). ICPT – це комплексний набір принципів і рекомендацій щодо захисту туристів у надзвичайних ситуаціях, включаючи, але не обмежуючись, пандемії, і права споживачів туристичних послуг, спрямованих на відновлення довіри споживачів до подорожей і надання достатніх гарантій міжнародним туристам у період після COVID-19.

Криза COVID-19 виявила відсутність міжнародної правової бази для надання допомоги туристам у надзвичайних ситуаціях і відсутність єдності на міжнародному рівні щодо захисту прав споживачів у сфері туризму. Під час кризи закриття кордонів без попередження або майже без нього призвело до того, що сотні тисяч туристів залишилися за кордоном, мільйони рейсів були скасовані, і ситуація незабаром погіршилася. Відсутність ясності щодо зобов'язань, обов'язків і відповідальності один одного щодо надання допомоги в надзвичайних ситуаціях

створила велику невизначеність щодо прав туристів, що негативно вплинуло на довіру туристів до міжнародних подорожей. Крім того, запровадження таких заходів, як ваучери та бум нових цифрових туристичних послуг без чіткої, прозорої та узгодженої системи, а також різке збільшення судових процесів у спорах в сфері подорожей і туризму створюють додаткові проблеми для відновлення довіри споживачів.

Щоб відновити довіру споживачів і сприяти відновленню туристичного сектору, ІСРТ розроблено для того, щоб надати всім зацікавленим сторонам туризму, як у державному, так і в приватному секторах, практичні рекомендації щодо того, як допомогти туристам, які постраждали від надзвичайних ситуацій, включаючи, але не обмежуючись до надзвичайних ситуацій у сфері охорони здоров'я, а також допомогти розробити та узгодити стандарти захисту споживачів за допомогою більш чіткої, прозорої та ефективної системи. Розробивши та узгодивши мінімальні стандарти допомоги та захисту споживачів на міжнародному рівні, ІСРТ забезпечить кращий правовий захист туристів як споживачів і допоможе людям почуватися безпечніше та впевненіше під час міжнародних подорожей. Маючи більш чітку, прозору та узгоджену структуру для захисту туристів у контексті пост-COVID-19, ІСРТ має намір усунути лазівки в поточній правовій базі та роз'яснити права та обов'язки всіх учасників, включаючи самих туристів, за допомогою з метою вдосконалення договірних відносин між постачальниками та одержувачами різноманітних туристичних послуг. Наприклад, ІСРТ надає рекомендовані стандарти для більш збалансованого розподілу обов'язків між постачальниками туристичних послуг, встановлює набір мінімальних вимог до ваучерів, щоб зробити їх привабливою та надійною альтернативою грошовому відшкодуванню для туристів, і підтримує держави низкою принципів та рекомендацій щодо альтернативного («ADR») та онлайн («ODR») вирішення спорів у сфері подорожей і туризму на міжнародному рівні справедливим, ефективним та оперативним способом.

ІСРТ є фундаментальною системою відліку для покращення та зміцнення рівня захисту туристів у надзвичайних ситуаціях та прав споживачів туристів на міжнародному рівні. Розробляючи та гармонізуючи мінімальні міжнародні стандарти, ІСРТ надасть більшої правової визначеності та ясності державам щодо їх зобов'язань, обов'язків, відповідальності та прав, надаючи їм практичні рекомендації щодо того, як допомогти туристам у надзвичайних ситуаціях, а також допоможе розробити та узгодити стандарти захисту споживачів .

Водночас це забезпечить кращий правовий захист туристів як споживачів і сприятиме створенню безпечних, конкурентоспроможних і стійких напрямків для сприяння відновленню туризму в рамках більш чіткої, прозорої та надійної правової та нормативної бази. Як гнучкий інструмент, який не має обов'язкової юридичної сили, держави залишаються цілком вільними вживати будь-яких заходів, які вони

вважають доцільними для застосування принципів і рекомендацій ІСРТ, і адаптувати їх до різних умов і характеристик своєї країни залежно від конкретні потреби, потреб та вимог туристичного сектору та відповідно до їх інституційної структури. Тому ІСРТ адресовано урядам, державним і приватним зацікавленим сторонам у сфері туризму та самим туристам.

Юридична природа

ІСРТ є інструментом м'якого права, який не має обов'язкової юридичної сили. Він надає набір необов'язкових принципів і рекомендацій, призначених для надання вказівок урядам щодо запропонованої політики, законодавства та практики регулювання на національному рівні. Крім того, ІСРТ може надавати практичні рекомендації для всіх тих у державному та приватному секторах, хто має обов'язки, відповідальність, обов'язки та права щодо питань, що розглядаються в ІСРТ.

ІСРТ надає набір принципів і рекомендацій, яких держави, незалежно від їх внутрішньої політики, законодавства та практики, повинні дотримуватися принаймні, коли вони мають справу із захистом туристів у надзвичайних ситуаціях і правами споживачів туристичних послуг. Держави залишаються цілком вільними запроваджувати вищі стандарти захисту туристів у своїх країнах. У жодному разі застосування принципів і рекомендацій ІСРТ не вплине на національну політику, законодавство та практику, які забезпечують більш сприятливі умови, ніж ті, що передбачені в ІСРТ.

ІСРТ не створює юридично обов'язкових зобов'язань для держав. Принципи та рекомендації ІСРТ можуть застосовуватися державами на добровільній основі повністю або частково та відповідно до чинних національних законів і правил. Тим не менш, держави, які приєдналися до ІСРТ, повинні будуть звітувати Генеральному секретарю UNWTO про статус застосування ІСРТ і, згодом, про заходи, вжиті для введення в дію ІСРТ у їхній країні.

Дотримання, моніторинг та звітність

Після прийняття ІСРТ Генеральною асамблеєю UNWTO від держав вимагається офіційно приєднатися до ІСРТ і висловити свою готовність застосовувати її принципи та рекомендації у своїй країні шляхом офіційного повідомлення Генерального секретаря UNWTO. Повне або часткове дотримання ІСРТ не означає прийняття внутрішнього законодавства. Держави зберігають повну свободу пропонувати будь-які дії, які вони можуть вважати належними щодо ІСРТ щодо політики, законодавства та нормативної практики. Деякі держави можуть мати національні закони та нормативні акти, які вже відповідають ІСРТ, тоді як іншим може знадобитися скорегувати свої національні закони та нормативні акти, щоб привести їх у відповідність із мінімальними міжнародними стандартами, викладеними в ІСРТ. Крім того, держави можуть вирішити застосувати принципи та рекомендації ІСРТ на рівні формування політики шляхом посилення, вдосконалення або доповнення інституційних та регуляторних заходів і дій.

ІСРТ є добровільним інструментом глобального застосування, який має на меті забезпечити керівництво щодо політики, законодавства та практики регулювання на національному рівні. У деяких державах вже можуть бути дуже високі стандарти захисту споживачів-туристів, тоді як в інших державах може бути відсутнім будь-яка конкретна політика, закони чи правила щодо цього. Таким чином, способи застосування принципів і рекомендацій ІСРТ державами, які повністю або частково дотримуються його, залежатимуть від позиції та можливостей кожної країни та можуть враховувати особливі якості, розмір, фінансові ресурси та характеристики різних типів постачальників туристичних послуг.

Наприклад, коли мова йде про договірний захист і права споживачів туристів за контрактами на туристичне обслуговування, держави можуть вирішити застосувати різні типи вимог і рівнів відповідальності між великими туристичними компаніями та малими та середніми підприємствами та сімейними підприємствами, щоб не вводити непропорційного тягара по відношенню до конкретних туристичних послуг та/або призводять до несправедливої та спотворюючої практики в туристичному секторі.

ІСРТ має набір механізмів звітності, спрямованих на збір і компіляцію відповідної інформації про практику та досвід країн у впровадженні рекомендацій ІСРТ та її ефективності, а також на розвиток і обмін знаннями, найкращими практиками та отриманими навичками. Держави, які приєдналися до ІСРТ, спочатку звітуватимуть Генеральному секретарю UNWTO через рік після повідомлення про приєднання про стан застосування ІСРТ («Початкові звіти»), а згодом – про конкретні заходи, вжиті для реалізації ІСРТ у своїй країні («Періодичні звіти»).

На основі періодичних звітів, поданих державами, відповідна інформація про практику, досвід і потенційні труднощі, з якими стикаються країни при виконанні рекомендацій ІСРТ, збиратиметься технічним комітетом, створеним для надання допомоги Генеральному секретарю у сприянні та моніторингу застосування ІСРТ («Загальний звіт»). Технічний комітет ухвалить у відповідні терміни «Загальний звіт» про дотримання та застосування ІСРТ, який буде переданий Генеральним секретарем ЮНВТО Генеральній асамблеї.

Приватний сектор

ІСРТ безпосередньо звертається до зацікавлених сторін приватного туризму та заохочує їх просувати принципи ІСРТ. Зокрема, постачальників туристичних послуг заохочують дотримуватися ІСРТ, дотримуватися її принципів і застосовувати відповідні рекомендації, наскільки це можливо, шляхом їх інтеграції або спеціального посилення на них у своїх договірних документах, підписаних з туристами. Зацікавлені сторони в галузі туризму можуть застосовувати принципи

та рекомендації ІСРТ безпосередньо, без необхідності їх дотримуватися та/або висловлювати будь-які офіційні зобов'язання щодо них.

Незважаючи на вищесказане, на більш пізньому етапі та відповідно до інших необов'язкових правових документів UNWTO, таких як Глобальний етичний кодекс туризму, Секретаріат розробить спеціальний механізм, за допомогою якого приватні зацікавлені сторони в галузі туризму зможуть офіційно взяти на себе зобов'язання перед ІСРТ і зобов'язуються підтримувати, просувати та застосовувати його принципи та рекомендації.

Так, ІСРТ безпосередньо звертається до зацікавлених сторін у сфері туризму незалежно від того, приєдналася держава до ІСРТ чи ні. Проте ні в якому разі застосування принципів і рекомендацій ІСРТ постачальниками туристичних послуг не може здійснюватися таким чином, що суперечить національним законам і правилам, і/або може призвести до менш сприятливого ставлення до держав і постачальників туристичних послуг. Застосування принципів і рекомендацій ІСРТ не може призводити до будь-яких виправдань для недотримання зобов'язань національного законодавства.

Розробляючи та гармонізуючи мінімальні міжнародні стандарти, ІСРТ прагне посилити рівень захисту туристів і, водночас, покращити договірні відносини між туристами та постачальниками туристичних послуг за допомогою більш чіткої, прозорої та надійної правової бази. ІСРТ забезпечить більшу правову визначеність не лише державам, а й приватним зацікавленим сторонам, роз'яснюючи їхні обов'язки, відповідальність і права щодо допомоги туристам у надзвичайних ситуаціях та права захисту споживачів у цілому. Зокрема, ІСРТ надає набір рекомендованих стандартів для більш чіткого та збалансованого розподілу відповідальності між постачальниками туристичних послуг з метою забезпечення підзвітності та, водночас, захисту туриста в надзвичайних ситуаціях.

Як гнучкий інструмент юридично необов'язкового характеру, ІСРТ дозволяє приватним зацікавленим сторонам модулювати необхідні дії для застосування його принципів і рекомендацій відповідно до їхніх ефективних організаційних можливостей, беручи до уваги особливі якості, розмір, фінансові ресурси та характеристики різних типів постачальників туристичних послуг, щоб уникнути накладення надмірного тягаря, який є непропорційним по відношенню до конкретних туристичних послуг.

4.2. Система захисту прав споживачів туристичних послуг Європейського Союзу

Подорожі та права пасажирів

Іноді все йде не за планом. Якщо ви бронюєте відпустку, оренду автомобіля, проживання чи рейс до ЄС, Норвегії чи Ісландії та у вас виникли будь-які проблеми, ваші права споживача повинні захистити вас. Якщо ваш рейс скасовано, ваш багаж

втрачено, круїз не пройшов гладко або ви запізналися на поїзд, законодавство ЄС забезпечить відшкодування збитків.

Законодавство про повітряні перевезення

У ЄС існують правила, які пропонують вам захист і, можливо, право на компенсацію у разі затримки вашого рейсу чи зникнення вашого багажу. Ці правила містяться в Європейському Регламенті 261/2004 та в Монреальській конвенції.

Права пасажирів під час подорожі літаком. Якщо рейс затримується, скасовано або перебраньовано, багаж було пошкоджено, втрачено або зникло, в ЄС існує безліч правил, що захищають авіапасажирів у будь-якому з цих випадків. Ці правила викладені у Європейському Регламенті 261/2004 та Монреальській конвенції.

Якщо рейс затримується, пасажир має право на фінансову компенсацію. Сума компенсації становить від 250 до 600 євро на пасажирів, залежно від дальності польоту. Він також має право на безкоштовні прохолодні напої та напої у розумному співвідношенні до часу очікування. На території ЄС авіакомпанія зобов'язана запропонувати вам допомогу. Ви можете вибирати між зміною маршруту або відшкодуванням витрат, і, можливо, ви також маєте право на компенсацію.

Серед авіакомпаній поширена практика перебранювання рейсів. Квитків часто продають більше, ніж місць у літаку. Якщо вони не знайдуть достатньо охочих відмовитися від бронювання, вони можуть відмовити у посадці авіапасажирам проти їхньої волі. Це лише один приклад відмови у посадці.

Якщо після прибуття в аеропорт ви виявите, що ваш багаж пошкоджений, зверніться безпосередньо до офісу обслуговування багажу авіакомпанії в зонах видачі багажу аеропорту, щоб повідомити та зареєструвати пошкоджений багаж. Якщо після прибуття в аеропорт ви виявите, що ваш багаж зник, зверніться безпосередньо до офісу обслуговування багажу авіакомпанії в зонах видачі багажу аеропорту, щоб повідомити та зареєструвати зниклий багаж. Якщо такого офісу немає, зверніться безпосередньо до авіакомпанії, щоб повідомити про зникнення багажу. Вам слід зробити це негайно - не чекайте, поки ви повернетесь додому.

Мережа європейських споживчих центрів надає безкоштовні юридичні консультації та підтримку транскордонних покупок. Це також може допомогти споживачам вирішити суперечки, пов'язані з поїздками до ЄС, Норвегії та Ісландії.

Права пасажирів залізничних перевезень

Як пасажир поїзда у Європі, ви захищені спеціальним законодавством. Ви маєте право на отримання точної, своєчасної та доступної інформації від залізничної компанії. Якщо залізничне сполучення порушено, вам також потрібно отримати необхідну допомогу.

Права на морську подорож

Пасажири в ЄС захищені рядом правил під час подорожі морем та внутрішніми водними шляхами. Наприклад, право на догляд та допомогу, а також компенсацію у разі тривалих затримок.

Права на дорожній рух

Європа – один із континентів із найкращими зв'язками у світі, і в наші дні найпоширеніший спосіб досліджувати її – на машині чи громадському транспорті. Чи плануєте ви дослідити Європу на автомобілі (власному чи орендованому) чи автобусі, обов'язково ознайомтеся з усіма аспектами вашої подорожі.

Права на оренду автомобілів

Подорож Європою – одне з найкращих вражень від подорожі. Прокат автомобілів є однією з основних областей скарг на права споживачів у Європейському Союзі, особливо щодо плати за шкоду, страхове покриття та паливні поліси. Хоча спеціального законодавства ЄС, що регулює сектор прокату автомобілів, немає, споживачі захищені іншими інструментами права споживачів ЄС. Якщо ви їдете по території ЄС, Норвегії чи Ісландії, але за межами країни вашого проживання, перше, що вам слід зробити, це ознайомитися з чинними правилами безпеки дорожнього руху та дорожнього руху, оскільки вони можуть відрізнятися залежно від країни ЄС. Крім того, переконайтеся, що у вас є чинні права водія і відповідна страховка. Якщо ви розглядаєте можливість оренди автомобіля за кордоном, вам слід уважно вивчити низку важливих факторів. Перш ніж виїхати, переконайтеся, що ваш орендований автомобіль у хорошому стані. Знайдіть час, щоб прочитати контракт і запитати все, що ви не розумієте. Повертаючи орендоване авто, переконайтеся, що ви повертаєте автомобіль вчасно. Проведіть остаточну ретельну перевірку та зберіть докази того, що ви повертаєте орендований автомобіль без пошкоджень та вчасно. Це запобігає будь-яким дискусіям і турботам.

Права на проїзд в автобусі

Права пасажирів, що подорожують автобусами, поширюються на будь-яку поїздку, яка починається або закінчується в межах Європейського Союзу, а також на всіх пасажирів, які подорожують регулярними рейсами за вказаними маршрутами та заздалегідь встановленими зупинками через певні проміжки часу. Ці права регулюються Регламентом ЄС 181/2011.

Пасажири, у тому числі люди з обмеженими можливостями або обмеженою рухливістю, що подорожують автобусами, мають однакові права, де б ви не подорожували Європейським Союзом, Норвегією чи Ісландією.

Пакетні поїздки та пов'язані поїздки

Якщо ви бронюєте комбіновану подорож у організатора подорожі, це називається пакетним туром. Пов'язані угоди про поїздки (LTA) – це туристичні послуги, які купуються у різних торговців за окремими контрактами, але пов'язані таким чином, щоб поєднати одну поїздку. Якщо ви бронюєте подорож у

організатора подорожі, до неї повинні бути включені два різні типи туристичних послуг, таких як транспорт та проживання, щоб вона вважалася пакетним туром.

Пов'язана поїздка – це комбінована поїздка тривалістю щонайменше 24 години, яку ви складаєте самостійно через продавця, наприклад, через веб-сайт бронювання. Поїздка складається щонайменше з 1 ночівлі та транспорту або іншого виду туристичної послуги, наприклад екскурсії. Трейдер не може запропонувати ДСС як стандартний пакет або угоду. Ви повинні укласти окремі договори з окремими постачальниками туристичних послуг.

Якщо ви бронюєте поїздку в туристичній агенції, яка включає два різні типи туристичних послуг – наприклад, транспорт і проживання, – це вважається пакетним туром, і ви захищені правами споживачів Директиви про пакетні поїздки. Директива про пакетні поїздки захищає вас при покупці відпустки, організованої туроператорами, та інших форм комбінованої подорожі.

Директива про пакетні поїздки

Перед тим, як придбати пакетний тур, ви повинні отримати всю необхідну інформацію. Торговець повинен враховувати особливі потреби мандрівників, які особливо вразливі через свій вік або фізичну неміч. Ключова інформація, наприклад, про основні характеристики туристичних послуг або ціни є обов'язковою. Після придбання путівки організаторам у певних випадках дозволяється в односторонньому порядку внести зміни до договору путівки або застосувати підвищення ціни. Однак ви можете розірвати договір про пакетну подорож, якщо зміни суттєво змінять будь-яку з основних характеристик туристичних послуг.

Скасування поїздки

Ваші права на скасування путівки (або певної частини відпустки, наприклад, бронювання рейсу чи готелю) зазвичай залежать від умов вашого бронювання та причини вашого бажання скасувати його. Якщо ви незадоволені своїм пакетом послуг, є кілька способів ініціювати споживчу суперечку або вирішити скаргу споживача. Якщо ви можете довести, що зазнали додаткових витрат (представивши квитанції тощо) у зв'язку зі зміною путівки, ви можете мати право вимагати від туроператора відшкодування збитків для покриття цих додаткових витрат. Ви не можете вимагати відшкодування збитків, якщо турпакет змінився з вашої вини або якщо зміна сталася через неминучі та надзвичайні обставини, які оператор не міг передбачити, таких як стихійні лиха, спалахи хвороб або війна.

Якщо ви хочете подати скаргу оператору на зміну путівки, вам слід зробити це якнайшвидше. Рекомендується подавати скаргу письмово – наприклад, електронною поштою. Таким чином, ви завжди зможете довести, коли ви подавали скаргу. Якщо ваш пакетний тур скасовано до вильоту або під час вашої відсутності, ви можете отримати компенсацію від туроператора. Але якщо на поїздку впливають

надзвичайні події, що знаходяться поза контролем оператора, застосовуються інші правила.

Пов'язані поїздки

Пов'язана поїздка – це комбінована поїздка тривалістю щонайменше 24 години, яку ви складаєте самостійно через продавця, наприклад, через веб-сайт бронювання. Поїздка складається щонайменше з 1 ночівлі та транспорту або іншого виду туристичної послуги, наприклад, екскурсії. Якщо ви бронюєте пов'язану подорож, ви маєте право очікувати, що вона відповідатиме опису, даному вам при бронюванні.

Розміщення

Якщо ви бронюєте житло (наприклад, готель, кемпінг або будинок для відпочинку) в ЄС, Норвегії чи Ісландії, зверніть увагу, що в масштабах ЄС немає законодавства, яке захищає споживачів. Тому важливо пам'ятати про деякі основні правила.

Готелі

Якщо ви бронюєте готель у країні ЄС, Норвегії чи Ісландії, ви маєте право на рівень обслуговування, що відповідає опису. Бронювання готелів не регулюється законодавством ЄС. Однак є деякі загальні правила, які слід враховувати під час бронювання готелю в Європі. Перш ніж бронювати номер в готелі, радимо вам уважно ознайомитися з правилами готелю щодо скасування (передоплати) та незаїзду. Політика готелів дуже відрізняється. Ви можете відмовитись від заброньованого проживання в готелі з різних причин. Можливо, вам потрібно впоратися зі смертю близького члена сім'ї, сваркою з партнером, нещасним випадком чи хворобою. Або ваш роботодавець не схвалив вашу відпустку, ви знайшли дешевшу пропозицію або не передбачили прогноз погоди. Якщо ви вирішили не вирушати в поїздку, вам слід якомога раніше повідомити господаря готелю про відміну. Умови вашого бронювання визначають, чи можете ви скасувати його безкоштовно, чи вам доведеться заплатити комісію за скасування. Готові розслабитися та відновити сили, ви вирушаєте у заслужену відпустку. Але незабаром виявляється, що все не так, як ви собі уявляли. Їжа погана, номер брудний, офіціанти далеко не дружні. Якщо таке сталося, слід вжити правильних заходів – це обов'язкова умова для отримання відповідної компенсації. У багатьох європейських країнах орендодавці відповідають за будь-яке пошкодження, знищення або крадіжку речей, які гість приніс до готелю. Це закріплено у Конвенції про відповідальність власників готелів за майно їхніх гостей. Будь ласка, перевірте, чи ратифікувала ця країна (в якій знаходиться готель, де ви постраждали від пограбування) цю європейську угоду.

Кемпінг у Європі

Бронюючи відпочинок у наметі чи каравані в ЄС, Норвегії чи Ісландії, ви повинні знати, що правила кемпінгу різняться у кожній країні. Популярність

кемпінгу зростає. Коли доходить до планування поїздки на природу, кемпінг пропонує одні з найдоступніших варіантів. Збираючись у подорож, завжди перевіряйте, які правила діють у країні чи країнах, які ви збираєтесь подорожувати.

Приватне розміщення

Бронювання приватного житла у Європейському Союзі. Перш ніж бронювати приватне житло або будинок для відпочинку, ми радимо вам уважно прочитати політику постачальника щодо скасування (передоплати) та неявки. Політика дуже відрізняється.

Таймшер

Укладаючи договір таймшера, ви купуєте право користування квартирою або будинком для відпочинку. Ви не є власником даної нерухомості. Зазвичай за послуги, обслуговування та адміністрування доводиться сплачувати додаткову плату.

Святкові клуби

Якщо ви укладаєте договір із клубом відпочинку, ви сплачуєте певну суму – і натомість отримуєте право на знижки чи інші переваги щодо проживання на час відпустки. Наприклад, якщо ви станете членом клубу відпочинку, ви зможете забронювати житло за нижчими цінами.

Подорож осіб з інвалідністю чи обмеженою рухливістю

Права мандрівників з обмеженими можливостями чи обмеженою рухливістю

Як пасажир з обмеженими можливостями чи обмеженою рухливістю у Європейському Союзі ви захищені законодавством. Ви маєте рівне з усіма іншими право подорожувати літаком, поїздом, автобусом чи кораблем. За будь-якого виду транспорту ви маєте право на безкоштовну допомогу на станціях та у транспортних засобах. Деякі види транспорту дозволяють безкоштовно взяти з собою попутника. Допомога, що надається, може відрізнитися, тому перед поїздкою обов'язково зв'яжіться з перевізником, туроператором або продавцем квитків. У використанні будь-якого виду транспорту може бути відмовлено лише в тому випадку, якщо існують міркування безпеки або якщо конструкція чи інфраструктура транспортного засобу не підходять для мандрівників з обмеженими можливостями чи обмеженою рухливістю.

Права туриста можуть відрізнитися залежно від способу подорожі. Ви маєте право отримати допомогу при посадці в транспортний засіб отримувати допомогу під час подорожі носите із собою засоби пересування безкоштовно мати з собою собаку-поводиря та поводиря мати попутника (у деяких випадках він має право подорожувати з вами безкоштовно) придбати квитки та оформити бронювання без будь-яких -або додаткових витрат отримувати інформацію від продавців квитків про вашу подорож, а також про конкретні послуги та допомогу, які вам доступні на борту транспортних засобів.

Якщо ви інвалід або у вас постійно чи тимчасово обмежена рухливість, ви маєте право на допомогу з боку навченого співробітника. Допомога надається, наприклад:

- літнім пасажиром;
- особам, які користуються інвалідним візком або іншими засобами пересування;
- людям із порушеннями слуху чи зору;
- людям із розладами аутистичного спектру чи розладами пам'яті.

Щоб отримати максимальну допомогу, обов'язково надайте інформацію про свої потреби продавцю квитків, туроператору, авіакомпанії, залізничній, автобусній компанії або перевізнику. Ми радимо вам зв'язатися з продавцем квитків, туроператором, авіакомпанією/залізничною/автобусною компанією або перевізником не пізніше ніж за 48 годин до поїздки. Повідомте, яка допомога вам потрібна. Повідомте їх, якщо ви подорожуєте з собакою-помічником або хтось супроводжує вас у поїздки.

4.3. Директиви Європейського Союзу про пакетні поїздки

29 листопада 2023 р. у Брюсселі Європейська комісія прийняла пропозицію щодо внесення поправок до Директиви про пакетні поїздки. Метою пропозиції є підвищення ефективності захисту мандрівників, зокрема у кризових ситуаціях. Директива про пакетні поїздки поширюється на заздалегідь організовані путівки, а також на індивідуальні пакети, в яких мандрівник обирає різні види туристичних послуг (транспорт, проживання, прокат автомобілів тощо) онлайн або офлайн. Пакети забезпечують широкий захист мандрівника, а організатор пакету несе повну відповідальність за виконання всіх включених до нього туристичних послуг і зобов'язаний отримати захист від неплатоспроможності покриття виплат мандрівникам та його репатріації. Крім того, Директива забезпечує певний захист пов'язаних домовленостей про поїздки (ЛТА), наприклад, коли мандрівник бронює рейс на одному веб-сайті, а потім йому пропонується забронювати готель або орендувати автомобіль на іншому веб-сайті.

Туризм має значення для європейців. До введення обмежень на поїздки через COVID-19 65% європейців робили хоча б одну туристичну поїздку на рік. Туризм відіграє у світовій економіці, з його частку припадає понад 10% світового валового внутрішнього продукту, прямо чи опосередковано. Спалах пандемії COVID-19 призвів до масового скасування турів, при цьому нових бронювань не надходило. Через проблеми з ліквідністю в організаторів багато мандрівників не отримали відшкодування передоплати за анульовані пакети або отримали їх значно пізніше, ніж 14 днів, потрібних Директивою про пакетні поїздки. У травні 2020 року Комісія прийняла Рекомендацію про добровільні ваучери та способи зробити їх більш привабливими для мандрівників, у тому числі шляхом їх захисту від

неплатоспроможності організатора. Оцінка Директиви також показала, що Директива про пакетні поїздки лише частково досягла своїх цілей та потреб споживачів та торговців і що є можливості для покращення та спрощення. Перегляд Директиви про пакетні подорожі усуває виявлені прогалини, правову невизначеність та надмірну складність. Це необхідно для кращої підготовки до майбутньої кризи, але також покращить застосування Директиви у звичайний час. Метою перегляду Директиви про пакетні поїздки є підвищення рівня захисту споживачів у будь-який час, у тому числі у разі великої кризи, при одночасному покращенні функціонування внутрішнього ринку в секторі пакетних подорожей.

Споживачі бронюють пакет, коли як мінімум два різні типи туристичних послуг (наприклад, переліт або поїздка поїздом у поєднанні з проживанням чи орендою автомобіля) об'єднуються для однієї і тієї ж поїздки або відпустки в рамках одного договору. Пакети також є комбінацією туристичних послуг, незалежно від того, чи укладено один контракт або кілька контрактів, за якого дотримується одна з наступних альтернативних умов: Туристичні послуги купуються в одній точці продажу (магазин, кол-центр або веб-сайт), де клієнт вибирає послуги доти, як погодитися на оплату, тобто. до укладення договору або коли туристичні послуги бронюються в одній точці продажу. протягом короткого періоду. Послуги продаються за включеною чи повною ціною. Послуги рекламуються/продаються як пакет або на аналогічних умовах. Клієнти мають право вибирати з низки туристичних послуг, наприклад подарункову коробку для подорожей. Комбінації, придбані в окремих торговців через пов'язані процеси онлайн-бронювання, при яких особисті дані мандрівника передаються від трейдера, з яким укладено перший контракт, іншому трейдеру або трейдерам. Пакети забезпечують високий рівень захисту: організатор пакету несе відповідальність за належне виконання всіх туристичних послуг, включених до пакету, та за необхідності вживає альтернативних заходів. Мандрівники захищені від змін контракту та можуть розірвати контракт у певних ситуаціях, наприклад, якщо на поїздку впливають надзвичайні обставини. Їхні виплати захищені, якщо організатор стане неплатоспроможним.

У новій пропозиції більш чіткі та прості правила: мандрівники будуть отримувати чітку інформацію про те, чи є сукупність пропонованих їм туристичних послуг пакетом, хто є відповідальним торговцем та їхні права як пакетних мандрівників. Нинішню складну різницю між пакетами та пов'язаними угодами про поїздки (ДСС), що купуються в одній точці продажу, буде усунуто шляхом адаптації визначень пакетів та ДСД. Це роз'яснить права мандрівників та забезпечить рівні умови для торговців.

Більш сильні та чіткі права мандрівників, у тому числі в майбутніх кризах: передплата за пакети під час бронювання (авансові платежі) не може перевищувати 25% вартості пакета, а організатори не можуть вимагати повну оплату раніше, ніж

за 28 днів. (За чотири тижні) до початку дії пакета. Проте організатори можуть вимагати більш високі початкові внески у випадках, коли це необхідно для забезпечення організації та виконання пакету. Організатори пакетів матимуть право на відшкодування коштів від постачальників туристичних послуг протягом 7 днів, якщо туристичну послугу скасовано або не надано, щоб організатори могли повернути гроші мандрівникам протягом 14 днів. Якщо мандрівники або організатори скасовують пакет, мандрівники отримають чітку інформацію про свої права щодо ваучерів, у тому числі про право прийняти ваучер або наполягати на поверненні коштів протягом 14 днів. Уточнюється, що ваучери та права на повернення коштів захищені захистом від неплатоспроможності. У разі потреби держави-члени можуть створювати резервні фонди на випадок неспроможності для зміцнення своїх національних систем захисту від неспроможності.

Поправки, що пропонуються, роз'яснять і зміцнять права мандрівників і забезпечать кращу готовність до майбутніх криз. Мандрівники менше ризикуватимуть, оскільки авансові платежі організаторам будуть обмежені. Вони будуть краще захищені у разі неплатоспроможності та більших криз завдяки посиленому захисту від неплатоспроможності та чітким гарантіям на ваучери, які пропонують торговці як альтернатива поверненню коштів. Наприклад, ваучери будуть захищені від неплатоспроможності організатора, що їх видав, мандрівники будуть проінформовані про те, що їм не потрібно приймати ваучер, і автоматично отримають свої гроші назад, якщо ваучер не буде використаний протягом терміну його дії. Загалом мандрівники будуть краще поінформовані про свої права, у тому числі про те, до кого звертатись у разі виникнення будь-яких проблем.

У мандрівників буде вибір: прийняти ваучер, який можна буде використовувати для покупки пакета в майбутньому, або наполягти на поверненні коштів протягом 14 днів. Нові правила уточнюють, що ваучери та права на повернення коштів захищені від неплатоспроможності їхнього видатного організатора.

Пропоновані поправки до правил пакетних подорожей ЄС також посилять існуючий захист мандрівників від неплатоспроможності організаторів пакетних поїздок. Зміни пояснять, що ваучери та права на відшкодування будуть захищені захистом від неплатоспроможності.

Більшість організаторів пакетів (99%) є малими та середніми підприємствами (МСП). Комісія ретельно оцінила навантаження на бізнес, включаючи МСП, та обрала заходи, які дозволяють уникнути чи мінімізувати навантаження на бізнес. Багато заходів, включених у пропозицію, безпосередньо приносять вигоду організаторам пакетів – і, отже, МСП – принаймні певною мірою, наприклад:

– нове право повернення коштів між підприємствами протягом 7 днів призведе до збільшення ліквідності організаторів;

– нові правила щодо ваучерів також вплинуть на організаторів ліквідності, оскільки організатори виграють час, перш ніж їм доведеться здійснювати повернення коштів. Крім того, очікується, що захист ваучерів від неплатоспроможності призведе до того, що більше мандрівників прийматимуть ваучери замість відшкодування.

Уточнення у визначеннях пакетів та пов'язаних угод про поїздки (LTA) призведуть до значного спрощення для організаторів (і виграшу часу) та більш справедливої конкуренції між підприємствами. Наприклад, кількість інформаційних форм для ДСС буде скорочено з 5 до 2. Очікується, що це принесе всім організаторам щорічний прибуток у розмірі прибіл. 181,4 млн євро.

Згідно із запропонованим правилом про обмеження початкового внеску, організатори зможуть збільшити початковий внесок для покриття витрат, які їм необхідно зробити на момент бронювання, навіть якщо вони перевищують 25% вартості пакета. Тому негативного впливу на їхню ліквідність не буде. Жодного адміністративного тягаря щодо надання мандрівникам інформації та звітності не буде.

Комісія також пропонує переглянути нормативну базу з прав пасажирів. Цей перегляд включає відшкодування за скасовані рейси, заброньовані через посередників. Крім того, Комісія розгляне питання захисту пасажирів у разі неплатоспроможності авіаперевізників та великої кризи у контексті Регламенту про повітряні перевезення (Регламент (ЄС) № 1008/2008).

Мета полягає в тому, щоб досягти більшої узгодженості між Директивою про пакетні поїздки та правами пасажирів ЄС, наприклад, шляхом включення до Директиви про пакетні поїздки правил щодо ваучерів на скасовані пакети та правила щодо відшкодування коштів від постачальників послуг організаторам пакетних поїздок. Пропоновані правила передоплати за посилки враховують, що у транспортному законодавстві ЄС немає обмеження авансових платежів. На Директиву про пакетні поїздки поширюється Постанова про співпрацю із захисту споживачів (Регламент СРС), яка передбачає спільні правозастосовні дії національної влади проти торговців, які не дотримуються вимог, та Директива про представницькі дії (RAD), яка захищає колективні інтереси мандрівників та споживачів. як на національному, так і транскордонному рівні. Ці інструменти сприяють ефективному дотриманню Директиви про пакетні подорожі.

РОЗДІЛ 5. МЕХАНІЗМ ТА ЙОГО НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ГПО УКРАЇНИ З ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБОЮ УКРАЇНИ ЩОДО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В СФЕРІ ТУРИЗМУ

Філософська концепція щодо розуміння поняття механізму взаємодії Держпродспоживслужби України з ГПО України ґрунтується на позиції, що це спосіб пояснення дій та об'єктів, які вивчаються у їхній взаємодії, виходячи з механічних закономірностей. Тобто поняття «взаємодія» розглядається як ціле, що складається з окремих частин. Зазначені частини є взаємопов'язаними, проте вони не є взаємозамінними. Вихід із ладу будь-якого елемента механізму тягне за собою зіпсування роботи не лише частини, а всього механізму загалом. Науковці в галузі права також досліджують зміст зазначеного терміна. Наприклад, Л.П. Юзьков виділяє два основні підходи до визначення поняття «механізм»:

- структурно-організаційний, що передбачає системну взаємодію певних складових елементів, які створюють організаційну основу певних явищ, процесів;
- структурно-функціональний, зміст якого заснований на тому, що механізм того чи іншого (процесу) розкривається через організаційну основу його побудови, засновану на його динаміці та особливостях функціонування.

А.В. Чукуєва під поняттям «механізм» пропонує розуміти устрій чогось, систему взаємопов'язаних між собою частин певного об'єкта. О.В. Литвинов акцентує увагу на тому, що майже у всіх сферах життєдіяльності суспільства, особливо у суспільних відносинах, задіяний системний механізм для реалізації певного процесу, явища, реалізації відносин. Коли йдеться про механізм взаємодії, то необхідно наголосити на тому, що цей засіб реалізується через відповідну систему елементів, що взаємодіють, які є рушійною силою у реалізації завдань, покладених перед суб'єктами взаємодії.

Будь який механізм складається з елементів. Механізм взаємодії ГПО України з Держпродспоживслужбою України включає:

- 1) нормативно-правове регулювання взаємодії, що забезпечує всебічну регламентацію діяльності Держпродспоживслужби України з ГПО України щодо визначення цілей та їх упорядкування, досягнення ефективного результату щодо поставлених перед цими суб'єктами завдань.
- 2) суспільні відносини, що виникають у результаті взаємодії Держпродспоживслужби України з ГПО України;
- 3) систему засобів, що застосовується державою для забезпечення якісної та результативної взаємодії Держпродспоживслужби України з ГПО України;

Взаємодія Держпродспоживслужби України з ГПО України регламентується великою кількістю нормативно-правових актів, котрі можливо згрупувати таким чином:

1. Фундаментальні акти нормативно - правового регулювання взаємодії Держпродспоживслужби України з ГПО. До них входять закони, що визначають адміністративно-правовий статус Держпродспоживслужби України, а також норми інших нормативно-правових актів, що регламентують їхні права та обов'язки. При цьому найбільший вплив на зміст та особливості взаємодії встановлюють норми, котрі закріплюють компетенцію перерахованих вище суб'єктів, оскільки саме від чіткості розмежування компетенції залежить ефективність взаємодії;

2. Спеціалізовані акти нормативно - правового регулювання взаємодії Держпродспоживслужби України з ГПО України. До них варто віднести акти, що урегульовують питання відносин, що виникають на підставі взаємодії Держпродспоживслужби України з ГПО України щодо реалізації певних завдань. Саме вони повинні регулювати напрями, форми і методи взаємодії Держпродспоживслужби України з ГПО України;

3. Похідні акти нормативно-правового регулювання взаємодії Держпродспоживслужби України з ГПО України поширюються на осіб, які входять до сфери їхнього відання, тобто перебувають у системі управлінської, службової та дисциплінарної підлеглості лише цих суб'єктів. Ці акти можуть набувати загального, міжвідомчого значення.

При цьому, необхідно зазначити, що безсистемність взаємодії ГПО з ДПСС щодо захисту прав споживачів при отриманні туристичних послуг, обумовлена відсутністю чітко визначених напрямків взаємодії, які б надали змогу упорядкувати та систематизувати діяльність щодо захисту прав споживачів при отриманні вище визначених послуг.

Саме тому доцільно ініціювати доповнення в Закон України «Про захист прав споживачів» статею «Взаємодія Держпродспоживслужби України з ГПО щодо реалізації завдань по захисту прав споживачів при отриманні туристичних послуг».

В цій статті необхідно врахувати участь представників ГПО в спільних перевірках з ДПСС підприємств які надають туристичні послуги, а також, участь представників ГПО при розгляді матеріалів щодо порушників захисту прав споживачів при наданні туристичних послуг.

Крім цього, в Законі України «Про туризм», вважаємо за необхідне врахувати, що подальше забезпечення захисту прав споживачів при отриманні туристичних послуг неможливе без урахування нових ризикоутворюючих чинників, що зумовлює необхідність розробки нових національних стандартів в цій сфері, впровадити єдину загально-державну інформаційну систему, в якій визначити перелік країн світу небезпечних для відвідувань.

Підводячи підсумок викладеному, вважаємо, що під механізмом взаємодії Держпродспоживслужби України з ГПО України варто розуміти сукупність організаційно-правових і матеріально-технічних ресурсів, станів і процесів, з яких складаються, скоординовані та погоджені в часі і просторі спільні дії Держпродспоживслужби України з ГПО України, спрямовані на захист та охорону життя, прав, свобод і законних інтересів громадян, суспільства і держави від протиправних посягань в цілому, а окремо, при отриманні туристичних послуг.

ВИСНОВКИ

Після проведення відповідного дослідження на замовлення, можливо зробити наступні висновки:

- для удосконалення нормативно-правового забезпечення участі ГПО України в захисті прав споживачів при отриманні туристичних послуг, доцільно ініціювати прийняття спеціального Закону України «Про громадські правозахисні організації», в якому визначити основні завдання цих організацій при захисті прав споживачів;
- для підвищення ефективності участі ДПСС України в захисті прав споживачів при отриманні туристичних послуг слід внести доповнення до Положення про Держпродспоживслужбу України щодо пріоритетних напрямків діяльності її у вищезазначеній сфері;
- для оптимізації механізму взаємодії ГПО України з ДПСС України щодо захисту прав споживачів в сфері туризму доцільно ініціювати доповнення в Закон України «Про захист прав споживачів» статтю «Взаємодія Держпродспоживслужби України з ГПО щодо реалізації завдань по захисту прав споживачів при отриманні туристичних послуг».

В цій статті необхідно врахувати участь представників ГПО в спільних перевірках з ДПСС підприємств які надають туристичні послуги, а також, участь представників ГПО при розгляді матеріалів щодо порушників захисту прав споживачів при наданні туристичних послуг.

Крім цього, в Законі України «Про туризм», вважаємо за необхідне врахувати, що подальше забезпечення захисту прав споживачів при отриманні туристичних послуг неможливе без урахування нових ризикоутворюючих чинників, що зумовлює необхідність розробки нових національних стандартів в цій сфері, впровадити єдину загально-державну інформаційну систему, в якій визначити перелік країн світу небезпечних для відвідувань.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Василенко Л.П. Захист прав споживачів у сфері надання туристичних послуг. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022 № 11. С. 171-173.
2. Гудима М.М. Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг : автореф. дис. на здобуття наук. Ступеня канд. юрид. наук: спец. 12.00.03. Нац. акад. прав. наук України, НДІ приват. права і підприємництва. К., 2012. 20 с.
3. Джинджоян В.В., Корнеєв М.В., Ходак О.В., Небаба Н.О. Економіка та менеджмент міжнародного туризму: навч. посіб. К.: Видавництво "Каравела", 2024. 376 с.
4. Козловський Є.В. Державне регулювання в галузі туризму: становлення та розвиток в Україні: дис. ... канд. наук з держ. упр.: 25.00.02. Національна академія держ. управління при Президентові України. К., 2008. 232 с.
5. Коляда Т.А. Правове регулювання туристичної діяльності: навч. посіб. Х.: ХНАМГ, 2008. 182 с.
6. Міжгалузева програма забезпечення захисту та безпеки туристів на 2007–2012 роки: наказ Міністерства культури і туризму України, Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства України з питань надзвичайних ситуацій та у справах захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи від 28 листопада 2007 року № 73/387/811.
7. Офіційний веб-сайт Всесвітньої туристичної організації (The United Nations World Tourism Organization (UNWTO)). URL: <http://www.unwto.org>
8. Офіційний сайт УкрСЕПРО/ URL: <http://ukrsepro.dp.ua>
9. Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності: Закон України від 05.04.2007 р. № 877-V // Відомості Верховної Ради України. 2007. № 29. Ст. 389 274. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/877-16>
10. Торяник В.М., Джинджоян В.В. Безпека туризму: навч. посіб. за заг. ред. О.В. Негодченка. Дніпро: ВВПЗ «ДГУ», 2018. 284 с.
11. Торяник В.М., Джинджоян В.В., Піхун Н.А. Реклама та PR у сфері туризму: підручник за заг. ред. О.В. Негодченка. Дніпро: ВВПЗ «ДГУ», 2018. 320 с.
12. Торяник В.М., Сардак С.Е., Джинджоян В.В. Туризмологія: підручник за заг. ред. В.О. Негодченка. Дніпро: ВВПЗ "ДГУ", 2022. 306 с.
13. Sardak, S., Dzhyndzhoian, V., & Samoilenko, A. (2016). Global Innovations in Tourism. *Innovative Marketing*, 3(12), 45-50.
14. <https://www.eccnet.eu/consumer-rights/consumer-rights-when-shopping-or-travelling-europe>
15. <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2022-02/220221-faq-international-code-for-the-protection-of-tourists.pdf>

16. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/qanda_23_6147
17. <https://ttja.ee/ru/predprinimatel/prava-potrebiteley/turizm-i-prava-passazhirov#instrukciya-po-podac>
18. <https://journals.aserspublishing.eu/jemt/article/view/5798>
19. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1673248>
20. <https://pearl.plymouth.ac.uk/handle/10026.1/11737>
21. https://www.academia.edu/15454237/Protection_of_Consumer_Rights_in_Tourism_THE_CASE_STUDY_OF_AZERBAIJAN_
22. https://tourlib.net/books_tourism/kvartalnov_tourism18.htm
23. <https://www.dissercat.com/content/zashchita-prav-potrebitelei-v-obyazatelstvakh-po-vozmezdomu-okazaniyu-turistskikh-uslug>
24. http://loveread.ec/read_book.php?id=66212&p=3
25. <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-zaschity-prav-potrebiteley-v-sfere-turistskoy-industrii/viewer>
26. <https://news.dtkr.ua/law/consumer-protection/23412-turposlugi-iak-zaxistiti-prava-spozivacu>
27. https://ceswp.uaic.ro/articles/CESWP2013_V2_BUT.pdf
28. <https://www.unwto.org/international-code-for-the-protection-of-tourists>
29. https://www.cabidigitallibrary.org/subject-areas/tourism?gad_source=1&gclid=CjwKCAiAi6uvBhADEiwAWiyRdmLWGkEBqz8CJpkoDGcZEzLjAeUzCV5fmuz8yTcCMUyT-Axb99DH2xoCcFoQAvD_BwE
30. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/198238/1/ceswp-v05-i2-p160-176.pdf>
31. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2014/518773/IPOL_IDA\(2014\)518773_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2014/518773/IPOL_IDA(2014)518773_EN.pdf)

ДОДАТКИ

ЗАКОН УКРАЇНИ Про захист прав споживачів

Цей Закон регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та суб'єктами господарювання незалежно від форми власності, які виробляють, продають товари чи харчові продукти, виконують роботи чи надають послуги, встановлює права споживачів, а також визначає механізми їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

Розділ I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Стаття 1. Визначення термінів

1. У цьому Законі терміни вживаються в такому значенні:

1) автоматизована система перевірених продавців - інформаційна система, яка є складовою частиною Єдиного державного веб-порталу для споживачів у сфері електронної комерції та містить інформацію про суб'єктів електронної комерції;

2) аналогічні товари - товари, які мають максимально подібні споживчі властивості, зокрема функціональні, якісні та технічні;

3) безоплатно - звільнення споживача від оплати будь-яких витрат, понесених суб'єктом господарювання для відновлення належної якості товару, зокрема вартості матеріалів, праці, перевезення, послуг поштового зв'язку;

4) виконавець - суб'єкт господарювання, який виконує роботи (надає послуги);

5) виробник - суб'єкт господарювання, який виробляє товар/харчовий продукт або заявляє про себе як про виробника товару/харчового продукту чи про виробництво такого товару/харчового продукту на замовлення, розміщуючи на товарі/харчовому продукті та/або на упаковці чи в супровідних документах, що передаються разом з товаром/харчовим продуктом споживачу, своє найменування (ім'я), торговельну марку або інший елемент, який ідентифікує такого суб'єкта господарювання, або який імпортує товар/харчовий продукт;

6) дистанційний договір - договір, укладений без одночасної фізичної присутності суб'єкта господарювання і споживача, з використанням виключно засобів дистанційного зв'язку, у тому числі електронного, до та під час його укладення;

7) діагностика - перевірка суб'єктом господарювання товару щодо його відповідності встановленим вимогам, які пред'являються до нього, зокрема передбаченим умовами договору, інформації про товар, наданій суб'єктом господарювання;

8) довговічність товару - здатність товару підтримувати свої функціональні властивості та експлуатаційні якості за звичайних умов його використання споживачем;

9) договір - усний чи письмовий правочин між суб'єктом господарювання та споживачем щодо купівлі-продажу продукції, в якому міститься інформація про якість, терміни, ціну та інші умови, за яких придбавається або реалізується продукція. Підтвердження вчинення усного правочину оформлюється квитанцією, товарним чи касовим чеком, квитком, талоном, розрахунковим документом, передбаченим [Законом України](#) "Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг", або іншим документом (далі - розрахунковий документ);

10) договір таймшеру - договір, строк дії якого перевищує один рік, згідно з яким споживач за винагороду отримує право користування одним або декількома місцями для ночівлі протягом більш як одного періоду проживання;

11) договір, що укладається поза торговельним чи офісним приміщенням, - договір: укладений за одночасної фізичної присутності суб'єкта господарювання або його представника (уповноваженої особи) та споживача у місці, яке не є торговельним чи офісним приміщенням суб'єкта господарювання;

укладення якого у такому місці було запропоновано споживачем;

укладений у торговельному чи офісному приміщенні суб'єкта господарювання або з використанням будь-яких засобів дистанційного зв'язку, у тому числі електронного, відразу після особистого та індивідуального звернення до споживача у місці, яке не є торговельним чи офісним приміщенням суб'єкта господарювання, за одночасної фізичної присутності суб'єкта господарювання або його представника (уповноваженої особи) та споживача;

укладений під час заходів, організованих суб'єктом господарювання з метою рекламування та/або реалізації продукції споживачам;

12) Єдиний державний веб-портал для споживачів у сфері електронної комерції (далі - Портал е-покупець) - електронна інформаційно-комунікаційна система, в рамках якої здійснюються збирання, накопичення, обробка, захист, облік та надання споживачам інформації про суб'єктів електронної комерції, а також комунікація суб'єктів електронної комерції, споживачів, центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного нагляду (контролю) за додержанням законодавства про захист прав споживачів, та інших державних органів, які здійснюють захист прав споживачів у відповідних сферах у межах компетенції;

13) засоби дистанційного зв'язку - послуги поштового зв'язку, телекомунікаційні мережі, зокрема Інтернет, телемережі;

14) інтероперабельність цифрового вмісту - здатність товару з цифровим вмістом функціонувати з апаратними засобами чи програмним забезпеченням, відмінними від тих, з якими зазвичай використовуються товари з цифровим вмістом одного типу;

15) кодекс поведінки - угода або набір правил, що визначають поведінку суб'єктів господарювання, які беруть на себе зобов'язання діяти відповідно до цього кодексу в одній або декількох сферах господарської чи професійної діяльності, та встановлюються суб'єктом господарювання або об'єднанням суб'єктів господарювання;

16) комерційна гарантія - будь-яка додаткова гарантія до передбаченого законодавством гарантійного зобов'язання, яка пропонується споживачу суб'єктом господарювання з власної ініціативи, безоплатно або за додаткову плату, та полягає, зокрема, у відшкодуванні вартості, заміні, ремонті чи будь-якому гарантійному обслуговуванні продукції відповідно до передбачених у комерційній гарантії умов;

17) комерційна практика - будь-яка діяльність, бездіяльність, спосіб поведінки або надання інформації про продукцію, включаючи її рекламування та просування на ринку, що безпосередньо пов'язані з постачанням та/або продажем продукції суб'єктом господарювання споживачу;

18) компетентний орган - центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного нагляду (контролю) за додержанням законодавства про захист прав споживачів;

19) недолік - будь-яка невідповідність продукції вимогам законодавства, умовам договору, інформації про продукцію, наданій суб'єктом господарювання, або наявність дефекту в продукції у значенні, наведеному в [Законі України](#) "Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції", підтверджена результатами діагностики, здійсненої суб'єктом господарювання, або результатами іншої незалежної експертизи (дослідження) продукції;

20) незалежна експертиза (дослідження) продукції - експертиза продукції, яка проводиться акредитованими лабораторіями, незалежними експертами, яким надано право на проведення експертизи згідно із законодавством, та оформлюється експертним висновком або іншим встановленим законодавством результатом дослідження;

21) перевірений продавець - статус, якого набуває суб'єкт електронної комерції, що пройшов електронну ідентифікацію, автентифікацію, зареєструвався на Порталі е-покупець та інформація про якого внесена до автоматизованої системи перевірених продавців;

22) позначення перевіреного продавця - графічне зображення, що містить гіперпосилання на веб-сторінку суб'єкта електронної комерції на Порталі е-покупець та підтверджує набуття таким суб'єктом статусу перевіреного продавця;

23) послуга - договір, укладений між суб'єктом господарювання і споживачем, про вчинення певних дій або здійснення певної діяльності за завданням споживача, який зобов'язується оплатити виконавцю зазначену послугу, якщо інше не встановлено договором;

24) продавець - суб'єкт господарювання, який згідно з договором реалізує споживачу товари/харчові продукти та/або пропонує їх для реалізації;

25) продукція - будь-який товар, робота (послуга), що виготовляється, виконується чи надається споживачу, а також харчовий продукт;

26) професійна сумлінність - рівень професійності та старанності суб'єкта господарювання, який відповідає очікуванням споживача та добросовітній комерційній практиці та/або загальним принципам добросовітності у сфері діяльності суб'єкта господарювання;

27) робота - діяльність виконавця, результатом якої є виготовлення товару або зміна його властивостей за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб;

28) розстрочення платежу - здійснення споживачем оплати придбаної продукції безпосередньо суб'єкту господарювання частинами у строк та спосіб, узгоджені між суб'єктом господарювання та споживачем, без збільшення ціни на таку продукцію;

29) споживач - фізична особа, яка замовляє, придбаває, отримує, використовує, вживає або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю, незалежною професійною діяльністю чи виконанням обов'язків найманого працівника;

30) споживча освіта та/або просвіта - комплекс освітніх та/або просвітницьких заходів, спрямованих на набуття споживачем, у тому числі у закладах освіти, знань, умінь та навичок з питань реалізації прав споживачів та механізмів їх захисту, а також на доведення до відома суб'єктів господарювання інформації про права споживачів та механізми їх захисту;

31) споживчий спір - спір, який виник між споживачем та суб'єктом господарювання у процесі та в результаті виконання суб'єктом господарювання договірних зобов'язань;

32) споживчі властивості товару - властивості щодо призначення, надійності, естетичності, ергономічності та безпечності товару, відповідності органолептичним показникам, які виявляються у процесі його споживання або використання споживачем для задоволення своїх потреб та визначають, зокрема, функціональність і зручність використання товару, його ремонтпридатність і довговічність, визначають споживчу вартість товару (цінність, корисність для споживача тощо);

33) строк (термін) придатності - строк (термін), визначений нормативно-правовими актами, умовами договору, протягом якого (до якого) у разі дотримання відповідних умов зберігання та/або експлуатації чи споживання якісні показники і показники безпечності продукції повинні відповідати вимогам нормативно-правових актів та умовам договору;

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

35) суб'єкт господарювання - виробник, продавець, виконавець;

36) сумісність цифрового вмісту - здатність товару з цифровим вмістом функціонувати з апаратними засобами чи програмним забезпеченням, з якими зазвичай використовуються товари з цифровим вмістом такого самого типу, без необхідності перетворення товарів, апаратних засобів чи програмного забезпечення;

37) технічно складні побутові товари - непродовольчі товари широкого вжитку (прилади, машини, устаткування тощо), у тому числі товари з цифровим вмістом, які складаються з вузлів, блоків, комплектуючих виробів, відповідають вимогам законодавства, мають технічні характеристики, супроводжуються експлуатаційними документами і на які встановлено гарантійний строк;

38) товар - нехарчова продукція, а саме:

будь-яке рухоме майно, за винятком предметів, продаж яких необхідний для дотримання закону або іншим чином обумовлений законодавством;

будь-яке рухоме майно, яке включає або взаємопов'язане з цифровим вмістом або цифровою послугою таким чином, що відсутність цифрового вмісту або цифрової послуги унеможливує використання товару за призначенням (товари з цифровими елементами);

39) товари або харчові продукти, що продаються на вагу, - товари або харчові продукти, що не були попередньо розфасовані та зважуються (вимірюються) споживачем або в його присутності;

40) торговельне приміщення - це:

будь-яке стаціонарне приміщення, в якому суб'єкт господарювання здійснює свою господарську діяльність на постійній основі;

будь-яке пересувне торговельне приміщення, в якому суб'єкт господарювання здійснює свою господарську діяльність (зокрема автомагазини, автокафе, лавки-автопричепи, спеціальне технологічне обладнання (низькотемпературні лотки-прилавки), лотки);

41) функціональність товару - здатність товару виконувати свої функції з урахуванням призначення такого товару;

42) цифрова послуга - це послуга, що дає змогу:

споживачу створювати, обробляти, зберігати або отримувати доступ до даних у цифровій формі;

поширювати або будь-яким іншим чином використовувати дані у цифровій формі, що завантажені чи створені споживачем або іншими користувачами такої послуги;

43) цифровий вміст - дані, які виробляються, відтворюються, зберігаються і надаються в цифровій формі;

44) ціна за одиницю продукції - кінцева ціна, включаючи податок на додану вартість та інші податки, за 1 кілограм, 1 літр, 1 метр, 1 квадратний метр, 1 кубічний метр або іншу одиницю вимірювання продукції, встановлену відповідно до законодавства про метрологію та метрологічну діяльність;

45) ціна продажу продукції - кінцева ціна за одиницю продукції чи задану кількість товару, включаючи податок на додану вартість та інші податки.

2. Інші терміни вживаються в цьому Законі у таких значеннях:

терміни "[безпечний харчовий продукт](#)", "[харчовий продукт](#)", "[непридатний харчовий продукт](#)", "[небезпечний харчовий продукт](#)" - у значеннях, наведених у Законі України "Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів";

терміни "[комерційне електронне повідомлення](#)", "послуга електронного сервісу порівняння продукції", "послуга електронного сервісу розміщення оголошень", "послуга електронного торговельного майданчика", "постачальник послуг прайс-агрегатора", "постачальник послуг маркетплейса", "постачальник послуг класифайда", "[електронний договір](#)", "[інтернет-магазин](#)" - у значеннях, наведених у [Законі України](#) "Про електронну комерцію";

терміни "[введення в обіг](#)", "[розповсюдження](#)", "[ризик](#)", "[технічний регламент](#)" - у значеннях, наведених у Законі України "Про технічні регламенти та оцінку відповідності";

терміни "[контрафактні товари](#)", "[піратські товари](#)" - у значеннях, наведених у Митному кодексі України;

термін "[лікарський засіб](#)" - у значенні, наведеному в Законі України "Про лікарські засоби";

терміни "[вилучення з обігу](#)", "[відкликання](#)" - у значеннях, наведених у Законі України "Про загальну безпечність нехарчової продукції".

3. Для цілей цього Закону термін "суб'єкт електронної комерції" вживається в такому значенні: суб'єкт господарювання будь-якої організаційно-правової форми, що реалізує товари, виконує роботи, надає послуги з використанням інформаційно-комунікаційних систем.

У цьому Законі термін "день" означає календарний день.

Стаття 2. Сфера дії Закону

1. Цей Закон регулює відносини між споживачами та суб'єктами господарювання.

2. Законодавство про захист прав споживачів складається з цього Закону, [Цивільного кодексу України](#), [Господарського кодексу України](#) та інших нормативно-правових актів, що містять положення про захист прав споживачів.

3. Норми цього Закону щодо захисту прав споживачів електронних комунікаційних послуг, житлово-комунальних послуг, фінансових послуг, послуг поштового зв'язку, а також у сферах пасажирських перевезень та туризму застосовуються з урахуванням особливостей, встановлених законами, що регулюють відносини у відповідній сфері.

Норми цього Закону, що регулюють відносини у сферах енергетики та комунальних послуг між суб'єктами господарювання та споживачами, застосовуються з урахуванням особливостей, визначених законами України "[Про житлово-комунальні послуги](#)", "[Про ринок електричної енергії](#)", "[Про ринок природного газу](#)", "[Про теплопостачання](#)", "[Про питну воду та питне водопостачання](#)", "[Про державне регулювання у сфері комунальних послуг](#)" та іншими законами України, що регулюють відносини у сферах енергетики та комунальних послуг, та у частині, що не суперечить нормам цих законів.

4. Дія цього Закону не поширюється на відносини щодо:

1) переходу права власності на об'єкти, вилучені з цивільного обороту або обмежені в цивільному обороті відповідно до законодавства;

2) правочину, який підлягає нотаріальному посвідченню та/або державній реєстрації відповідно до законодавства;

3) правочину, який стосується грального бізнесу, у тому числі пари, тоталізаторів та інших азартних ігор, або проведення лотерей;

4) надання медичних та/або соціальних послуг;

5) надання адміністративних послуг;

6) будівництва нових будівель, значного переобладнання існуючих будівель та оренди житлових приміщень;

7) реалізації майна, на яке звернено стягнення.

Стаття 3. Принципи здійснення захисту прав споживачів

1. Захист прав споживачів здійснюється за принципами:

- 1) пріоритетності прав та інтересів споживачів перед будь-якими іншими інтересами і цілями суб'єктів господарювання;
- 2) відкритості, прозорості і системності формування та реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів;
- 3) незалежності та неупередженості органів державної влади, органів місцевого самоврядування, які здійснюють захист прав споживачів;
- 4) врахування інтересів споживачів під час формування державної політики в інших сферах;
- 5) прийняття рішення на користь споживача, якщо норма закону чи іншого нормативно-правового акта, виданого відповідно до закону, або якщо норми різних законів чи різних нормативно-правових актів допускають неоднозначне (множинне) тлумачення прав та обов'язків споживача або суб'єкта господарювання, а також якщо договором між суб'єктом господарювання та споживачем передбачено нечіткі або двозначні положення;
- 6) доступності для споживача простих та ефективних способів відновлення порушених прав;
- 7) захисту економічних інтересів споживачів від нечесної і такої, що вводить в оману, або агресивної комерційної практики та підвищення ролі громадських об'єднань споживачів у запобіганні такій діяльності;
- 8) сприяння заходам з розроблення, модернізації та підтримки технологічних інструментів (баз даних, інформаційних та телекомунікаційних систем) у сфері захисту прав споживачів;
- 9) доступності для споживача корисної та зрозумілої інформації щодо пропонованих товарів, робіт, послуг, включаючи інформацію, що забезпечує можливість ідентифікувати продукцію та простежити її походження;
- 10) врахування потреб вразливих категорій споживачів;
- 11) забезпечення захисту персональних даних споживачів.

Розділ II. ПРАВА СПОЖИВАЧІВ

Стаття 4. Права та обов'язки споживачів

1. Споживачі мають право на:

- 1) безпечну та належної якості продукцію;
- 2) відшкодування шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції;
- 3) вільний вибір продукції, запропонованої суб'єктом господарювання, та способу її оплати відповідно до законодавства;
- 4) споживчу освіту та/або просвіту;
- 5) своєчасне отримання повної, точної та достовірної інформації про продукцію;
- 6) ввічливе торговельне обслуговування;
- 7) захист своїх прав та вільний вибір механізму захисту прав;
- 8) об'єднання в громадські об'єднання споживачів (об'єднання споживачів).

2. Споживачі мають право здійснювати фото- та/або відеофіксацію порушення своїх прав, якщо це не суперечить закону.

3. Споживачі не можуть бути обмежені у реалізації інших прав, встановлених цим Законом, іншими актами законодавства України.

4. Споживачі зобов'язані використовувати придбаний товар згідно з його цільовим призначенням та дотримуватися умов (вимог, норм, правил), встановлених виробником товару (виконавцем) в експлуатаційній документації.

Стаття 5. Право споживача на безпечність товару та його належну якість

1. Споживач має право отримати товар, що відповідає встановленим законодавством вимогам щодо його безпечності для життя та здоров'я людини, майна, а також навколишнього природного середовища за звичайних умов його використання, зберігання і транспортування.

2. Споживач має право отримати, а суб'єкт господарювання зобов'язаний передати споживачу товар належної якості (якщо товар має характеристики, до яких застосовуються такі вимоги), який:

1) відповідає інформації про споживчі властивості, має кількісні, якісні та інші характеристики і ознаки, у тому числі щодо довговічності, функціональності, інтероперабельності або сумісності цифрового вмісту і безпечності, визначені договором;

2) відповідає цілям, для яких він придбавається споживачем, про які споживач повідомив суб'єкта господарювання до укладення договору і щодо яких суб'єкт господарювання надав згоду;

3) відповідає цілям, для яких призначений товар такого типу, з дотриманням вимог законодавства (якщо товар має характеристики, до яких застосовуються такі вимоги), а також технічних регламентів або національних стандартів, а в разі відсутності технічних регламентів, національних стандартів - кодексу поведінки, до якого приєднався суб'єкт господарювання;

4) має всі аксесуари та інструкції з використання, у тому числі з установки, визначені договором;

5) передається/надається споживачу з оновленнями, визначеними договором;

6) відповідає якості (якщо товар має характеристики, до яких застосовуються такі вимоги) та інформації про споживчі властивості зразка або моделі, які були продемонстровані суб'єктом господарювання споживачу до укладення договору;

7) передається/надається споживачу (якщо товар має характеристики, до яких застосовуються такі вимоги) разом з аксесуарами, включаючи пакування, інструкції з використання, у тому числі з установки, які відповідають обґрунтованим очікуванням споживача щодо їх отримання;

8) має кількісні, якісні та інші характеристики, у тому числі щодо довговічності, функціональності, інтероперабельності або сумісності цифрового вмісту і безпечності, які мають товари такого типу і на які обґрунтовано очікує споживач виходячи з природи такого товару та враховуючи інформацію про товар, надану споживачу до укладення договору суб'єктом господарювання або від його імені в рекламі, на етикетці або в інший спосіб;

9) не порушує прав третьої сторони, зокрема прав інтелектуальної власності та/або суміжних прав, під час його використання. У разі неможливості використання товару внаслідок порушення прав третьої сторони, зокрема прав інтелектуальної власності та/або суміжних прав, споживач має право скористатися правами, визначеними [статтею 7](#) цього Закону.

3. Суб'єкт господарювання зобов'язаний видати споживачу розрахунковий документ, що засвідчує факт продажу товару чи харчового продукту.

4. Споживач має право обміняти товар належної якості на аналогічний товар у продавця, у якого він був придбаний, або повернути продавцю товар належної якості, якщо він не задовольняє споживача за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути використаний споживачем за призначенням.

Споживач має право обміняти (повернути) товар належної якості протягом 14 днів з дня його отримання, не враховуючи день купівлі, у разі якщо день купівлі не збігається з днем отримання товару - з дня отримання, а якщо день отримання встановити неможливо - з дня укладення договору купівлі-продажу, якщо більш тривалий строк для обміну такого товару не встановлено продавцем.

Обмін (повернення) товару належної якості здійснюється за умови, що товар не використовувався, збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачу разом з проданим товаром, або відтворений на дисплеї програмного реєстратора розрахункових операцій (дисплеї пристрою, на якому встановлений програмний реєстратор розрахункових операцій) QR-код, що дає змогу споживачу здійснювати його зчитування та ідентифікацію з розрахунковим документом за структурою даних, що в ньому містяться, або електронний розрахунковий документ, надісланий на надані споживачем абонентський номер чи адресу електронної пошти.

5. Не підлягають обміну (поверненню):

- 1) товари, виготовлені за індивідуальним замовленням споживача;
- 2) товари, які швидко псуються або втрачають свої споживчі властивості;
- 3) товари, придбані в запакованому вигляді та розпаковані споживачем, внаслідок чого порушено гігієнічні та інші властивості товару, пов'язані з охороною здоров'я, або властивості цифрового вмісту;
- 4) товари, які після придбання змішуються чи нерозривно з'єднуються з іншими товарами чи складовими, внаслідок чого товар втрачає свої вихідні властивості;
- 5) товари, які є друкованими медіа (газети, журнали, інші періодичні видання), за винятком можливості обміну (повернення) друкованих медіа відповідно до умов договору передплати та доставки періодичних видань;
- 6) товари, придбані на аукціоні, у тому числі шляхом проведення електронних торгів;
- 7) товари, які є аудіо-, відеозаписами або програмним забезпеченням, придбані у запакованому вигляді та розпаковані споживачем;
- 8) товари з цифровим вмістом, якщо договором передбачено постачання цифрового вмісту не на матеріальному носії, коли його постачання вже розпочалося та за умови, що договором передбачено втрату споживачем права на відмову у разі, коли постачання цифрового вмісту вже розпочато, а також якщо споживач надав свою попередню чітку згоду на початок постачання протягом періоду на відмову та був повідомлений суб'єктом господарювання, що у такому разі він втрачає своє право на відмову від договору;
- 9) товари, пошкоджені або зіпсовані з вини споживача;
- 10) товари, включені до переліку товарів, що не підлягають обміну (поверненню), який затверджується Кабінетом Міністрів України.

6. Якщо на момент обміну аналогічного товару немає у продажу, споживач має право придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахуванням вартості або відмовитися від договору та одержати назад кошти у розмірі вартості повернутого товару. Суб'єкт господарювання зобов'язаний задовольнити вимогу споживача.

7. У разі відмови від договору купівлі-продажу товару, придбаного у торговельному приміщенні, розрахунки із споживачем проводяться виходячи з вартості товару на день його купівлі. Кошти, сплачені за товар, повертаються споживачу у день відмови від договору, а в разі неможливості - в інший строк за згодою споживача, але не пізніше семи днів з дня відмови від договору.

Суб'єкт господарювання зобов'язаний повернути суму, сплачену споживачем за товар, у спосіб, що відповідає способу оплати споживачем товару, крім випадку, якщо споживач погодився на інший спосіб повернення коштів.

8. Пошкодження упаковки під час її відкриття не позбавляє споживача права на обмін (повернення) товару належної якості або на відмову від договору, якщо таке пошкодження не вплинуло на товарний вигляд, ціну товару, його комплектність, якість або можливість його подальшого продажу відповідно до споживчих властивостей та призначення.

9. У разі виявлення споживачем невідповідності отриманого товару вимогам пункту 8 частини другої цієї статті суб'єкт господарювання не несе відповідальності, якщо:

1) він не знав і обґрунтовано не міг знати про розповсюджену від його імені інформацію; або

2) до моменту укладення договору розповсюджена суб'єктом господарювання або від його імені інформація була виправлена у той самий або подібний спосіб, у який вона була розповсюджена; або

3) розповсюджена суб'єктом господарювання або від його імені інформація не могла вплинути на рішення споживача щодо придбання товару.

10. У разі продажу товару з цифровим вмістом суб'єкт господарювання надає споживачу інформацію про наявність та доступність оновлення та, якщо це необхідно для забезпечення належної якості та/або безпечності товару, надає таке оновлення протягом строку:

1) якого споживач може обґрунтовано очікувати, з огляду на тип, призначення товару та його цифровий вміст, а також з урахуванням обставин та характеру договору, якщо договором купівлі-продажу передбачено одноразове постачання цифрового вмісту або цифрової послуги;

2) зазначеного у частині шостій статті 6 цього Закону, якщо договір купівлі-продажу передбачає неодноразове постачання цифрового вмісту або цифрової послуги протягом певного періоду часу.

11. Якщо споживач не встановив оновлення, передане/надане йому суб'єктом господарювання, що спричинило появу недоліку товару з цифровим вмістом, суб'єкт господарювання не несе відповідальності за недолік продукції за таких умов:

1) суб'єкт господарювання надав споживачу інформацію про наявність та доступність оновлення та про наслідки відмови від його встановлення;

2) невстановлення або неправильне встановлення оновлення не було пов'язано з недоліками інструкції, наданої споживачу.

12. Товар не вважається товаром з недоліком, якщо при укладенні договору суб'єкт господарювання поінформував споживача про те, що конкретні характеристики товару не відповідають тим, які передбачені вимогами пунктів 5-8 частини другої та частини десятої цієї статті, а споживач при укладенні договору надав свою згоду у будь-якій формі, яка дає змогу ідентифікувати факт підтвердження ним згоди на отримання такого товару.

13. Введення в обіг, розповсюдження та реалізація контрафактних та/або піратських товарів забороняються.

Стаття 6. Гарантійні зобов'язання суб'єкта господарювання у разі виявлення недоліку товару

1. Суб'єкт господарювання протягом гарантійного строку несе перед споживачем відповідальність за будь-який недолік, що існував на момент передачі товару, у тому числі товару з цифровим вмістом. У разі виявлення споживачем недоліку товару протягом гарантійного строку суб'єкт господарювання зобов'язаний забезпечити здійснення його гарантійного ремонту, гарантійної заміни, зниження ціни або розірвання договору в порядку, встановленому статтею 7 цього Закону.

2. Гарантійний строк товару становить два роки з дня передачі товару споживачу, а вживаного товару (товару, що був у використанні) - не менше одного року з дня передачі споживачу. У разі якщо строк служби товару становить менше двох років, гарантійний строк встановлюється на строк служби товару.

Гарантійний строк на нерухоме майно, нерухомість становить 10 років з дня передачі споживачу.

Гарантійний строк на комплектуючі товари має становити не менше ніж гарантійний строк на основний товар, якщо інше не передбачено законодавством або договором.

У разі виявлення споживачем недоліку товару протягом одного року з моменту передачі споживачу недолік вважається таким, що існував на момент передачі товару, якщо інше не доведено суб'єктом господарювання або якщо це не відповідає природі товару чи природі виявленого недоліку. У разі виявлення споживачем недоліку товару пізніше ніж через один рік з моменту його передачі споживачу споживач має довести, що недолік існував на момент передачі товару.

Споживач має повідомити суб'єкту господарювання про виявлення ним недоліку товару не пізніше ніж через два місяці з дня виявлення.

3. Гарантійний строк на технічно складні побутові товари визначається з урахуванням вимог частини другої цієї статті та зазначається в експлуатаційних документах на такі товари (технічному паспорті або іншому документі, що додається до товару).

Суб'єкт господарювання зобов'язаний надати споживачу експлуатаційні документи на технічно складні побутові товари у паперовій або електронній формі.

4. Порядок здійснення гарантійного ремонту (обслуговування), гарантійної заміни технічно складних побутових товарів визначається Кабінетом Міністрів України.

5. Якщо договором про придбання товарів з цифровим вмістом передбачено неодноразове постачання цифрового вмісту або неодноразове надання цифрової послуги, суб'єкт господарювання несе відповідальність за будь-який недолік цифрового вмісту або цифрової послуги, виявлений споживачем протягом двох років з моменту постачання такого товару.

Якщо договором про придбання товарів з цифровим вмістом передбачено постачання цифрового вмісту або надання цифрової послуги протягом строку, що перевищує два роки, суб'єкт господарювання несе відповідальність за будь-який недолік цифрового вмісту або цифрової послуги, виявлений споживачем протягом строку постачання цифрового вмісту або надання цифрової послуги, встановленого договором.

6. У разі здійснення ремонту товару з недоліком гарантійний строк продовжується на час перебування товару в ремонті. Зазначений час обчислюється з дня, коли споживач звернувся з письмовою вимогою про усунення недоліку та передав товар для виконання гарантійних зобов'язань.

У разі усунення недоліку шляхом заміни комплектуючих або складових частин товару, на які встановлено гарантійний строк, гарантійний строк на нові комплектуючі або складові частини обчислюється починаючи з дня видачі споживачу товару після ремонту.

7. У разі гарантійної заміни товару новий гарантійний строк обчислюється з дня заміни.

8. Суб'єкт господарювання не несе відповідальності за недолік товару, якщо доведе, що недолік, виявлений споживачем протягом гарантійного строку, виник внаслідок порушення споживачем правил користування товаром або умов його зберігання.

9. Суб'єкт господарювання, крім обов'язкового гарантійного зобов'язання, може надавати додатково комерційну гарантію.

10. Будь-яка комерційна гарантія є обов'язковою для гаранта згідно з умовами, викладеними у пропозиції про надання комерційної гарантії та пов'язаній з нею рекламі, доступній на момент або до укладення договору.

Якщо виробник надає споживачу комерційну гарантію щодо строку служби товару протягом періоду, на який надано таку гарантію, виробник здійснює гарантійний ремонт або гарантійну заміну товару відповідно до частин першої - четвертої статті 7 цього Закону.

Якщо умови, викладені у пропозиції про надання комерційної гарантії, є менш вигідними для споживача, ніж було зазначено в рекламі, комерційна гарантія вважається наданою на умовах,

передбачених рекламою, крім випадків, якщо рекламу було виправлено до укладення договору купівлі-продажу у той самий або подібний спосіб, у який вона була розповсюджена.

11. Пропозиція про надання комерційної гарантії надається споживачу у паперовій або електронній формі не пізніше моменту передачі товару споживачу та має містити:

1) чітке твердження про те, що комерційна гарантія у разі виявлення недоліку товару не звужує обсяг прав споживача, передбачених частинами першою - восьмою цієї статті;

2) найменування та місцезнаходження гаранта;

3) процедуру реалізації прав, наданих комерційною гарантією;

4) найменування товару, на який поширюється комерційна гарантія;

5) умови комерційної гарантії.

12. Пропозиція про надання комерційної гарантії викладається простою, зрозумілою мовою.

13. Недотримання суб'єктом господарювання положень частини дванадцятої цієї статті не впливає на обов'язковий характер комерційної гарантії для гаранта.

14. Положення цієї статті не застосовуються щодо харчових продуктів.

15. Якщо суб'єкт господарювання несе перед споживачем відповідальність за передачу товару неналежної якості, що спричинено дією чи бездіяльністю, включаючи ненадання оновлень до товарів із цифровим вмістом, іншої особи в попередніх ланках ланцюга постачання товару, така особа на вимогу суб'єкта господарювання зобов'язана відшкодувати всі витрати, понесені суб'єктом господарювання для виконання своїх гарантійних зобов'язань перед споживачем.

Стаття 7. Права споживача у разі придбання товару з недоліком

1. У разі виявлення протягом гарантійного строку недоліку придбаного товару споживач має право вимагати від суб'єкта господарювання:

1) проведення гарантійного ремонту товару;

2) здійснення гарантійної заміни товару на такий самий або аналогічний товар.

2. Гарантійний ремонт або гарантійна заміна товару здійснюється:

1) безоплатно для споживача;

2) у строк, що не перевищує 14 днів з дня звернення споживача, або в інший строк за спільною домовленістю споживача та суб'єкта господарювання;

3) без будь-яких суттєвих незручностей для споживача з урахуванням природи товару та цілей, для яких споживач його придбав.

3. У разі гарантійного ремонту або гарантійної заміни товару, який було змонтовано чи встановлено до виявлення недоліку, такий ремонт або заміна також включає демонтаж товару з недоліком та повторний монтаж чи встановлення відремонтованого або заміненого товару за рахунок суб'єкта господарювання.

Споживач звільняється від оплати будь-яких витрат, пов'язаних з гарантійним ремонтом або гарантійною заміною товару.

4. У разі заміни товару з недоліком на такий самий товар (такої самої марки, моделі, артикула, модифікації) належної якості, ціна якого змінилася, перерахунок вартості не проводиться.

У разі заміни товару з недоліком на аналогічний товар (іншої марки, моделі, артикула, модифікації) належної якості перерахунок вартості товару з недоліком у разі підвищення ціни проводиться виходячи з його вартості на час обміну, а в разі зниження ціни - виходячи з його вартості на час купівлі.

5. Споживач має право вимагати від суб'єкта господарювання зниження ціни товару з недоліком або відмовитися від договору протягом гарантійного строку у будь-якому з таких випадків:

1) суб'єкт господарювання не здійснив гарантійний ремонт або гарантійну заміну товару або не виконав свої зобов'язання, пов'язані з ремонтом або заміною, передбачені частиною четвертою цієї статті;

2) той самий недолік з'явився після ремонту;

3) недолік товару є настільки суттєвим, що дає право споживачеві вимагати від суб'єкта господарювання зниження ціни товару неналежної якості або відмовитися від договору;

4) суб'єкт господарювання заявив або це підтверджується фактичними обставинами, що ремонт або заміна не можуть бути виконані у визначений законодавством або за домовленістю сторін строк або без створення будь-яких суттєвих незручностей для споживача;

5) суб'єкт господарювання заявив, що ремонт або заміна товару є для нього економічно не вигідними.

6. Зниження ціни товару з недоліком повинно бути пропорційним зменшенню вартості отриманого споживачем товару порівняно з вартістю, яку він мав би сплатити у разі відсутності недоліку товару.

Зниження ціни товару з недоліком визначається суб'єктом господарювання за домовленістю із споживачем.

7. Споживач має право відмовитися від договору купівлі-продажу шляхом подання продавцю в паперовій або електронній формі заяви про відмову від такого договору.

Якщо недолік виявлено лише у деяких товарів, переданих за договором купівлі-продажу, споживач може відмовитися від такого договору в частині товарів, які мають недолік, та/або пов'язаних з ними товарів, які не можуть бути використані окремо без товару з недоліком.

8. У разі відмови від договору купівлі-продажу споживач повертає суб'єкту господарювання товар з недоліком та/або пов'язані з ним товари, які не можуть бути використані окремо без товару з недоліком, а суб'єкт господарювання повертає споживачу сплачені за товар кошти після отримання товару або копії документа, що підтверджує надсилання товару суб'єкту господарювання.

9. У разі відмови від договору купівлі-продажу розрахунок із споживачем проводиться за умови підвищення ціни товару - виходячи з його вартості на час пред'явлення відповідної вимоги, а за умови зниження ціни товару - виходячи з вартості товару на час купівлі. Кошти, сплачені за товар, повертаються споживачу у день відмови від договору, а в разі неможливості - в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше семи днів з дня відмови від договору.

10. Споживач не має права вимагати розірвання договору, якщо виявлений ним недолік є незначним та таким, що може бути легко усунути і дає змогу споживачу використовувати товар за призначенням.

У такому разі суб'єкт господарювання повинен довести, що недолік товару є таким, що дає змогу споживачу використовувати товар за призначенням.

11. У разі укладення між суб'єктом господарювання та споживачем договору про придбання товару, оплата за який здійснюється частинами, зокрема придбання товару з розстроченням платежу, споживач має право не здійснювати черговий платіж до моменту виконання суб'єктом господарювання зобов'язань, передбачених цією статтею.

12. Вимоги споживача розглядаються суб'єктом господарювання після пред'явлення споживачем розрахункового документа, а щодо товарів, на які встановлено гарантійний строк, - технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, з позначкою про дату продажу.

13. Доставка суб'єкту господарювання товару з недоліком та повернення відремонтованого або заміненого товару споживачу здійснюються за рахунок суб'єкта господарювання.

14. Суб'єкт господарювання несе відповідальність за недоліки товару, які виникли внаслідок його неправильної установки, у разі якщо:

1) установка товару передбачена договором та здійснена суб'єктом господарювання або від його імені; або

2) установку товару, яку має право виконати споживач, здійснено споживачем неправильно через неповну інформацію в інструкції з установки, наданій суб'єктом господарювання, а щодо товару з цифровим вмістом - наданій суб'єктом господарювання або постачальником цифрового вмісту чи надавачем послуги.

Стаття 8. Права споживача у разі придбання непридатного чи небезпечного харчового продукту

1. У разі придбання непридатного чи небезпечного харчового продукту споживач має право вимагати від суб'єкта господарювання заміни його на харчовий продукт, що є придатним для споживання, або відмовитися від договору та вимагати повернення сплачених коштів.

Порядок повернення (заміни) непридатних та небезпечних харчових продуктів затверджується Кабінетом Міністрів України.

2. Суб'єкт господарювання зобов'язаний задовольнити вимоги споживача, передбачені частиною першою цієї статті.

3. У разі відмови споживача від договору купівлі-продажу суб'єкт господарювання зобов'язаний повернути споживачу у день відмови від договору сплачені ним кошти, а в разі неможливості повернути кошти у день відмови від договору - в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше семи днів з дня відмови від договору.

4. Вимоги споживача задовольняються суб'єктом господарювання лише після пред'явлення споживачем розрахункового документа.

Стаття 9. Права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг)

1. Споживач має право в односторонньому порядку відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг) і вимагати відшкодування збитків, якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання своїх зобов'язань за договором або виконує їх настільки повільно, що виконання зобов'язань у визначений договором строк є неможливим.

У разі якщо виконано більше 70 відсотків загального обсягу робіт (надання послуг), споживач має право відмовитися від договору лише в частині робіт (послуг), що залишилися невиконаними (ненаданими).

Споживач має право відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг) і вимагати відшкодування збитків, якщо виконавець не виконав зобов'язання у визначений договором строк.

2. У разі виявлення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) споживач за власним вибором має право на:

1) безоплатне усунення недоліків у строк, що не перевищує 30 днів, або в інший строк за домовленістю сторін;

2) відповідне зменшення ціни виконаної роботи (наданої послуги);

3) відшкодування завданих йому збитків, пов'язаних з усуненням недоліків власними силами чи із залученням третьої особи;

4) відмову від договору в односторонньому порядку.

3. Вимоги, передбачені частиною другою цієї статті, підлягають задоволенню у разі виявлення недоліків під час виконання роботи (надання послуги), приймання виконаної роботи (наданої послуги), а у разі неможливості виявлення недоліків під час приймання - протягом гарантійного строку, встановленого законодавством або договором, а в разі відсутності

гарантійного строку, встановленого законодавством або договором, - протягом двох років з дня прийняття виконаної роботи (наданої послуги).

4. Виконавець не несе відповідальності за невиконання, прострочення виконання або інше неналежне виконання зобов'язання та за недоліки у виконаній роботі (наданій послугі), якщо доведе, що такі недоліки виникли з вини споживача чи внаслідок випадку або дії непереборної сили.

5. Виконавець зобов'язаний протягом трьох днів відшкодувати збитки, що виникли у зв'язку із втратою, псуванням чи пошкодженням речі, прийнятої ним від споживача для виконання робіт (надання послуг).

6. Якщо під час виконання робіт (надання послуг) виникає необхідність у додаткових роботах (послугах), не передбачених умовами договору, виконавець зобов'язаний повідомити про це споживача та одержати від нього письмовий дозвіл на виконання таких додаткових робіт (надання послуг).

Будь-які додаткові роботи (послуги), виконані (надані) виконавцем без згоди споживача, не створюють для споживача будь-яких зобов'язань щодо їх оплати.

7. Дія положень цієї статті не поширюється на виконання робіт з гарантійного ремонту.

8. У разі якщо виконавець не може виконати (прострочує виконання) роботу (надати послугу) згідно з договором, за кожний день (за кожну годину - якщо тривалість виконання визначено у годинах) прострочення споживачу сплачується пеня в розмірі 3 відсотки вартості роботи (послуги), якщо інше не передбачено законодавством. Якщо вартість роботи (послуги) не визначено, виконавець сплачує споживачу неустойку в розмірі 3 відсотки 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.

9. Суб'єкт господарювання, який виконав роботу (надав послугу) згідно з договором у повному обсязі або частково, зобов'язаний після отримання оплати від споживача видати йому розрахунковий документ, що засвідчує факт виконання роботи (надання послуги).

10. Правила побутового обслуговування населення затверджуються Кабінетом Міністрів України.

Стаття 10. Права споживача у разі здійснення попередньої оплати за продукцію

1. Суб'єкт господарювання у разі здійснення споживачем попередньої оплати за продукцію укладає із споживачем договір у письмовій або електронній формі відповідно до цивільного законодавства.

2. Якщо суб'єкт господарювання, який отримав суму попередньої оплати за продукцію, не виконав зобов'язання з постачання такої продукції споживачу у передбачений договором строк, споживач за власним вибором має право:

1) змінити умови договору щодо строку постачання та отримання продукції від суб'єкта господарювання, установивши новий строк; або

2) відмовитися в односторонньому порядку від договору і вимагати повернення суми попередньої оплати за продукцію.

3. У разі відмови споживача від договору суб'єкт господарювання зобов'язаний повернути йому кошти в сумі попередньої оплати за продукцію у строк, що не перевищує 14 днів з моменту звернення споживача у паперовій або електронній формі.

4. Суб'єкт господарювання не несе відповідальності за невиконання, прострочення виконання або інше неналежне виконання зобов'язання за договором з попередньою оплатою продукції, якщо доведе, що це сталося з вини споживача (споживач зазначив неправильну адресу,

відмовився отримати поштове відправлення тощо) чи внаслідок випадку або дії непереборної сили.

Стаття 11. Вимоги до зазначення ціни продукції

1. Суб'єкт господарювання, який реалізує продукцію споживачу, зазначає ціну продажу продукції та ціну за одиницю продукції.

Ціна за одиницю продукції не зазначається, якщо вона ідентична ціні продажу продукції. Якщо товар або харчовий продукт продаються на вагу, суб'єкт господарювання зазначає лише ціну за одиницю маси товару або харчового продукту.

2. На аукціонних торгах споживачам повинна повідомлятися стартова ціна продажу відповідної продукції.

3. Реклама, в якій повідомляється ціна продажу продукції, повинна містити також ціну за одиницю продукції.

4. Написи щодо ціни продажу продукції і ціни за одиницю продукції мають бути чіткими і простими для розуміння.

Ціна продажу продукції не може бути виконана шрифтом меншого розміру, ніж ціна за одиницю продукції.

5. У разі якщо до продажу пропонується набір товарів, харчових продуктів, робіт (послуг) чи їх поєднання, зазначаються вміст та ціна такого набору.

6. Якщо суб'єкт господарювання надає споживачу при реалізації однієї продукції право одержати іншу продукцію за зниженою ціною, до споживача доводиться інформація щодо:

1) змісту та ціни пропозиції із зазначенням ціни таких товарів, харчових продуктів, робіт (послуг), взятих окремо;

2) умов прийняття пропозиції, зокрема строк її дії та будь-які інші обмеження, включаючи обмеження щодо кількості.

7. Застосовувати поняття "знижка", "зменшена ціна", "вигода", "низька ціна", "акція" або будь-які інші аналогічні за значеннями поняття дозволяється лише з додержанням таких умов:

1) вони застосовуються до продукції, яку безпосередньо реалізує суб'єкт господарювання;

2) вони застосовуються протягом визначеного та обмеженого періоду часу;

3) ціна продукції є нижчою за її звичайну ціну продажу.

8. Застосовувати поняття "розпродаж" або будь-які інші аналогічні поняття дозволяється лише з додержанням таких умов:

1) здійснюється розпродаж усієї продукції в межах певного місця або чітко визначеної групи продукції;

2) тривалість розпродажу обмежена в часі;

3) ціна продукції, що підлягає розпродажу, є меншою за її звичайну ціну продажу.

9. У разі проведення розпродажу, застосування знижок або зменшення ціни продажу продукції суб'єкт господарювання не пізніше дня початку та протягом дії відповідної акції повідомляє споживачам у будь-який спосіб інформацію про звичайну ціну продажу продукції, що була встановлена до початку проведення відповідного розпродажу, застосування знижок або зменшення ціни продажу, а також ціну продажу такої продукції, встановлену після їх початку.

10. Звичайна ціна продажу продукції - це найменша ціна, за якою суб'єкт господарювання пропонував придбати продукцію протягом останніх 30 днів до повідомлення про початок проведення розпродажу, застосування знижок, зменшення ціни продажу або з дня початку продажу продукції, якщо період її продажу становить менше 30 днів.

11. Якщо суб'єкт господарювання знижує ціну продажу продукції поступово, звичайною ціною продажу продукції є найменша ціна, за якою суб'єкт господарювання пропонував придбати

продукцію до повідомлення про початок проведення розпродажу, застосування знижок, зменшення ціни продажу.

Стаття 12. Право споживача на споживчу освіту та/або просвіту

1. Держава створює умови для здобуття споживачами знань, умінь та навичок, у тому числі в закладах освіти, з питань реалізації прав споживачів та механізмів їх захисту, а також вживає заходів, спрямованих на доведення до відома суб'єктів господарювання інформації про права споживачів та механізми їх захисту.

2. Центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сферах освіти і науки, створює умови для здобуття споживачами в закладах освіти всіх рівнів (дошкільної, загальної середньої, професійної (професійно-технічної), фахової передвищої та вищої освіти), а також у закладах позашкільної та післядипломної освіти потрібних знань з питань реалізації прав споживачів та механізмів їх захисту.

3. Органи державної влади, органи місцевого самоврядування, які здійснюють захист прав споживачів, інформують споживачів з питань реалізації прав споживачів та механізмів їх захисту.

Стаття 13. Право споживача на інформацію про продукцію

1. Споживач має право на одержання необхідної, доступної, повної, достовірної і своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість здійснення ним свідомого вибору. Суб'єкт господарювання зобов'язаний своєчасно, до придбання продукції, надати споживачу інформацію про таку продукцію. Інформація про продукцію не вважається рекламою.

2. Інформація про продукцію вважається повною і достовірною, якщо вона містить:

1) назву, найменування продукції або відтворення знака для товарів, робіт, послуг, під яким вони реалізуються;

2) дані про основні споживчі властивості товару чи основні характеристики робіт, послуг;

3) кількість продукції в одиницях вимірювання, установлених відповідно до законодавства про метрологію та метрологічну діяльність, залежно від виду продукції;

4) відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин (у разі наявності), перелік яких визначено нормативно-правовими актами, а також застереження щодо застосування окремої продукції, якщо такі застереження передбачені законодавством;

5) ціну продукції або спосіб її розрахунку. Спосіб розрахунку ціни надається лише у випадку, якщо з різних об'єктивних причин до моменту постачання товару неможливо визначити кінцеву ціну продукції;

6) будь-які особливі умови зберігання та/або використання, а також можливі негативні наслідки споживання (використання), якщо вони визначені виробником або встановлені нормативно-правовими актами;

7) відомості про гарантійні зобов'язання суб'єкта господарювання та комерційну гарантію (у разі її надання);

8) найменування, номер контактної телефону та місцезнаходження виробника (виконавця), а також найменування, номер контактної телефону та місцезнаходження суб'єкта господарювання, відповідального за прийняття та розгляд вимог про виконання гарантійних зобов'язань та/або комерційної гарантії або інших скарг споживачів, якщо він не є виробником (виконавцем);

9) строк придатності (служби) товару (наслідків роботи), відомості про необхідні дії споживача після його закінчення, а також про можливі наслідки у разі невиконання таких дій. Строк придатності (служби) може не зазначатися, якщо він є необмеженим.

3. Інформація про послуги з показу (проведення) гастрольних заходів, що пов'язані з концертною, гастрольно-концертною, конкурсною, фестивальною діяльністю, повинна містити дані про використання чи невикористання виконавцями музичних творів фонограм власного

вокального, інструментального, вокально-інструментального виконання музичного твору з музичним супроводом або без нього чи фонограм музичного супроводу до власного вокального, інструментального, вокально-інструментального виконання музичного твору.

4. Нормативно-правовими актами, у тому числі технічними регламентами, можуть встановлюватися спеціальні вимоги до змісту інформації про продукцію та способів її надання.

У разі якщо нормативно-правовими актами, у тому числі технічними регламентами, встановлено спеціальні вимоги до змісту або способів надання інформації про певні види продукції, положення частини другої цієї статті застосовуються у частині, що не охоплюється такими спеціальними вимогами.

5. Інформація, передбачена частинами першою - третьою цієї статті, доводиться суб'єктом господарювання до відома споживачів у чіткій, легкодоступній та зрозумілій формі, у кольорі, шрифті та розмірі, за допомогою слів, цифр, піктограм, символів, графічних зображень, які не ускладнюють її сприйняття.

6. Вимоги до інформації про харчові продукти встановлюються Законом України "Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів". Вимоги до інформації про корми встановлюються Законом України "Про безпечність та гігієну кормів". Вимоги, встановлені частиною другою цієї статті, не поширюються на продукцію, що є харчовим продуктом або кормом.

7. Суб'єкт господарювання зобов'язаний надати споживачу інформацію відповідно до вимог Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної". Інформація про назву товару чи харчового продукту, дані про основні споживчі властивості товару чи харчового продукту, що розміщуються на поверхні, яка має найбільшу площу, товару чи харчового продукту та/або упаковки, етикетки, приєднаної до товару чи харчового продукту, не може надаватися державною мовою держави-агресора або держави-окупанта, не повинна приховуватися або спотворюватися іншою текстовою чи графічною інформацією.

8. Інформація про продукцію, передбачена частиною другою цієї статті, розміщується безпосередньо на продукції та/або упаковці, етикетці, приєднаній до продукції, або у супровідній документації, що додається до продукції, або надається в інший спосіб (у доступній наочній формі).

Інформація про продукцію, передбачена частиною другою цієї статті, а також будь-яке інше маркування продукції надаються державною мовою та за потреби можуть дублюватися іншими мовами.

У разі розміщення інформації, зазначеної в абзаці другому цієї частини, безпосередньо на продукції та/або упаковці, етикетці, приєднаній до неї, інформація, що надається державною мовою, розміщується на поверхні, яка має найбільшу площу, продукції та/або упаковки, етикетки, приєднаної до продукції, яка має найбільшу площу, не повинна приховуватися або спотворюватися іншою текстовою чи графічною інформацією і при цьому розмір шрифту, яким наноситься інформація державною мовою, не може бути меншим за розмір шрифту, яким наноситься інформація іншою мовою.

Інформація про продукцію може розміщуватися в місці реалізації та/або може доводитися до споживача за допомогою засобів дистанційного зв'язку, зокрема шляхом розміщення на офіційних веб-сайтах виробника (виконавця), продавця.

Інформація про продукцію може надаватися споживачу на його електронну адресу або за номером його телефону лише за умови, що споживач надав суб'єкту господарювання згоду на отримання такої інформації.

9. Суб'єкт господарювання може розміщувати інформацію про продукцію на своєму веб-сайті у формі, легкодоступній для розуміння вразливими категоріями споживачів, зокрема особами з вадами розумового чи фізичного розвитку.

10. Суб'єкт господарювання одночасно з наданням інформації про продукцію інформує у будь-якій доступній та зручній для споживача формі про:

продавця товару, зокрема його місцезнаходження та контактні дані;

інтероперабельність або сумісність цифрового вмісту щодо функціонування з апаратними засобами чи програмним забезпеченням - у разі придбання товару з цифровим вмістом;

заходи технічного захисту - у разі придбання товарів з цифровим вмістом або отримання цифрових послуг;

умови придбання продукції, зокрема умови доставки чи пересилання;

строк дії договору та умови відмови від договору;

можливість та порядок позасудового врегулювання споживчих спорів у разі їх виникнення.

Суб'єкт господарювання, який прийняв кодекс поведінки або приєднався до нього, інформує споживачів про наявність такого кодексу поведінки, способи ознайомлення з його змістом та забезпечує доступ до нього, у тому числі в електронній формі.

Суб'єкт господарювання, який заявив про дотримання ним кодексу поведінки, зобов'язаний реалізовувати продукцію з дотриманням вимог такого кодексу та враховувати положення такого кодексу при надсиланні комерційних електронних повідомлень.

11. Суб'єкт господарювання, що реалізує продукцію з використанням інформаційно-комунікаційних систем, при надсиланні комерційних електронних повідомлень зобов'язаний забезпечити прямий простий стабільний доступ споживача до інформації про себе, перелік якої визначено [частиною першою](#) статті 7 Закону України "Про електронну комерцію".

Стаття 14. Права споживача під час торговельного та інших видів обслуговування

1. Споживач має право на вільний вибір продукції та вільне використання електронних платіжних засобів з урахуванням режиму роботи та існуючих форм (видів) розрахунків, установлених законодавством.

Суб'єкт господарювання зобов'язаний всіляко сприяти споживачу у вільному виборі продукції та способів її оплати.

Суб'єкт господарювання не може обмежувати у будь-який спосіб використання споживачем електронних платіжних засобів, якщо відповідно до законодавства він зобов'язаний приймати їх до сплати.

Суб'єкт господарювання не може встановлювати відмінні ціни на одну і ту саму продукцію залежно від способу оплати споживачем вартості продукції в готівковій або безготівковій формі.

2. Примушувати споживача придбавати продукцію з недоліками або непотрібного йому асортименту забороняється.

3. Обслуговування споживачів здійснюється державною мовою відповідно до вимог [Закону України](#) "Про забезпечення функціонування української мови як державної".

4. Споживач має право на безперешкодне та безоплатне відвідування санітарного вузла у стаціонарних торговельних приміщеннях суб'єкта господарювання та в місцях загального користування (за наявності).

5. Торговельні приміщення суб'єктів господарювання, в яких вони здійснюють свою діяльність, повинні бути пристосовані до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення відповідно до державних будівельних норм і правил.

За результатами обстеження будівлі та прилеглої території комісією, до складу якої входять представник органу місцевого самоврядування, фахівець, який має відповідні знання з проектування споруд класу, який відповідає класу будівлі, щодо якої здійснюється обстеження,

представник громадськості від органу самоврядування населення, що включає в себе територію, на якій розташована така будівля, може бути прийнято обґрунтоване рішення про неможливість пристосування такої будівлі для потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення відповідно до державних будівельних норм і правил.

Власники торговельних приміщень, у яких суб'єкти господарювання здійснюють свою діяльність, зобов'язані виконати вимоги, передбачені [абзацом першим](#) цієї частини, не пізніше ніж у шестимісячний строк з дня прийняття органом місцевого самоврядування, на території відання якого здійснює свою діяльність суб'єкт господарювання, рішення про виділення розташованої біля входу до торговельного приміщення відповідної земельної ділянки.

6. Споживач має право на перевірку відповідності товару споживчим властивостям, заявленим суб'єктом господарювання, та вимогам нормативно-правових актів, а також на демонстрацію безпечного та правильного його використання.

На вимогу споживача суб'єкт господарювання зобов'язаний розпакувати товар для огляду та демонстрації його споживчих властивостей, справності, за умови що це не вплине на його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, комплектність та на цільове призначення товару, надати контрольні засоби вимірювальної техніки для перевірки габаритів, маси або об'єму тощо.

7. Правила торговельного та інших видів обслуговування затверджуються Кабінетом Міністрів України.

8. Суб'єкту господарювання забороняється встановлювати будь-яку додаткову (супровідну) плату під час здійснення оплати за продукцію з використанням електронних платіжних засобів, платіжних застосунків або платіжних пристроїв, у тому числі плату за використання певного електронного платіжного засобу, платіжного застосунку або платіжного пристрою.

9. У разі якщо суб'єкт господарювання в рамках договору із споживачем пропонує використовувати телефонний зв'язок як засіб комунікації з ним, споживач не зобов'язаний сплачувати більшу вартість телефонного зв'язку, ніж розмір плати, встановлений оператором телекомунікацій.

10. Суб'єкт господарювання повинен до укладення договору отримати від споживача пряму письмову згоду на будь-яку додаткову плату, крім плати за договором.

У разі недотримання суб'єктом господарювання вимог [абзацу першого](#) цієї частини та застосування додаткової плати без згоди споживача споживачу відшкодовується сума відповідного платежу.

Стаття 15. Нікчемність умов договорів, що обмежують права споживача

1. Умови договору, які не обговорювалися індивідуально із споживачем та наслідком застосування яких є істотний дисбаланс прав та обов'язків сторін на користь суб'єкта господарювання, є нікчемними.

2. Умова договору є такою, що не обговорювалася індивідуально із споживачем, якщо вона була складена заздалегідь, а споживач не міг вплинути на її зміст.

Обговорення із споживачем окремих умов договору, складеного суб'єктом господарювання заздалегідь, не виключає застосування положень цієї статті до інших умов такого договору.

Тягар доведення того, що умова договору обговорювалася із споживачем індивідуально, покладається на суб'єкта господарювання.

3. Умови договору, які вважаються нікчемними:

1) звільнення суб'єкта господарювання від відповідальності або обмеження такої відповідальності у разі смерті споживача або заподіяння шкоди його здоров'ю, спричинених діями чи бездіяльністю суб'єкта господарювання;

2) позбавлення або обмеження прав споживача, пов'язаних із невиконанням чи неналежним виконанням суб'єктом господарювання зобов'язань за договором;

3) право суб'єкта господарювання не повертати завдаток споживачу, якщо споживач прийняв рішення не укласти або не виконувати договір, за відсутності умови у договорі про право споживача отримати суму завдатку у подвійному розмірі, якщо суб'єкт господарювання прийняв рішення не укласти або не виконувати договір;

4) обов'язок споживача сплатити штраф, пеню, інші нарахування або компенсацію у непропорційно великому розмірі (більше 30 відсотків вартості продукції) за невиконання зобов'язань за договором;

5) право суб'єкта господарювання розірвати договір із споживачем на власний розсуд за відсутності аналогічного права у споживача;

6) право суб'єкта господарювання не повертати кошти, сплачені за ненадану продукцію, у разі відмови від договору з ініціативи суб'єкта господарювання;

7) право суб'єкта господарювання розірвати договір, укладений на невизначений строк, без повідомлення споживача не менше ніж за 14 днів до моменту його розірвання, крім випадків, передбачених законом;

8) встановлення необґрунтовано завчасного та/або короткого строку для відмови споживача від автоматичного продовження дії договору, укладеного на визначений строк;

9) обов'язки споживача, з якими він не мав можливості ознайомитися до укладення договору;

10) право суб'єкта господарювання в односторонньому порядку змінювати умови договору з підстав, не визначених договором;

11) надання можливості суб'єкту господарювання в односторонньому порядку без поважних причин змінювати характеристики продукції, що є предметом договору;

12) право суб'єкта господарювання визначати ціну товару або харчового продукту в момент доставки або право суб'єкта господарювання підвищувати зазначену у договорі ціну продукції без надання споживачу у таких випадках права відмовитися від договору;

13) право суб'єкта господарювання визначати відповідність продукції умовам договору;

14) виключне право суб'єкта господарювання тлумачити умови договору;

15) обмеження відповідальності суб'єкта господарювання за зобов'язаннями, прийнятими його представником, або обумовлення прийняття таких зобов'язань виконанням конкретних умов;

16) зобов'язання споживача виконувати обов'язки за договором у повному обсязі, якщо суб'єкт господарювання не виконує свої зобов'язання;

17) обов'язковість умов договору виключно для споживача, у той час як суб'єкт господарювання може виконувати умови такого договору на власний розсуд;

18) право суб'єкта господарювання без згоди споживача передавати свої права та обов'язки за договором третій особі, якщо це може обмежити права споживача за договором;

19) позбавлення споживача прав, передбачених цим Законом.

4. Положення [пункту 7](#) частини третьої цієї статті не застосовується до умов договорів, укладених на невизначений строк, про надання фінансових послуг, відповідно до яких надавач фінансових послуг (фінансова установа) встановлює право розірвати договір в односторонньому порядку за наявності підстав, визначених законодавством, та за умови негайного повідомлення кожної із сторін про розірвання договору.

Положення [пункту 10](#) частини третьої цієї статті не застосовується до договорів, укладених на невизначений строк, якими передбачено право суб'єкта господарювання в односторонньому порядку змінювати умови договору у разі обов'язкового повідомлення споживача про зміну умов договору у розумний строк та надання йому права на відмову від договору, а також до договорів про надання фінансових послуг, відповідно до яких за надавачем фінансових послуг закріплено право змінювати без попередження відсоткову ставку або суму інших платежів за фінансові послуги, що сплачуються споживачем, за наявності у надавача фінансових послуг (фінансової установи) підстав, визначених законодавством, та за умови негайного повідомлення кожної із сторін про таку зміну та про право споживача відмовитися від договору.

Положення [пункту 12](#) частини третьої цієї статті не застосовується до положень договорів про індексацію ціни, що відповідають законодавству, якщо умови та метод розрахунку ціни чітко і недвозначно визначено у договорі.

Положення [пунктів 7, 10 і 12](#) частини третьої цієї статті не застосовуються до:

1) фінансових послуг, операцій з фінансовими інструментами та інших операцій з товарами або послугами, ціна яких залежить від зміни котирувань чи індексів на організованих ринках або від ставок на фінансових ринках, які не контролюються продавцем;

2) договорів про купівлю-продаж іноземної валюти або про транскордонний переказ коштів в іноземній валюті.

5. Нечіткі або двозначні положення договору із споживачем тлумачаться на користь споживача.

6. Збитки, завдані споживачу застосуванням нікчемних умов договору, відшкодовуються суб'єктом господарювання.

7. Предмет та/або ціна договору не можуть бути визнані нікчемними, якщо такі умови договору сформульовані простою та зрозумілою мовою.

8. Наслідки визнання умови договору нікчемною поширюються на всі договори, у тому числі договори таймшеру, що містять таку умову.

Розділ III. ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У РАЗІ УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ ПОЗА ТОРГОВЕЛЬНИМ ЧИ ОФІСНИМ ПРИМІЩЕННЯМ АБО ДИСТАНЦІЙНОГО ДОГОВОРУ

Стаття 16. Портал е-покупець

1. Портал е-покупець створюється з метою забезпечення взаємодії суб'єктів електронної комерції, споживачів, компетентного органу та інших державних органів, що здійснюють захист прав споживачів у відповідних сферах у межах компетенції.

2. До автоматизованої системи перевірених продавців, яка є складовою частиною Порталу е-покупець, вноситься інформація про суб'єктів електронної комерції.

3. Інформація, розміщена на Порталі е-покупець, захищається відповідно до вимог законодавства у сфері захисту інформації.

4. Доступ до Порталу е-покупець здійснюється через мережу Інтернет та є відкритим і безоплатним.

5. Портал е-покупець є об'єктом права державної власності.

6. Створення та функціонування Порталу е-покупець забезпечує центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері цифрової економіки.

7. Центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері цифрової економіки, призначає технічного адміністратора Порталу е-

покупець, який здійснює заходи з його адміністрування і програмного супроводження, відповідає за збереження розміщеної інформації, захищає її від несанкціонованого доступу та знищення.

8. Порядок функціонування, експлуатації, технічного супроводу, структура та взаємодія з електронними інформаційними ресурсами, зміст інформації, що розміщується на Порталі е-покупець, та порядок її внесення, перелік користувачів та обсяг прав доступу для різних користувачів Порталу е-покупець, порядок набуття статусу перевіреного продавця, форма та зразок позначення "перевірений продавець", порядок інформаційної взаємодії Порталу е-покупець із суб'єктами електронної комерції, споживачами, компетентним органом та іншими державними органами, які здійснюють захист прав споживачів у відповідних сферах у межах компетенції, реєстрами, а також з автоматизованими інформаційними системами, держателями (розпорядниками, адміністраторами) яких є державні органи (підприємства, установи, організації), порядок виключення суб'єктів електронної комерції з Порталу е-покупець затверджуються Кабінетом Міністрів України.

9. Завданнями Порталу е-покупець є:

1) відображення інформації про суб'єктів електронної комерції, яка міститься в автоматизованій системі перевірених продавців;

2) створення та функціонування електронного кабінету користувача для здійснення комунікації суб'єктів електронної комерції, споживачів, компетентного органу та інших державних органів, які здійснюють захист прав споживачів у відповідних сферах у межах компетенції;

3) забезпечення споживачам можливості подання звернень про порушення їхніх прав при придбанні продукції у суб'єктів електронної комерції, а також надсилання комерційних повідомлень та інформування про перебіг та результати розгляду звернень;

4) збирання, накопичення, обробка, захист, облік та надання споживачам інформації про дані суб'єктів електронної комерції;

5) забезпечення отримання суб'єктом електронної комерції позначення "перевірений продавець", що підтверджує набуття ним статусу перевіреного продавця;

6) здійснення моніторингу та оцінки якості послуг, що надаються з використанням Порталу е-покупець;

7) виконання інших завдань, визначених законодавством.

10. Суб'єкт електронної комерції, що реалізує продукцію з використанням інформаційно-комунікаційних систем, зобов'язаний протягом 10 днів з дня початку провадження такої діяльності зареєструватися на Порталі е-покупець та надати інформацію, передбачену частиною одинадцятю цієї статті.

День початку провадження суб'єктом електронної комерції діяльності з реалізації продукції з використанням інформаційно-комунікаційних систем визначається за сукупністю таких критеріїв:

державна реєстрація фізичної особи - підприємця або юридичної особи;

реалізація продукції з використанням інформаційно-комунікаційних систем шляхом розміщення пропозиції (оферти) про укладення електронного дистанційного договору.

У разі зміни інформації, передбаченої частиною одинадцятю цієї статті, суб'єкт електронної комерції зобов'язаний повідомити про це на Порталі е-покупець протягом п'яти робочих днів з дня виникнення зміни.

Такий суб'єкт зобов'язаний підтверджувати інформацію, зазначену у частині одинадцятій цієї статті, щороку, протягом місяця починаючи з наступного року з дати реєстрації на Порталі е-покупець.

11. Для реєстрації на Порталі е-покупець суб'єкт електронної комерції повинен надати інформацію, передбачену частиною першою (крім абзацу сьомого) статті 7 Закону України "Про електронну комерцію", а також: назву інтернет-магазину (за наявності), веб-адресу інтернет-магазину та/або посилання на веб-сторінку суб'єкта електронної комерції в інформаційно-комунікаційній системі постачальника послуг електронного торговельного майданчика (далі - маркетплейс), постачальника послуг електронного сервісу розміщення оголошень (далі - класифайд) та/або постачальника послуг електронного сервісу порівняння продукції (далі - прайс-агрегатор), на яких такий суб'єкт реалізує продукцію, контактний номер телефону.

12. Суб'єкт електронної комерції, який пройшов ідентифікацію, автентифікацію на Порталі е-покупець та набув статусу перевіреного продавця, зобов'язаний:

розмістити позначення "перевірений продавець" в інтернет-магазині, з використанням якого він реалізує продукцію;

повідомити маркетплейс, класифайд, прайс-агрегатор, в інформаційно-комунікаційних системах яких він реалізує продукцію, про набуття статусу перевіреного продавця.

Розміщення позначення "перевірений продавець" без реєстрації на Порталі е-покупець є підставою для притягнення суб'єкта електронної комерції до відповідальності, передбаченої цим Законом.

Маркетплейс, класифайд, прайс-агрегатор після отримання від суб'єкта електронної комерції повідомлення про набуття ним статусу перевіреного продавця та/або у разі самостійного встановлення факту набуття ним такого статусу зобов'язані розмістити на веб-сторінці такого суб'єкта електронної комерції, який реалізує продукцію в їхніх інформаційно-комунікаційних системах, позначення "перевірений продавець". Розміщення такого позначення вважається виконанням вимог частини сьомої статті 18 цього Закону.

Розміщення позначення "перевірений продавець" на веб-сторінці суб'єкта електронної комерції без його реєстрації на Порталі е-покупець є підставою для притягнення маркетплейса, класифайда, прайс-агрегатора до відповідальності, передбаченої цим Законом.

13. Маркетплейс, класифайд, прайс-агрегатор зобов'язані обмежити доступ суб'єктів електронної комерції, не зареєстрованих на Порталі е-покупець, до своїх інформаційно-комунікаційних систем.

14. Рішення про виключення суб'єкта електронної комерції з Порталу е-покупець та втрату ним статусу перевіреного продавця може бути прийняте компетентним органом за наявності таких підстав:

1) державна реєстрація припинення юридичної особи (крім перетворення);

2) державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичною особою - підприємцем;

3) за рішенням компетентного органу за результатами проведених заходів державного нагляду (контролю), у разі порушення суб'єктом електронної комерції вимог частини одинадцятої цієї статті та/або непідтвердження суб'єктом електронної комерції інформації, передбаченої частиною одинадцятою цієї статті, у строки, передбачені абзацом п'ятим частини десятої цієї статті.

Стаття 17. Право споживача на інформацію у разі укладення договору поза торговельним чи офісним приміщенням або дистанційного договору

1. До укладення договору поза торговельним чи офісним приміщенням або дистанційного договору продавець повинен надати споживачу в чіткій та зрозумілій для сприйняття формі таку інформацію, яка є невід'ємною частиною договору:

1) найменування та споживчі властивості товару або основні характеристики роботи (послуги);

2) загальні відомості про суб'єкта господарювання, достатні для його ідентифікації:

а) для юридичних осіб: повне найменування юридичної особи (відокремленого підрозділу), адреса реєстрації юридичної особи та її фактичне місцезнаходження, ідентифікаційний код згідно з ЄДРПОУ та індивідуальний податковий номер згідно з даними реєстру платників податку на додану вартість (за наявності), відомості про документ дозвільного характеру чи ліцензію (якщо це передбачено законодавством);

б) для фізичних осіб - підприємців: прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності), адреса реєстрації, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та офіційно повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті), відомості про документ дозвільного характеру чи ліцензію (якщо це передбачено законодавством);

в) номер телефону, адреса електронної пошти або інші засоби зв'язку;

г) найменування та місцезнаходження суб'єктів господарювання, відповідальних за прийняття та розгляд вимог про виконання гарантійних зобов'язань та/або комерційної гарантії, якщо така інформація відрізняється від зазначеної у підпунктах "а" і "б" цього пункту;

3) ціна продукції або спосіб її розрахунку, а також інформація щодо включення податків до розрахунку вартості продукції. Спосіб розрахунку ціни надається лише в тому випадку, якщо з різних об'єктивних причин до моменту постачання товару, виконання робіт, надання послуг неможливо визначити кінцеву ціну продукції. У разі укладення договору на невизначений строк або договору, що містить підписку на постачання певної продукції, ціна включає загальні витрати за розрахунковий період. Якщо такий договір передбачає оплату за фіксованою ціною, загальна ціна включає загальні місячні витрати за один місяць;

4) автоматично сформована на індивідуальній основі ціна для конкретного споживача;

5) додаткові витрати на перевезення, доставку товару, харчового продукту, послуги поштового зв'язку чи будь-які інші витрати;

6) порядок оплати продукції, а також строк та порядок доставки товару, харчового продукту чи виконання робіт, надання послуг;

7) вартість електронних комунікаційних послуг, якщо вона відмінна від вартості за тарифами (тарифними планами) відповідно до договору, на підставі якого споживач отримує електронні комунікаційні послуги;

8) порядок розгляду суб'єктом господарювання скарг споживача;

9) порядок та умови реалізації права споживача на відмову від договору та повернення товару, харчового продукту, якщо таке право передбачено договором, порядок та спосіб повернення коштів за повернутий товар, можливі витрати споживача, пов'язані з поверненням товару в разі відмови від договору, а також умови, за яких споживач не може відмовитися від договору;

10) відомості про гарантійні зобов'язання суб'єкта господарювання та комерційну гарантію, у разі її надання;

11) порядок та умови обслуговування продукції після її продажу, якщо це передбачено договором;

12) спосіб ознайомлення з кодексом поведінки, у разі його наявності;

13) строк дії договору, порядок та умови відмови від договору;

14) мінімальний строк зобов'язань споживача за договором, у разі їх наявності;

15) наявність та умови попередньої оплати чи інших фінансових гарантій, які надаються споживачем на вимогу суб'єкта господарювання;

16) функціональність цифрового вмісту продукції, включаючи заходи його технічного захисту;

17) дані про інтероперабельність або сумісність цифрового вмісту щодо функціонування з апаратними засобами або програмним забезпеченням, у разі придбання товару з цифровим вмістом;

18) можливість застосування механізму позасудового врегулювання спорів, до якого приєднався суб'єкт господарювання, а також способи звернення споживача до органу позасудового врегулювання спорів.

2. У разі придбання споживачем радіообладнання він має право на отримання інформації щодо документа про відповідність та про порядок користування радіочастотним ресурсом при застосуванні цього радіообладнання.

3. Дія положень частини першої цієї статті також застосовується до договорів, що стосуються постачання цифрового вмісту, який не постачається на матеріальному носії.

4. Умови договору можуть відрізнятися від інформації, наданої споживачу до його укладення, якщо такі умови погоджені сторонами.

5. У разі ненадання суб'єктом господарювання інформації про додаткові витрати на перевезення, доставку товару, харчового продукту, послуги поштового зв'язку чи будь-які інші витрати споживач має право не оплачувати такі витрати.

6. Тягар доведення факту надання інформації, передбаченої частиною першою цієї статті, покладається на суб'єкта господарювання.

7. Дія положень цієї статті поширюється на відносини, які виникають між споживачем та суб'єктом господарювання щодо харчових продуктів, у частині, що не суперечить [Закону України "Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів"](#).

Стаття 18. Права споживача під час придбання продукції у суб'єкта електронної комерції

1. Споживач перед прийняттям рішення про придбання продукції та укладення відповідного договору має право ознайомитися з інформацією про продукцію, що міститься в інтернет-магазині суб'єкта електронної комерції, який пропонує таку продукцію для реалізації, або в інформаційно-комунікаційній системі маркетплейса, класифайда, прайс-агрегатора.

2. Суб'єкт електронної комерції зобов'язаний забезпечити доступ споживача до умов договору, які повинні бути розміщені в інформаційно-комунікаційній системі у легкодоступному для споживача місці так, щоб це дало змогу споживачу ознайомитися з договором до оформлення свого замовлення на придбання продукції.

3. З метою отримання від суб'єкта електронної комерції інформації про продукцію споживач може надати згоду на поширення таким суб'єктом на його електронну адресу відповідних комерційних електронних повідомлень щодо продукції, рішення про придбання якої споживачем не приймалося.

Комерційні електронні повідомлення не можуть надсилатися без згоди на їх отримання, наданої особою, якій такі повідомлення адресовані, та без можливості відмовитися від подальшого надсилання таких повідомлень, у тому числі з використанням автоматизованих засобів. Така можливість повинна надаватися з кожним надсиланням комерційного електронного повідомлення.

Інформація про можливість особи відмовитися від подальшого отримання комерційних електронних повідомлень повинна міститися в такому комерційному електронному повідомленні та бути викладена у спосіб, який забезпечить переважну помітність такої інформації порівняно з текстом комерційного електронного повідомлення. Комерційне електронне повідомлення має містити технічну можливість для особи, якій воно адресоване, відмовитися від подальшого отримання таких повідомлень.

4. У разі отримання споживачем комерційного електронного повідомлення після його відмови від подальшого отримання таких повідомлень споживач має право подати суб'єкту електронної комерції, який здійснює розсилання таких комерційних електронних повідомлень, заяву про відмову від подальшого отримання комерційних електронних повідомлень на Порталі е-покупець.

Суб'єкт електронної комерції, який здійснює розсилання комерційних електронних повідомлень, після отримання ним інформації в електронному кабінеті на Порталі е-покупець про подання споживачем заяви про відмову від подальшого отримання комерційних електронних повідомлень протягом 10 днів має вчинити всі дії для припинення надсилання таких комерційних електронних повідомлень споживачу.

У разі невчинення суб'єктом електронної комерції дій, передбачених [абзацом другим](#) цієї частини, споживач має право через Портал е-покупець подати скаргу на такого суб'єкта електронної комерції до компетентного органу, що є підставою для притягнення такого суб'єкта до відповідальності, передбаченої цим Законом.

5. Суб'єкт електронної комерції, який пропонує продукцію для реалізації через інформаційно-комунікаційну систему, зокрема через інформаційно-комунікаційну систему маркетплейса, класифайда, або розміщує інформацію про продукцію в інформаційно-комунікаційній системі прайс-агрегатора, зобов'язаний розмістити в такій системі інформацію, передбачену [частиною першою](#) статті 7 Закону України "Про електронну комерцію".

6. Суб'єкт електронної комерції, який пропонує продукцію для реалізації через інтернет-магазин, несе відповідальність за наявність та достовірність інформації, яка стосується даних про такого суб'єкта електронної комерції та запропоновану ним для реалізації продукцію.

7. Маркетплейс, класифайд, прайс-агрегатор зобов'язані розмістити у своїх інформаційно-комунікаційних системах інформацію про суб'єктів електронної комерції, що реалізують продукцію з використанням таких систем, передбачену [частиною першою](#) статті 7 Закону України "Про електронну комерцію", та перевірити достовірність інформації про таких суб'єктів електронної комерції, визначеної [абзацами другим і п'ятим](#) частини першої статті 7 Закону України "Про електронну комерцію".

8. У разі пропонування для реалізації продукції в інформаційно-комунікаційній системі класифайда фізичною особою класифайд зобов'язаний поінформувати споживача про те, що особа, яка пропонує продукцію для реалізації в такій інформаційно-комунікаційній системі, є фізичною особою.

9. У разі укладення споживачем договору щодо придбання продукції споживач має право на інформацію про розподіл обов'язків та відповідальності між маркетплейсом, класифайдом чи прайс-агрегатором та суб'єктом електронної комерції, який пропонує для реалізації таку продукцію через інформаційно-комунікаційну систему такого маркетплейса, класифайда чи прайс-агрегатора.

Стаття 19. Вимоги до договору, який укладається поза торговельним чи офісним приміщенням, або дистанційного договору

1. У разі укладення договору поза торговельним чи офісним приміщенням суб'єкт господарювання надає споживачу інформацію, передбачену [частиною першою](#) статті 17 цього Закону, разом з примірником підписаного договору у паперовій або, за згодою споживача, в електронній формі.

У разі укладення дистанційного договору суб'єкт господарювання надає споживачу інформацію, передбачену [частиною першою](#) статті 17 цього Закону, відповідними засобами дистанційного, у тому числі електронного, зв'язку.

2. Якщо дистанційний договір укладається виключно засобами електронного зв'язку, суб'єкт господарювання зобов'язаний:

1) повідомити споживачу інформацію, передбачену [пунктами 1, 3 і 12](#) частини першої статті 17 цього Закону;

2) передбачити на своєму офіційному веб-сайті розміщення кнопки або іншої програмної функції, яку споживач активує з метою замовлення продукції. Така кнопка або інша програмна функція повинна містити напис "замовлення з оплатою" або інше подібне формулювання, яке однозначно вказує, що замовлення продукції передбачає її оплату. У разі недотримання продавцем вимоги, передбаченої цим пунктом, споживач не має зобов'язань з оплати за відповідним замовленням чи договором;

3) до початку здійснення замовлення зазначити способи доставки та оплати продукції, а також, у разі наявності, обмеження щодо способів доставки, які споживач може обрати до оформлення відповідного замовлення;

4) надати споживачу підтвердження, що договір укладено, а саме: надати копію підписаного договору в паперовій або електронній формі та підтвердження попередньої прямої згоди споживача (якщо така згода передбачена законодавством чи умовами договору).

Таке підтвердження повинно бути надано не пізніше ніж під час доставки товару чи до початку виконання послуг та містити інформацію, зазначену в [частині першій](#) статті 17 цього Закону, крім випадків надання продавцем такої інформації споживачу до укладення дистанційного договору.

У разі постачання цифрового вмісту не на матеріальному носії суб'єкт господарювання зобов'язаний надати споживачу в паперовій або електронній формі підтвердження попередньої згоди споживача на постачання цифрового вмісту (контенту), наданої відповідно до вимог цього Закону та інших законодавчих актів.

3. Суб'єкт господарювання, який телефонує споживачу з метою укладення договору, повинен на початку розмови повідомити своє ім'я або найменування суб'єкта господарювання, якого він представляє, а також пояснити комерційну мету, з якою він здійснює такий телефонний дзвінок.

Якщо суб'єкт господарювання та споживач під час телефонної розмови домовилися про укладення договору, такий договір стане дійсним лише після письмового підтвердження його укладення споживачем у паперовій або електронній формі.

4. Укладення дистанційних договорів в електронному вигляді повинно також відповідати вимогам [Закону України "Про електронну комерцію"](#).

Стаття 20. Право споживача на доставку товару, придбаного шляхом укладення договору поза торговельним чи офісним приміщенням або дистанційного договору

1. Під час укладення договору про купівлю-продаж товару визначаються дата, час, спосіб та ціна доставки товару.

Якщо дату доставки товару в договорі купівлі-продажу не визначено, суб'єкт господарювання повинен доставити товар споживачу не пізніше ніж через 30 днів з дня укладення договору.

Продовження строку доставки понад 30 днів може бути лише за згодою споживача.

2. Товар доставляється в узгоджений між суб'єктом господарювання і споживачем спосіб, зокрема оператором поштового зв'язку до зазначеного споживачем відділення або кур'єром на зазначену під час замовлення адресу доставки. Спосіб доставки може бути змінено за згодою сторін.

3. У разі неможливості доставки товару суб'єкт господарювання зобов'язаний повідомити про це споживача до укладення договору купівлі-продажу.

4. Суб'єкт господарювання, який уклав договір купівлі-продажу, але не може доставити товар у дату та строк, передбачені частиною першою цієї статті, повідомляє про це споживача та узгоджує з ним інший строк доставки. У разі незгоди з доставкою в інший строк споживач має право відмовитися від договору купівлі-продажу.

5. У разі якщо доставка товару є важливою для споживача у визначений час, він зобов'язаний повідомити про це суб'єкту господарювання до укладення договору.

Якщо суб'єкт господарювання підтвердив готовність доставити товар у визначений споживачем час, але не доставив товар, споживач має право відмовитися від договору.

6. Суб'єкт господарювання зобов'язаний повернути споживачу протягом 14 днів усю суму, сплачену ним за договором купівлі-продажу, від якого споживач відмовився відповідно до частин четвертої і п'ятої цієї статті.

Суб'єкт господарювання зобов'язаний повернути суму, сплачену споживачем за товар, у спосіб, що відповідає способу оплати споживачем за товар, крім випадку, якщо споживач погодився на інший спосіб повернення коштів.

7. Споживач може дозволити третій особі (уповноважити третю особу) отримати від свого імені придбаний ним товар.

Право власності на товар переходить від суб'єкта господарювання до споживача у момент передачі товару споживачу чи визначеній ним третій особі під час доставки.

8. Витрати, пов'язані з втратою чи пошкодженням товару під час його доставки, несе суб'єкт господарювання, крім випадку, якщо споживач самостійно організовує доставку придбаного товару.

Стаття 21. Право споживача на відмову від договору, укладеного поза торговельним чи офісним приміщенням, або дистанційного договору

1. Споживач має право в односторонньому порядку відмовитися від договору, укладеного поза торговельним чи офісним приміщенням, або дистанційного договору, а також відмовитися від отримання товару (крім товарів, визначених частиною п'ятою статті 5 цього Закону) протягом 14 днів:

1) з дня укладення договору (у тому числі договору з постачання цифрового вмісту, який не постачається на матеріальному носії);

2) з дня отримання товару споживачем або визначеною ним третьою особою (для товару чи замовлення, що доставляється частинами, - з дня отримання останньої частини товару чи замовлення);

3) з першого дня доставки товару, який за договором повинен доставлятися регулярно протягом певного періоду часу.

Здійснення споживачем права на відмову припиняє зобов'язання сторін з укладення або виконання дистанційного договору або договору, укладеного поза торговельним чи офісним приміщенням.

2. Суб'єкт господарювання з метою забезпечення вимог цього Закону розміщує на своєму веб-сайті форму заявки для оформлення відмови від договору, а також інструкцію про порядок відмови, типові форми яких затверджуються компетентним органом.

Якщо споживач оформив заявку про відмову від договору через веб-сайт суб'єкта господарювання, суб'єкт господарювання повинен невідкладно повідомити споживачу про отримання його заявки.

3. Споживач повинен повідомити суб'єкта господарювання про відмову від договору у строк, визначений частиною першою цієї статті.

4. Суб'єкт господарювання зобов'язаний протягом 14 днів з дня отримання товару від споживача повернути суму, сплачену споживачем за товар, а також, якщо це передбачено договором, інші платежі, у тому числі кошти за доставку товару споживачу.

Якщо споживач обрав спосіб доставки товару вартістю більшою, ніж найдешевший спосіб доставки, запропонований суб'єктом господарювання, додаткові кошти, сплачені ним за доставку, відшкодуванню не підлягають.

5. У разі недотримання суб'єктом господарювання вимог [пункту 9](#) частини першої статті 17 цього Закону строк, встановлений [частиною першою](#) цієї статті, становитиме 12 місяців.

Якщо суб'єкт господарювання, який на момент продажу товару не виконав вимогу [пункту 9](#) частини першої статті 17 цього Закону, виконає її протягом 12 місяців після продажу товару, строк, встановлений [частиною першою](#) цієї статті, становитиме 14 днів з дня отримання споживачем відповідної інформації.

6. Споживач може реалізувати своє право на відмову від договору у строк, встановлений частинами [першою](#) і [п'ятою](#) цієї статті, якщо повідомлення про відмову від договору буде надіслане ним суб'єкту господарювання до закінчення такого строку.

7. Тягар доведення, що споживач скористався своїм правом на відмову від договору, покладається на споживача.

8. Повернення товару суб'єкту господарювання у разі відмови від договору здійснюється споживачем за власний рахунок, за винятком таких випадків:

1) суб'єкт господарювання запропонував самостійно та за власний рахунок забрати у споживача товар;

2) під час укладення договору суб'єкт господарювання не повідомив про спосіб та витрати споживача у разі повернення ним товару відповідно до вимог [пункту 9](#) частини першої статті 17 цього Закону;

3) постачання, повністю або частково, цифрового вмісту, який не надається на матеріальному носії, якщо:

споживач не надав попередньої прямої згоди на початок постачання до закінчення 14-денного строку для відмови;

споживач не повідомив про відмову від свого права на відмову при наданні попередньої згоди;

продавець не надав підтвердження відповідно до частин [першої](#) і [другої](#) статті 19 цього Закону.

Споживач повинен повернути товар суб'єкту господарювання протягом 14 днів з дня повідомлення йому про прийняття рішення про відмову від договору.

У разі доставки споживачу товару до визначеного ним місця під час укладення договору поза торговельним чи офісним приміщенням (на підставі такого договору) продавець за власний рахунок забирає товар, якщо за своєю природою такий товар не може бути повернутий шляхом пересилання поштового відправлення.

Споживач несе відповідальність лише за зменшення вартості товару у результаті поводження з ним, відмінного від призначення товару чи вимог інструкції (за наявності). Споживач не несе відповідальності за зменшення вартості товару, якщо продавець не надав повідомлення про право на відмову відповідно до [пункту 9](#) частини першої статті 17 цього Закону.

9. У разі відмови від договору щодо товару з цифровим вмістом або цифрової послуги суб'єкт господарювання на вимогу споживача повертає цифровий вміст, наданий або створений споживачем під час використання товару з цифровим вмістом (крім персональних даних). Повернення суб'єктом господарювання цифрового вмісту здійснюється безоплатно, у форматі,

що дає змогу його оброблення електронними засобами, не пізніше семи днів з дня відмови або в інший строк за домовленістю із споживачем. У разі вимоги продавця про повернення матеріального носія така вимога повинна бути подана протягом 14 днів з дня, коли продавець був поінформований про рішення споживача розірвати договір.

10. Суб'єкт господарювання, який виконує роботи (надає послуги) за договором, укладеним поза торговельним чи офісним приміщенням, або за дистанційним договором, може передбачити в такому договорі право споживача на відмову від договору.

11. Якщо споживач має намір, щоб виконання робіт (надання послуг) розпочалося у період відмови, суб'єкт господарювання вимагає від споживача письмове підтвердження про ознайомлення споживача з тим фактом, що в такому разі він втрачає право на відмову, за умови повного виконання договору суб'єктом господарювання.

12. У разі відмови від договору про виконання робіт (надання послуг) споживач повинен сплатити виконавцю кошти у сумі, пропорційній вартості виконаної роботи або наданої послуги виконавцем до моменту відмови споживача від договору.

13. Споживач не може відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг), укладеного поза торговельним чи офісним приміщенням, або відповідного дистанційного договору, якщо:

1) умовами договору передбачено, що споживач втрачає таке право після виконання суб'єктом господарювання договору в повному обсязі;

2) споживач уклав договір щодо замовлення послуг з термінового ремонту товару або з технічного чи іншого обслуговування, що здійснюється у приміщенні споживача, крім випадку, якщо під час термінового ремонту чи обслуговування між споживачем і суб'єктом господарювання укладено інший договір про виконання робіт (надання послуг) чи придбання товарів, які не стосуються такого термінового ремонту чи обслуговування;

3) договором передбачено надання послуг з розміщення у житловому приміщенні (крім послуг з проживання), транспортування товарів, прокату автомобілів, громадського харчування, показу (проведення) гастрольних заходів та/або послуг, пов'язаних із дозвіллям, у разі якщо зазначено конкретну дату або період його виконання.

14. Якщо споживач відмовляється від договору, припиняється виконання договорів, пов'язаних з виконанням цього договору та укладених з метою його реалізації, щодо отримання товарів або робіт (послуг), що постачаються, виконуються (надаються) суб'єктом господарювання або третьою стороною на підставі домовленості між ними. Таке припинення здійснюється без витрат для споживача, крім випадку, якщо споживач обрав спосіб доставки, відмінний та дорожчий від способу доставки, запропонованого продавцем.

Стаття 22. Обов'язки споживача під час придбання продукції у суб'єктів електронної комерції

1. Споживач зобов'язаний надати згоду на придбання продукції у суб'єкта електронної комерції, повідомивши його у визначений таким суб'єктом спосіб. Спосіб повідомлення визначається суб'єктом електронної комерції у зрозумілій для споживача формі.

2. У разі реалізації споживачу продукції, яку він не замовляв, у тому числі постачання цифрового вмісту, споживач не несе зобов'язань за витратами суб'єкта електронної комерції.

3. Відсутність відповіді споживача суб'єкту електронної комерції стосовно прийняття пропозиції про придбання продукції не може вважатися згодою споживача.

4. У разі якщо споживач реалізує своє право на відмову від договору, він зобов'язаний повернути (відправити) товар суб'єкту електронної комерції або уповноваженій ним особі протягом 14 днів з дня повідомлення такому суб'єкту про відмову від договору.

5. У разі відмови від договору купівлі-продажу товару з цифровим вмістом споживач зобов'язаний утримуватися від використання цифрового вмісту або цифрової послуги та не надавати доступ до них третім особам.

Стаття 23. Захист персональних даних під час здійснення електронної комерції

1. Захист персональних даних в електронній комерції здійснюється відповідно до вимог [Закону України](#) "Про захист персональних даних" та [Закону України](#) "Про електронну комерцію".

2. Під час здійснення електронної комерції споживач повинен повідомити суб'єкту електронної комерції про себе такі персональні дані:

1) прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності);

2) контактний номер телефону та/або адреса електронної пошти;

3) поштова адреса, за якою очікується доставка, у разі оформлення доставки оператором поштового зв'язку або кур'єром;

4) інші дані, передбачені законодавством.

3. Суб'єкт електронної комерції, який здійснює електронну торгівлю, має право вимагати лише ті персональні дані споживача, без яких він не зможе укласти договір та/або виконати свої зобов'язання.

Відмова споживача від надання персональних даних, зазначених у [частині другій](#) цієї статті, означає відмову споживача від укладення договору.

4. Суб'єкту електронної комерції забороняється використовувати персональні дані сторін у будь-яких інших цілях, що виходять за рамки його зобов'язань, без згоди на таке від споживача.

5. З метою недопущення несанкціонованого доступу третіх осіб до інформаційно-комунікаційної системи автентифікації споживачів, яка ведеться суб'єктом електронної комерції, сторони можуть додатково передбачити інші засоби автентифікації споживача шляхом надсилання (надання) споживачем унікального набору електронних даних, які використовуються суб'єктом електронної комерції додатково до реєстраційних даних споживача.

Розділ IV. НЕЧЕСНА КОМЕРЦІЙНА ПРАКТИКА

Стаття 24. Заборона нечесної комерційної практики

1. Комерційна практика суб'єкта господарювання по відношенню до споживача вважається нечесною, якщо її здійснення завдає (може завдавати) шкоди економічним інтересам або спотворює економічну поведінку споживача щодо певної продукції та, зокрема, спонукає або може спонукати споживача дати згоду на здійснення правочину, на який в іншому випадку він не погодився б, вводить споживача в оману або є стосовно нього агресивною.

2. Нечесна комерційна практика забороняється.

Правочини, здійснені з використанням нечесної комерційної практики, є недійсними.

3. Нечесною є комерційна практика, яка:

1) негативно впливає на здатність споживача приймати будь-яке свідоме рішення щодо наміру та умов придбання продукції, яке він не прийняв би за інших умов;

2) не відповідає або суперечить ustalеним стандартам, нормам та/або правилам професійної сумлінності.

4. Порядок оцінки застосування суб'єктами господарювання нечесних комерційних практик розробляється центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного нагляду (контролю) за додержанням законодавства про захист прав споживачів, та затверджується Кабінетом Міністрів України.

Стаття 25. Вимоги щодо вразливих категорій споживачів

1. Комерційна практика суб'єкта господарювання щодо окремих груп споживачів, які є вразливими через вік, вади розумового або фізичного розвитку, повинна враховувати:

- 1) особливі характеристики такої групи споживачів;
- 2) високу ймовірність здійснення споживачами такої групи несвідомого вибору або допущення помилки під час вчинення правочину щодо обставин, які мають істотне значення.

2. Якщо суб'єкт господарювання під час здійснення господарської діяльності не враховує вимоги частини першої цієї статті, вважається, що він свідомо провадить нечесну комерційну практику стосовно вразливих груп споживачів.

3. Зазначені вимоги не стосуються правомірної рекламної діяльності, зокрема з використанням висловів, які не повинні сприйматися буквально.

Стаття 26. Комерційна практика, що вводить в оману

1. Комерційна практика суб'єкта господарювання вважається такою, що вводить споживача в оману, якщо вона відповідає хоча б одній із таких ознак:

1) здійснюється у спосіб, який впливає (може вплинути) на наміри або змушує споживача прийняти не виправдане рішення про придбання продукції, яке в іншому (протилежному) випадку він не прийняв би;

2) передбачає:

а) будь-яке пропонування продукції, яке створює можливість сплутати продукцію з іншою продукцією або продукцією, що продається під іншою торговельною маркою, торговою назвою або іншими ознаками конкурента;

б) дії суб'єкта господарювання, які не відповідають кодексу поведінки, про приєднання до якого заявляє суб'єкт господарювання.

2. Комерційна практика є такою, що вводить в оману, якщо під час її провадження:

1) суб'єкт господарювання не надає суттєвої інформації про продукцію або приховує, надає несвоєчасно чи надає у нечіткий, незрозумілий чи двозначний спосіб інформацію про продукцію, необхідну споживачу для ознайомлення до моменту прийняття ним зваженого рішення про купівлю продукції;

2) поширюється неправдива інформація.

3. Неправдива інформація - це інформація, що не відповідає дійсності або викладена у спосіб, що має або може мати наслідком її неправильне сприйняття споживачем, яка стосується (може стосуватися), зокрема:

1) існування продукції або її природи;

2) основних відомостей про продукцію, а саме про її наявність, переваги, ризики, порядок користування радіочастотним ресурсом України, склад, обслуговування після продажу, наявність аксесуарів, спосіб та дату виготовлення або надання, доставку, кількість, специфікацію, географічне або інше походження, очікувані результати споживання чи результати та основні характеристики тестів або перевірок продукції;

3) обсягу зобов'язань суб'єкта господарювання та мотивів здійснення господарської діяльності;

4) будь-якого твердження (використання позначення) щодо спонсорства суб'єкта господарювання;

5) ціни продукції, способу її формування або наявності цінових переваг;

6) необхідності обслуговування, ремонту, заміни складових частин;

7) характеру, атрибутів та прав суб'єкта господарювання або його представника, зокрема інформація про особу та активи, кваліфікацію, статус, наявність документа дозвільного характеру чи ліцензії, афілійованість чи зв'язки, володіння правами інтелектуальної або промислової власності, відзнаки та нагороди;

- 8) прав споживача, у тому числі передбачених статтею 7 цього Закону;
- 9) порядку розгляду скарг суб'єктом господарювання;
- 10) будь-якого твердження (використання позначення) про отримання погодження (схвалення) авторитетної для споживача організації або особи щодо продукції чи суб'єкта господарювання.

4. Комерційна практика є такою, що вводить в оману, якщо під час пропонування продукції суб'єкт господарювання приховує або не надає споживачу, або надає у нечіткий, незрозумілий чи двозначний спосіб інформацію, передбачену законодавством, зокрема частинами першою - десятою статті 13 та частиною першою статті 17 цього Закону.

Стаття 27. Види комерційної практики, що вводить в оману

1. Видами комерційної практики, що вводить в оману, зокрема, є:

- 1) недостовірне твердження про те, що суб'єкт господарювання підписав та дотримується кодексу поведінки;
- 2) недостовірне твердження про те, що кодекс поведінки затверджено чи погоджено органом державної влади або іншою юридичною особою;
- 3) позначення продукції знаком довіри, знаком якості або знаком відповідності без отримання на це відповідного дозволу уповноваженої особи чи власника такого знака;
- 4) недостовірне твердження про те, що суб'єкт господарювання, його продукція або його господарська діяльність схвалені, рекомендовані чи погоджені органом державної влади або іншою юридичною особою, а також якщо таке твердження не відповідає умовам схвалення, рекомендації чи погодження;
- 5) пропонування продукції за визначеною ціною без повідомлення споживача до моменту укладення договору купівлі-продажу про відомі суб'єкту господарювання обставини, які можуть обмежити або перешкодити виконанню наданої пропозиції за запропонованою ціною;
- 6) пропонування продукції для реалізації за спеціальною ціною, якщо:
 - а) така продукція відсутня у продажу;
 - б) продавець відмовляється прийняти замовлення на таку продукцію або доставити її у розумний строк;
 - в) продавець демонструє та/або пропонує неякісні екземпляри такої продукції з наміром продати іншу продукцію;
- 7) недостовірне повідомлення про наявність обмеженої кількості продукції або про продаж продукції протягом обмеженого строку, що спонукає споживачів до прийняття швидкого рішення і позбавляє їх достатнього періоду часу для прийняття свідомого рішення;
- 8) пропонування для вільної реалізації продукції, яка вилучена з обігу або щодо обігу якої існують обмеження;
- 9) представлення встановленого законодавством права споживача як наданого продавцем продукції привілею;
- 10) надання недостовірного твердження щодо природи або ступеня ризику для особистої безпеки споживача або його сім'ї, якщо він не придбає чи не замовить продукцію;
- 11) просування продукції, подібної до продукції, виготовленої іншим виробником, таким чином, щоб навмисно ввести споживача в оману щодо виробника продукції;
- 12) утворення, експлуатація або сприяння розвитку пірамідальних схем продажу, коли споживач сплачує за можливість одержання компенсації, яка надається переважно за рахунок залучення до такої схеми активів інших споживачів, а не за рахунок активів, отриманих від продажу або споживання продукції;
- 13) неправдива заява про припинення суб'єктом господарювання торговельної діяльності або його переїзд;

- 14) заява про те, що придбання продукції може сприяти виграшу в лотереї;
- 15) хибне твердження, що продукція може вилікувати захворювання або має інші лікувальні якості (крім лікарських засобів та медичних виробів);
- 16) поширення недостовірної інформації про стан ринку або можливість придбання продукції з метою спонукання споживача до придбання продукції на менш вигідних для нього умовах порівняно із звичайними ринковими умовами;
- 17) твердження про проведення конкурсу або розіграшу подарунків без подальшого вручення таких подарунків або їх еквівалента;
- 18) опис продукції словами "безкоштовно", "безоплатно" або іншими аналогічними за змістом, якщо споживач несе більші витрати, ніж неминучі витрати на доставку такої продукції;
- 19) включення до маркетингових матеріалів рахунка-фактури або аналогічного документа, який передбачає оплату продукції, що створює у споживача хибне враження, ніби він уже замовив продукцію;
- 20) недостовірне твердження про те, що суб'єкт господарювання діє не в торговельних, ділових чи професійних інтересах, або якщо представляє себе як споживача;
- 21) недостовірне твердження про те, що обслуговування після продажу продукції можливе в інших країнах;
- 22) нав'язування споживачу умови щодо придбання додаткової продукції разом з придбанням продукції, необхідної споживачу;
- 23) зазначення в назві продукції характеристик, які не відповідають дійсності;
- 24) виведення за результатами пошукового запиту споживача в Інтернеті інформації про запитувану продукцію у вищій рейтинг без зазначення, що це є рекламою або що досягнення високого рейтингу продукції за результатами пошуку в Інтернеті оплачено суб'єктом господарювання;
- 25) перепродаж споживачам квитків на спортивні, культурні та інші заходи, які суб'єкт господарювання отримав з використанням автоматизованих засобів з метою подолання обмежень, накладених на кількість квитків, які особа може придбати, або уникнення виконання інших правил щодо придбання квитків;
- 26) твердження про те, що відгуки про продукцію надаються споживачами, які придбали чи використовують таку продукцію, без перевірки достовірності походження таких відгуків;
- 27) просування продукції шляхом залучення інших юридичних чи фізичних осіб з метою поширення ними неправдивих відгуків про продукцію або спотворення відгуків інших споживачів чи соціальних груп.

Стаття 28. Агресивна комерційна практика

1. Агресивною вважається комерційна практика, яка містить елементи переслідування, примусу, зокрема із застосуванням фізичної сили, або надмірного впливу, а також яка впливає або може вплинути на наміри споживача вчинити правочин, на який він не погодився б в іншому випадку.
2. Для встановлення того, чи містить комерційна практика елементи переслідування, примусу або надмірного впливу, враховується:
 - 1) час, місце, характер та повторюваність пропозицій про придбання продукції;
 - 2) образливі або погрозливі вислови чи поведінка;
 - 3) використання тяжкої для споживача обставини, про яку було відомо суб'єкту господарювання, для впливу на рішення споживача;
 - 4) встановлення обтяжливих або непропорційних позадоговірних перешкод для реалізації споживачем своїх прав за договором, включаючи положення про право споживача на відмову від договору або про заміну продукції чи укладення договору з іншим суб'єктом господарювання;

5) погроза вчинення незаконних або неправомірних дій.

Стаття 29. Види агресивної комерційної практики

1. Видами агресивної комерційної практики, зокрема, є:

1) створення враження, що споживач не може залишити приміщення суб'єкта господарювання без укладення договору або здійснення оплати;

2) відвідування житла споживача, незважаючи на вимогу споживача про припинення таких дій або залишення житла, крім випадків, якщо це здійснюється з метою виконання зобов'язань споживача за договором;

3) постійні телефонні, електронні або інші повідомлення без згоди на це споживача, крім випадків, якщо це здійснюється з метою виконання зобов'язань споживача за договором;

4) вимога до споживача, який звертається за відшкодуванням на підставі договору страхування, надати будь-які інші документи, крім тих, що передбачені договором страхування та/або законом;

5) систематичне ігнорування звернень споживача для створення перешкод у реалізації ним прав, передбачених законодавством та договором;

6) вимога до споживача про здійснення оплати продукції або оплати повернення чи зберігання товару, якщо це не було погоджено споживачем;

7) повідомлення споживачу, що відмова від придбання продукції у суб'єкта господарювання негативно позначиться на його роботі або благополуччі;

8) створення хибного враження, що споживач вже виграв, виграє або може виграти приз чи отримати іншу еквівалентну вигоду, виконавши певну дію, якщо:

а) приз або інша еквівалентна вигода не існує; або

б) отримання призу зумовлено здійсненням оплати або іншими витратами для споживача.

Розділ V. СИСТЕМА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Стаття 30. Суб'єкти системи захисту прав споживачів

1. До суб'єктів системи захисту прав споживачів належать:

1) центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері захисту прав споживачів;

2) компетентний орган;

3) інші державні органи, які здійснюють захист прав споживачів у відповідних сферах;

4) органи місцевого самоврядування;

5) органи позасудового врегулювання спорів;

6) суди;

7) громадські об'єднання споживачів;

8) саморегулівні організації.

Стаття 31. Повноваження центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері захисту прав споживачів

1. Центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері захисту прав споживачів:

1) координує роботу центральних та місцевих органів виконавчої влади, інших державних органів та органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів;

2) визначає пріоритетні напрями розвитку державної політики у сфері захисту прав споживачів;

3) забезпечує нормативно-правове регулювання у сфері захисту прав споживачів;

4) здійснює експертизу проектів законів, інших нормативно-правових актів на їх відповідність законодавству про захист прав споживачів;

5) узагальнює практику застосування законодавства у сфері захисту прав споживачів, розробляє пропозиції щодо вдосконалення відповідного законодавства;

6) надає рекомендації та роз'яснення з питань захисту прав споживачів;

7) здійснює інші повноваження відповідно до цього Закону та інших законів України.

Стаття 32. Повноваження компетентного органу

1. Компетентний орган здійснює державний контроль за додержанням законодавства про захист прав споживачів відповідно до [Закону України](#) "Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності".

2. З метою реалізації повноважень у сфері захисту прав споживачів компетентний орган:

1) проводить позапланові заходи державного нагляду (контролю) щодо додержання суб'єктами господарювання незалежно від форми власності вимог законодавства про захист прав споживачів шляхом безперешкодного відвідування та обстеження будь-яких виробничих, торговельних, офісних та складських приміщень суб'єктів господарювання, а також контрольні перевірки правильності розрахунків із споживачами за реалізовану продукцію, у тому числі харчові продукти, відповідно до закону;

2) надає суб'єктам господарювання обов'язкові для виконання приписи, розпорядження або інші розпорядчі документи про усунення порушень прав споживачів та перевіряє стан їх виконання;

3) відбирає у суб'єктів господарювання зразки товарів, сировини, матеріалів, напівфабрикатів, комплектуючих товарів для їх перевірки на відповідність вимогам законодавства та умовам договору із споживачем на місці або для проведення незалежної експертизи (дослідження) продукції у відповідних лабораторіях та інших установах, акредитованих на право проведення таких робіт згідно із законодавством. Оплата вартості зразків, їх транспортування, а також проведення незалежної експертизи (дослідження) здійснюються за рахунок видатків, передбачених у Державному бюджеті України на відповідний рік для утримання компетентного органу.

У разі встановлення за результатами проведеної незалежної експертизи (дослідження) факту реалізації продукції, яка не відповідає вимогам законодавства та умовам договору із споживачем, суб'єкт господарювання, що перевірявся, відшкодовує здійснені на це витрати. Кошти, отримані внаслідок відшкодування витрат, зараховуються до державного бюджету.

Зразки продукції (крім зразків продукції, що є небезпечними, становлять ризик та/або не відповідають установленим вимогам щодо їх безпечності) реалізуються компетентним органом шляхом продажу на прилюдних торгах (аукціонах) відповідно до Порядку обліку, зберігання, оцінки конфіскованого та іншого майна, що переходить у власність держави, і розпорядження ним, затвердженого Кабінетом Міністрів України. Зразки продукції, стосовно яких за результатами експертизи (випробування) встановлено, що вони є небезпечними, становлять ризик та/або не відповідають установленим вимогам щодо їх безпечності, вилучаються з обігу відповідно до [Закону України](#) "Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію, знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції";

4) подає до суду позови про захист прав споживачів, у тому числі щодо невизначеного кола споживачів;

5) у разі ненадання суб'єктом господарювання достовірної інформації на веб-сайті про його найменування, місцезнаходження, що унеможлиблює здійснення заходу державного нагляду (контролю) відповідно до вимог [Закону України](#) "Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності" з метою поновлення порушених прав споживачів, має право звертатися до провайдера інтернет-послуг щодо обмеження доступу до веб-сайту (частини веб-сайту, програмного забезпечення) такого суб'єкта господарювання.

У разі отримання компетентним органом від суб'єкта господарювання заяви про відновлення доступу до веб-сайту у зв'язку з розміщенням інформації про його найменування, місцезнаходження компетентний орган протягом двох робочих днів звертається до провайдера інтернет-послуг з метою відновлення доступу до веб-сайту.

Порядок обмеження та відновлення доступу до веб-сайту суб'єкта господарювання затверджується Кабінетом Міністрів України;

6) накладає на суб'єктів господарювання санкції у вигляді штрафу за порушення законодавства про захист прав споживачів;

7) інформує споживачів про суб'єктів господарювання, які порушують права споживачів;

8) вживає заходів для запобігання порушенням суб'єктами господарювання вимог законодавства про захист прав споживачів;

9) узагальнює практику застосування законодавства про захист прав споживачів, розробляє пропозиції щодо його вдосконалення та подає їх на розгляд до центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері захисту прав споживачів;

10) узагальнює результати своєї діяльності, аналізує причини порушень, виявлених під час здійснення контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів;

11) забезпечує підготовку, перепідготовку та підвищення кваліфікації посадових осіб, відповідальних за захист прав споживачів;

12) інформує державні органи, органи місцевого самоврядування та громадськість про результати своєї діяльності та виявлені порушення законодавства про захист прав споживачів;

13) звертається до адміністраторів доменів, реєстраторів доменних імен, інших суб'єктів господарювання, у тому числі іноземних, для встановлення особи суб'єкта електронної комерції, який порушив вимоги цього Закону щодо надання інформації, передбаченої [частиною першою](#) статті 7 Закону України "Про електронну комерцію";

14) веде реєстр рішень органів позасудового врегулювання споживчих спорів;

15) може залучати громадські об'єднання споживачів та/або третіх осіб (юридичних та фізичних осіб) до участі в заходах державного нагляду (контролю) щодо додержання суб'єктами господарювання вимог законодавства про захист прав споживачів;

16) розглядає пропозиції щодо обмеження чи заборони введення в обіг або реалізації, вилучення з обігу чи відкликання небезпечних та/або контрафактних чи піратських товарів з доданими підтвердними документами або їх копіями та вживає передбачених законодавством заходів реагування;

17) розглядає звернення споживачів та громадських об'єднань споживачів щодо порушень прав споживачів;

18) має право одержувати безоплатно від суб'єктів господарювання, що перевіряються, копії необхідних документів, що стосуються перевірки, у тому числі прибуткових документів, із зазначенням у них кількості та вартості одержаної для реалізації партії товару, який на час здійснення заходу державного нагляду (контролю) або за результатами лабораторних випробувань не відповідав вимогам нормативно-правових актів;

19) у випадках, передбачених законодавством, накладає на винних осіб адміністративні стягнення;

20) здійснює інші повноваження відповідно до цього Закону та інших законів України.

Стаття 33. Повноваження інших державних органів, які здійснюють захист прав споживачів у відповідних сферах

1. Повноваження інших державних органів, які здійснюють захист прав споживачів у відповідних сферах, не зазначених у [статтях 30 і 31](#) цього Закону, визначаються відповідними законами.

2. Антимонопольний комітет України відповідно до законодавства про захист від недобросовісної конкуренції здійснює контроль за діяльністю суб'єктів господарювання щодо застосування комерційної практики, що вводить споживача в оману, в частині захисту споживача від недобросовісної конкуренції.

Стаття 34. Повноваження органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів

1. Органи місцевого самоврядування з метою захисту прав споживачів:

1) розглядають звернення споживачів;

2) надають консультації з питань захисту прав споживачів;

3) здійснюють освітні та/або просвітницькі заходи, спрямовані на набуття споживачем знань, умінь та навичок з питань реалізації прав споживачів та механізмів їх захисту, а також на доведення до відома суб'єктів господарювання інформації про права споживачів та механізми їх захисту;

4) аналізують договори, що укладаються суб'єктами господарювання із споживачами, з метою виявлення умов, які обмежують права споживачів;

5) у разі виявлення продукції неналежної якості, небезпечної для життя, здоров'я, майна споживачів чи навколишнього природного середовища, а також фактів реалізації продукції, яка не супроводжується необхідною, доступною, достовірною і своєчасною інформацією та/або відповідними документами, контрафактних товарів, піратських товарів чи продукції з простроченим строком придатності терміново повідомляють про це компетентний орган та/або інші органи, наділені повноваженнями контролю у відповідній сфері.

2. Органи місцевого самоврядування для реалізації повноважень з метою захисту прав споживачів, визначених у [частині першій](#) цієї статті, можуть утворювати при своїх виконавчих органах відповідні структурні підрозділи.

Стаття 35. Розгляд скарг на дії або бездіяльність державних органів, які здійснюють захист прав споживачів у відповідних сферах, органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб

1. Скарги на дії або бездіяльність державних органів, які здійснюють захист прав споживачів у відповідних сферах, органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб розглядаються в порядку, визначеному законодавством.

Стаття 36. Громадські об'єднання споживачів

1. З метою захисту своїх законних прав та інтересів споживачі мають право утворювати громадські об'єднання споживачів відповідно до законодавства.

2. Громадські об'єднання споживачів мають право:

1) брати участь у процесі формування та реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів;

2) інформувати громадськість про права споживачів, про результати своєї діяльності, а також надавати консультації та організувати тренінги з питань захисту прав споживачів;

3) представляти споживачів у відносинах з органами державної влади, органами місцевого самоврядування, їх посадовими особами, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форми власності, саморегульованими організаціями відповідно до законодавства;

4) вивчати споживчі властивості продукції, попит на неї, проводити опитування населення для виявлення громадської думки про якість та безпечність продукції, що виробляється і реалізується;

5) проводити самостійно або звертатися до уповноважених державних органів щодо проведення незалежної експертизи (дослідження) та випробування продукції;

6) одержувати від органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування інформацію, необхідну для реалізації своїх цілей і завдань;

7) вносити компетентному органу і суб'єктам господарювання пропозиції щодо обмеження чи заборони введення в обіг або реалізації, вилучення з обігу або відкликання небезпечної продукції та/або контрафактних чи піратських товарів з додаванням підтвердних документів або їх копій;

8) подавати до суду позови з питань захисту прав споживачів, у тому числі щодо невизначеного кола споживачів.

При задоволенні такого позову суд зобов'язує суб'єкта господарювання, дії якого визнані протиправними, довести до відома споживачів рішення суду у встановлений ним строк через медіа або в інший спосіб.

Рішення суду, що набрало законної сили, про визнання дій суб'єктів господарювання протиправними щодо невизначеного кола споживачів є обов'язковим для суду, що розглядає позов споживача щодо цивільно-правових наслідків їхніх дій з питань, чи мали місце такі дії і чи були вони здійснені такими особами;

9) сприяти розвитку міжнародного співробітництва у сфері захисту прав споживачів.

3. Держава підтримує у порядку, визначеному законодавством, діяльність громадських об'єднань споживачів, які здійснюють свою діяльність у сфері захисту прав споживачів.

Стаття 37. Саморегулівні організації

1. Захист прав споживачів, передбачених законодавством, у певній сфері (галузі) господарської діяльності або певного виду (видів), або на певному ринку може здійснюватися організаціями господарського саморегулювання або організаціями професійного самоврядування, які створені та діють відповідно до законодавства.

2. Суб'єкти господарювання, які є членами саморегулівної організації, повинні надавати інформацію про своє членство в такій організації споживачам.

3. Саморегулівні організації розглядають скарги з питань захисту прав споживачів, якщо це передбачено законом або статутом саморегулівної організації.

Розділ VI. ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОЖИВЧИХ СПОРІВ

Стаття 38. Суб'єкти розгляду скарг у сфері захисту прав споживачів

1. Розгляд скарг споживачів щодо захисту їхніх прав, визначених законодавством, здійснюється:

суб'єктом господарювання;

компетентним органом;

іншими державними органами, які здійснюють захист прав споживачів у відповідній сфері;

органом місцевого самоврядування;

органом позасудового врегулювання спорів;

судом.

Стаття 39. Порядок подання скарги споживачем суб'єкту господарювання

1. Якщо споживач вважає, що його права порушені, він звертається в усній або письмовій формі для відновлення своїх прав до суб'єкта господарювання, з яким було укладено письмовий чи усний договір, у тому числі якщо такий договір укладено поза торговельним чи офісним приміщенням або якщо укладено дистанційний договір.

Якщо права споживача не можуть бути відновлені невідкладно або споживач не згоден з відмовою суб'єкта господарювання у відновленні його прав, споживач звертається до такого суб'єкта господарювання письмово.

Споживач має право звертатися до суб'єкта господарювання особисто або через уповноважену на це іншу особу на підставі документів, оформлених відповідно до законодавства.

2. Споживач має право звертатися до суб'єкта господарювання із скаргою через Портал е-покупець для врегулювання споживчого спору.

3. Суб'єкт господарювання повинен розглянути скаргу споживача у строки, визначені [Законом України "Про звернення громадян"](#).

Скарга споживача повинна містити такі відомості:

прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності) споживача, місце проживання, номер телефону та/або поштову адресу, та/або адресу електронної пошти, та/або інформацію про інші засоби зв'язку;

дату подання скарги та підпис споживача;

обставини споживчого спору, свої вимоги та їх обґрунтування.

4. Застосування споживачем кваліфікованого або удосконаленого електронного підпису при надсиланні електронної скарги не вимагається, крім подання такої скарги через Портал е-покупець.

5. До скарги додаються копії документів, що підтверджують вчинення правочину, а також інші документи, що підтверджують обставини споживчого спору (за наявності).

6. Відповідь на скаргу може містити:

1) повідомлення про задоволення скарги споживача;

2) пропозиції щодо врегулювання споживчого спору;

3) відмову у задоволенні скарги споживача з наданням інформації про інші шляхи врегулювання споживчого спору.

7. Якщо споживач приймає пропозиції суб'єкта господарювання, споживчий спір вважається врегульованим.

8. Якщо суб'єкт господарювання відмовив у задоволенні вимог споживача або споживач не згоден з пропозиціями суб'єкта господарювання щодо розв'язання споживчого спору, споживач має право звернутися в порядку, визначеному законодавством, до:

компетентного органу;

інших державних органів, які здійснюють захист прав споживачів у відповідній сфері;

органу місцевого самоврядування;

органу позасудового врегулювання споживчих спорів;

суду.

Стаття 40. Порядок позасудового врегулювання спорів

1. Захист прав споживачів може здійснюватися органами позасудового врегулювання спорів між споживачем та суб'єктом господарювання, порядок створення, статус та умови функціонування яких визначаються окремим законодавством.

2. Органи позасудового врегулювання спорів розглядають справи, які стосуються:

1) продукції, придбаної на суму не більше ніж 50 тисяч гривень;

2) порушень порядку гарантійного ремонту або заміни продукції;

3) порушень умов доставки товарів, придбаних за договорами, укладеними поза офісним чи торговельним приміщенням.

3. Рішення, винесені органами позасудового врегулювання спорів відповідно до їх компетенції, є обов'язковими для виконання суб'єктами господарювання.

У разі незгоди однієї із сторін з рішенням органу позасудового врегулювання спорів така сторона звертається з відповідним позовом до суду, до якого додається винесене по справі рішення органу позасудового врегулювання спорів. При цьому споживач має право звернутися до компетентного органу.

Стаття 41. Розгляд скарг компетентним органом

1. Компетентний орган розглядає скарги споживачів у порядку, встановленому законодавством.

Стаття 42. Судовий захист прав споживачів

1. Захист прав споживачів здійснюється судом у порядку, встановленому законодавством.

2. При задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної (немайнової) та/або майнової шкоди.

3. Від сплати судового збору в усіх судових інстанціях звільняються споживачі у справах, пов'язаних з порушенням їхніх прав, а також компетентний орган та громадські об'єднання споживачів у справах щодо захисту прав споживачів, у тому числі щодо невизначеного кола споживачів.

Розділ VII. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Стаття 43. Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів

1. За порушення законодавства про захист прав споживачів до суб'єктів господарювання застосовуються санкції у вигляді штрафу в разі:

1) відмови споживачу в реалізації його прав, установлених частиною третьою статті 5, частинами першою, п'ятою, тринадцятою і чотирнадцятою статті 7, частинами першою і третьою статті 8, частинами першою, другою і шостою статті 9, частиною другою статті 10, частиною першою статті 21 цього Закону, - у десятикратному розмірі вартості продукції виходячи з цін, що діяли на час придбання цієї продукції, але не менше п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

2) виготовлення та/або реалізації товару, що не відповідає вимогам нормативно-правових актів, - у розмірі 300 відсотків вартості виготовленої та/або одержаної для реалізації партії товару, але не менше двадцяти п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а в разі якщо відповідно до закону суб'єкт господарювання не веде обов'язковий облік доходів і витрат - у розмірі п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

3) виконання робіт (надання послуг), що не відповідають вимогам нормативно-правових актів стосовно безпечності для життя, здоров'я та майна споживачів і навколишнього природного середовища, - у розмірі 300 відсотків вартості виконаної роботи (наданої послуги), але не менше двадцяти п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а в разі якщо відповідно до закону суб'єкт господарювання не веде обов'язковий облік доходів і витрат - у розмірі п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

4) виготовлення та/або реалізації продукції (крім харчового продукту), забороненої відповідно до закону для виготовлення та реалізації (виконання, надання), - у розмірі 500 відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи (наданої послуги), але не менше ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а в разі якщо відповідно до закону суб'єкт господарювання не веде обов'язковий облік доходів і витрат - у розмірі ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

5) відмови посадовим особам компетентного органу у допуску до проведення заходів державного нагляду (контролю) за наявності законних підстав для їх проведення або створення перешкод посадовим особам компетентного органу під час здійснення ними заходів державного

нагляду (контролю), або невиконання суб'єктом господарювання під час проведення заходу державного нагляду (контролю) встановлених законом вимог посадових осіб, які здійснюють державний нагляд (контроль) у сфері захисту прав споживачів, - у розмірі двохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Повторне протягом року вчинення порушення, передбаченого абзацом першим цього пункту, за яке суб'єкта господарювання вже було притягнуто до відповідальності, - тягне за собою накладення штрафу у розмірі однієї тисячі неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

6) невиконання або несвоєчасного виконання припису посадових осіб компетентного органу про усунення порушень прав споживачів - у розмірі п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

7) порушення умов договору між споживачем і виконавцем про виконання роботи (надання послуги) - у розмірі 100 відсотків суми, зазначеної в договорі на виконання робіт (надання послуг), а за ті самі дії, вчинені щодо групи споживачів, - у розмірі 3 відсотки суми, зазначеної в договорі на виконання робіт (надання послуг) за попередній календарний місяць, але не менше п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

8) обмеження або відмови в реалізації прав споживачів, установлених частинами першою і другою статті 14 цього Закону, - у розмірі п'ятисот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

9) ненадання необхідної інформації або надання неповної, недоступної, недостовірної і несвоєчасної інформації про продукцію (крім харчових продуктів), передбаченої цим Законом, - у розмірі 30 відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи (наданої послуги), але не менше п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а в разі якщо відповідно до закону суб'єкт господарювання не веде обов'язковий облік доходів і витрат - у розмірі п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

10) порушення вимог, передбачених частиною одинадцятою статті 13, абзацом першим частини десятої статті 16, частинами п'ятою і сьомою статті 18 цього Закону, - у розмірі п'ятисот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Те саме порушення вимог, вчинене повторно протягом року після застосування санкцій у вигляді штрафу у разі неусунення протягом 10 днів обставин, які стали підставою для накладення такого штрафу, - у розмірі однієї тисячі неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

11) порушення вимог, передбачених абзацом п'ятим частини десятої статті 16, - у розмірі п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Те саме порушення вимог, вчинене повторно протягом року після застосування санкцій у вигляді штрафу в разі неусунення протягом 10 днів обставин, які стали підставою для накладення такого штрафу, - у розмірі ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

12) порушення вимог, передбачених абзацами другим і четвертим частини дванадцятої статті 16, - у розмірі п'ятисот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

13) порушення вимог, передбачених абзацами другим і п'ятим частини дванадцятої та частиною тринадцятою статті 16 цього Закону, - у розмірі однієї тисячі неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

14) порушення вимог, передбачених абзацом третім частини четвертої статті 18 цього Закону, - у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

15) порушення вимог, передбачених частиною восьмою статті 18 цього Закону, - у розмірі двохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

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

17) включення до договору із споживачами умов, визначених [частиною третьою](#) статті 15 цього Закону, - у розмірі 200 відсотків вартості предмета договору (товару, роботи, послуги), але не менше ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а в разі якщо відповідно до закону суб'єкт господарювання не веде обов'язковий облік доходів і витрат - у розмірі п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

18) здійснення нечесної комерційної практики, визначеної [статтями 24-29](#) цього Закону, - у розмірі однієї тисячі неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

2. Відповідальність за порушення прав споживачів фінансових послуг, не врегульована цим Законом, встановлюється іншими законодавчими актами.

3. Якщо [Законом України](#) "Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин" щодо захисту прав споживачів харчового продукту та кормів встановлена інша відповідальність за порушення, визначені [частиною першою](#) цієї статті, застосовуються норми зазначеного Закону.

4. Суми штрафів зараховуються до державного бюджету.

5. Суб'єкт господарювання несе відповідальність за своєчасне та повне погашення нарахованих штрафних санкцій і має право оскаржити їх в адміністративному та/або судовому порядку.

6. Суми штрафних санкцій підлягають погашенню протягом 15 днів після отримання суб'єктом господарювання відповідного рішення (постанови) про їх застосування, крім випадків, якщо протягом цього строку суб'єкт господарювання розпочинає процедуру адміністративного або судового оскарження відповідного рішення (постанови).

У разі залишення без змін рішення (постанови) про застосування штрафних санкцій за результатами його оскарження суб'єкт господарювання зобов'язаний самостійно погасити нараховані штрафні санкції протягом 15 днів, наступних за днем отримання рішення компетентного органу про результати розгляду скарги суб'єкта господарювання або набрання законної сили відповідним рішенням суду.

7. У разі несплати штрафу у встановлений строк рішення (постанова) про застосування штрафних санкцій набуває статусу виконавчого документа та пред'являється до органу державної виконавчої служби для примусового виконання у порядку, встановленому [Законом України](#) "Про виконавче провадження".

Рішення (постанова) про застосування штрафних санкцій має відповідати вимогам до виконавчого документа, визначеним [Законом України](#) "Про виконавче провадження".

8. Сплата штрафу не звільняє суб'єкта господарювання від відповідальності за шкоду, заподіяну споживачам продукції.

Розділ VIII. МІЖНАРОДНЕ СПІВРОБІТНИЦТВО У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Стаття 44. Міжнародне співробітництво у сфері захисту прав споживачів

1. Суб'єкти системи захисту прав споживачів співпрацюють з відповідними органами інших держав і міжнародними організаціями з питань, пов'язаних із захистом прав споживачів.

2. Міжнародне співробітництво у сфері захисту прав споживачів здійснюється шляхом:

1) укладення міжнародних договорів та участі в роботі відповідних міжнародних і регіональних організацій;

- 2) обміну інформацією про випадки порушення прав споживачів, а також іншими даними у сфері захисту прав споживачів;
- 3) обміну професійним досвідом та кращими практиками;
- 4) надання експертних послуг;
- 5) навчання, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців;
- 6) участі у виконанні спільних проектів у сфері захисту прав споживачів, у тому числі спільних інформаційних кампаніях;
- 7) удосконалення співпраці та обміну інформацією з іноземними органами захисту прав споживачів з питань захисту прав споживачів.

Розділ ІХ. ПРИКІНЦЕВІ ТА ПЕРЕХІДНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Цей Закон набирає чинності через один рік з дня його опублікування, але не раніше дня припинення чи скасування воєнного стану, введеного Указом Президента України від 24 лютого 2022 року [№ 64/2022](#) "Про введення воєнного стану в Україні", затвердженого Законом України від 24 лютого 2022 року [№ 2102-ІХ](#), крім:

частин [сьомої - одинадцятої](#) статті 11 цього Закону, які набирають чинності через рік з дня набрання чинності цим Законом;

положень про Портал е-покупець, які набирають чинності з дня введення в експлуатацію Порталу е-покупець відповідним рішенням центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері цифрової економіки, але не пізніше ніж через три роки з дня набрання чинності цим Законом. Після введення в експлуатацію Порталу е-покупець суб'єкти електронної комерції, що реалізують товари, виконують роботи, надають послуги з використанням інформаційно-комунікаційних систем, зобов'язані зареєструватися на Порталі е-покупець протягом шести місяців з дня введення його в експлуатацію.

2. Тимчасово, у період шести місяців з дня набрання чинності цим Законом, передбачається, що положення [частини другої](#) статті 6 цього Закону застосовується з особливістю, що недолік товару вважається таким, що існував на момент передачі товару споживачу, у разі якщо такий недолік було виявлено протягом шести місяців після його передачі споживачу.

3. Визнати такими, що втратили чинність з дня набрання чинності цим Законом:

[Закон України "Про захист прав споживачів"](#) (Відомості Верховної Ради УРСР, 1991 р., № 30, ст. 379 із наступними змінами);

[Постанову Верховної Ради Української РСР "Про порядок введення в дію Закону Української РСР "Про захист прав споживачів"](#) (Відомості Верховної Ради УРСР, 1991 р., № 30, ст. 380).

4. Внести зміни до таких законодавчих актів України:

1) у [Цивільному кодексі України](#) (Відомості Верховної Ради України, 2003 р., №№ 40-44, ст. 356):

[частину другу](#) статті 627 викласти в такій редакції:

"2. Особливості укладення, зміни і розірвання договорів за участю фізичної особи - споживача встановлюються відповідно до Закону України "Про захист прав споживачів";

[частину третю](#) статті 698 виключити;

2) [статтю 2](#) Закону України "Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності" (Відомості Верховної Ради України, 2007 р., № 29, ст. 389 із наступними змінами) доповнити частиною такого змісту:

"Контроль за додержанням законодавства у сфері захисту прав споживачів здійснюється у встановленому цим Законом порядку з урахуванням особливостей, визначених Законом України "Про захист прав споживачів";

3) частину першу статті 5 Закону України "Про судовий збір" (Відомості Верховної Ради України, 2012 р., № 14, ст. 87 із наступними змінами) доповнити пунктами 29 і 30 такого змісту:

"29) фізичні особи - споживачі - у справах, пов'язаних з порушенням їхніх прав як споживачів;

30) центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного нагляду (контролю) за додержанням законодавства про захист прав споживачів, громадські об'єднання споживачів - у справах щодо захисту прав споживачів, у тому числі щодо невизначеного кола споживачів";

4) у Законі України "Про електронну комерцію" (Відомості Верховної Ради України, 2015 р., № 45, ст. 410 із наступними змінами):

у частині першій статті 3:

пункт 8 викласти в такій редакції:

"8) інтернет-магазин - засіб для реалізації продавцем (виконавцем, постачальником) товарів, робіт чи послуг шляхом вчинення електронного правочину, який є інформаційно-комунікаційною системою, що належить такому продавцю (виконавцю, постачальнику) на праві власності чи володіння та/або адміністрування якої він забезпечує";

доповнити пунктами 16-21 такого змісту:

"16) послуга електронного сервісу розміщення оголошень (послуга класифайда) - послуга щодо надання фізичним та юридичним особам, а також фізичним особам - підприємцям можливості розміщувати через інформаційно-комунікаційну систему постачальника послуги класифайда оголошення щодо реалізації продукції, яку покупець (замовник, споживач) може придбати як через таку систему, так і поза її межами;

17) послуга електронного сервісу порівняння продукції (послуга прайс-агрегатора) - послуга щодо надання покупцям (замовникам, споживачам) можливості порівнювати інформацію про продукцію, зокрема стосовно ціни, споживчих властивостей та інших характеристик продукції, представленої до реалізації суб'єктами електронної комерції через інтернет-магазини, але не забезпечує здійснення її продажу, яка надається з використанням інформаційно-комунікаційної системи постачальника послуги прайс-агрегатора;

18) послуга електронного торговельного майданчика (послуга маркетплейса) - послуга щодо надання покупцям (замовникам, споживачам) інформації про продукцію суб'єктів електронної комерції та/або надання можливості дистанційним способом вчиняти електронні правочини щодо придбання продукції таких суб'єктів з використанням інформаційно-комунікаційної системи постачальника послуги маркетплейса;

19) постачальник послуг класифайда (далі - класифайд) - суб'єкт господарювання будь-якої організаційно-правової форми, якому належить на праві власності чи володіння інформаційно-комунікаційна система (веб-сайт, частина веб-сайту, мобільний застосунок тощо), яка використовується таким суб'єктом для надання послуг класифайда та адміністрування якої він забезпечує;

20) постачальник послуг маркетплейса (далі - маркетплейс) - суб'єкт господарювання будь-якої організаційно-правової форми, якому належить на праві власності чи володіння інформаційно-комунікаційна система (веб-сайт, частина веб-сайту, мобільний застосунок тощо), яка використовується таким суб'єктом для надання послуг маркетплейса та адміністрування якої він забезпечує;

21) постачальник послуг прайс-агрегатора (далі - прайс-агрегатор) - суб'єкт господарювання будь-якої організаційно-правової форми, якому належить на праві власності чи володіння інформаційно-комунікаційна система (веб-сайт, частина веб-сайту, мобільний застосунок тощо), яка використовується таким суб'єктом для надання послуг прайс-агрегатора та адміністрування якої він забезпечує";

частину третю статті 6 доповнити абзацом другим такого змісту:

"У разі застосування правил професійної етики учасник відносин у сфері електронної комерції зобов'язаний враховувати такі правила та дотримуватися їх під час реалізації продукції та при надсиланні комерційних електронних повідомлень, а також забезпечувати доступ покупця (замовника, споживача) до змісту таких правил, у тому числі в електронній формі";

у частині першій статті 7:

в абзаці першому слово "інформації" замінити словами "достовірної інформації";

абзац другий після слів "повне найменування юридичної особи" доповнити словами "чи її відокремленого підрозділу";

абзац третій викласти в такій редакції:

"адреса реєстрації юридичної особи та її фактичне місцезнаходження, адреса реєстрації фізичної особи - підприємця";

абзац п'ятий після слів "ідентифікаційний код для юридичної особи" доповнити словами "та індивідуальний податковий номер згідно з даними реєстру платників податку на додану вартість (за наявності)";

у частині п'ятій статті 9:

абзац другий після слів "повне найменування юридичної особи" доповнити словами "чи її відокремленого підрозділу";

абзац третій викласти в такій редакції:

"адреса реєстрації юридичної особи та її фактичне місцезнаходження, адреса реєстрації фізичної особи - підприємця";

абзац п'ятий після слів "ідентифікаційний код юридичної особи" доповнити словами "та індивідуальний податковий номер згідно з даними реєстру платників податку на додану вартість (за наявності)";

частину четверту статті 10 після абзацу третього доповнити новим абзацом такого змісту:

"стосовно професій, для яких запроваджено додаткове регулювання, відповідно до переліку, що затверджується центральним органом виконавчої влади у сфері освіти і науки, суб'єкт електронної комерції у разі поширення комерційного електронного повідомлення забезпечує прямий простий доступ осіб, яким воно адресоване, до відомостей про будь-який професійний орган чи установу, в якій зареєстрований суб'єкт електронної комерції, професійну назву роботи та посилання на професійні правила, що застосовуються до суб'єкта електронної комерції".

У зв'язку з цим абзаци четвертий і п'ятий вважати відповідно абзацами п'ятим і шостим.

5. Кабінету Міністрів України у шестимісячний строк з дня набрання чинності цим Законом:

1) подати на розгляд Верховної Ради України:

проект закону про позасудове врегулювання спорів між споживачем та суб'єктом господарювання;

проект закону щодо надання забудовником гарантійних зобов'язань на об'єкти будівництва на строк не менше 10 років з дня передачі їх споживачу;

проект закону щодо внесення змін до Закону України "Про державне регулювання діяльності щодо організації та проведення азартних ігор" у частині захисту прав гравців;

- 2) прийняти нормативно-правові акти, необхідні для реалізації цього Закону;
- 3) привести свої нормативно-правові акти у відповідність із цим Законом;
- 4) забезпечити приведення міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади їх нормативно-правових актів у відповідність із цим Законом.

6. Кабінету Міністрів України у 2024 році поінформувати Верховну Раду України про стан виконання цього Закону.

ЗАКОН УКРАЇНИ
Про громадські об'єднання
(Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2013, № 1, ст.1)

Цей Закон визначає правові та організаційні засади реалізації права на свободу об'єднання, гарантованого [Конституцією України](#) та міжнародними договорами України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, порядок утворення, реєстрації, діяльності та припинення громадських об'єднань.

Розділ І. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ

Стаття 1. Поняття громадського об'єднання

1. Громадське об'єднання - це добровільне об'єднання фізичних осіб та/або юридичних осіб приватного права для здійснення та захисту прав і свобод, задоволення суспільних, зокрема економічних, соціальних, культурних, екологічних, та інших інтересів.

2. Громадське об'єднання за організаційно-правовою формою утворюється як громадська організація або громадська спілка.

3. Громадська організація - це громадське об'єднання, засновниками та членами (учасниками) якого є фізичні особи.

4. Громадська спілка - це громадське об'єднання, засновниками якого є юридичні особи приватного права, а членами (учасниками) можуть бути юридичні особи приватного права та фізичні особи.

5. Громадське об'єднання може здійснювати діяльність зі статусом юридичної особи або без такого статусу. Громадське об'єднання зі статусом юридичної особи є непідприємницьким товариством, основною метою якого не є одержання прибутку.

{Частина шосту статті 1 виключено на підставі Закону [№ 767-VII від 23.02.2014](#)}

Стаття 2. Сфера дії Закону

1. Дія цього Закону поширюється на суспільні відносини у сфері утворення, реєстрації, діяльності та припинення громадських об'єднань в Україні.

2. Дія цього Закону не поширюється на суспільні відносини у сфері утворення, реєстрації, діяльності та припинення:

- 1) політичних партій;
- 2) релігійних організацій;
- 3) непідприємницьких товариств, що утворюються актами органів державної влади, інших державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування;
- 4) асоціацій органів місцевого самоврядування та їх добровільних об'єднань;
- 5) саморегульованих організацій, організацій, які здійснюють професійне самоврядування;
- 6) непідприємницьких товариств (які не є громадськими об'єднаннями), утворених на підставі інших законів.

3. Особливості регулювання суспільних відносин у сфері утворення, реєстрації, діяльності та припинення окремих видів громадських об'єднань можуть визначатися іншими законами.

4. Неурядові організації інших держав, міжнародні неурядові організації (далі - іноземні неурядові організації) діють на території України відповідно до цього та інших законів України, міжнародних договорів України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України.

Стаття 3. Принципи утворення і діяльності громадських об'єднань

1. Громадські об'єднання утворюються і діють на принципах:

- 1) добровільності;

- 2) самоврядності;
- 3) вільного вибору території діяльності;
- 4) рівності перед законом;
- 5) відсутності майнового інтересу їх членів (учасників);
- 6) прозорості, відкритості та публічності.

2. Добровільність передбачає право особи на вільну участь або неучасть у громадському об'єднанні, у тому числі в його утворенні, вступі в таке об'єднання або припиненні членства (участі) в ньому.

3. Самоврядність передбачає право членів (учасників) громадського об'єднання самостійно здійснювати управління діяльністю громадського об'єднання відповідно до його мети (цілей), визначати напрями діяльності, а також невтручання органів державної влади, інших державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування в діяльність громадського об'єднання, крім випадків, визначених законом.

{Зміни до частини третьої статті 3 див. в Законі [№ 5026-VI від 22.06.2012](#)}

4. Вільний вибір території діяльності передбачає право громадських об'єднань самостійно визначати територію своєї діяльності, крім випадків, визначених законом.

5. Рівність перед законом передбачає, що громадські об'єднання є рівними у своїх правах та обов'язках відповідно до закону з урахуванням організаційно-правової форми, виду та/або статусу такого об'єднання.

6. Відсутність майнового інтересу передбачає, що члени (учасники) громадського об'єднання не мають права на частку майна громадського об'єднання та не відповідають за його зобов'язаннями. Доходи або майно (активи) громадського об'єднання не підлягають розподілу між його членами (учасниками) і не можуть використовуватися для вигоди будь-якого окремого члена (учасника) громадського об'єднання, його посадових осіб (крім оплати їх праці та відрахувань на соціальні заходи).

Для громадських об'єднань, які мають статус організації колективного управління відповідно до [Закону України](#) "Про ефективне управління майновими правами правовласників у сфері авторського права і (або) суміжних прав", відсутність майнового інтересу їхніх членів передбачає здійснення виплат на користь членів (правовласників) після розподілу організацією колективного управління доходу від прав.

{Частину шосту статті 3 доповнено абзацом другим згідно із Законом [№ 2415-VIII від 15.05.2018](#)}

7. Прозорість, відкритість передбачає право всіх членів (учасників) громадського об'єднання мати вільний доступ до інформації про його діяльність, у тому числі про прийняті громадським об'єднанням рішення та здійснені заходи, а також обов'язок громадського об'єднання забезпечувати такий доступ. Публічність означає, що громадські об'єднання інформують громадськість про свої мету (цілі) та діяльність.

Стаття 4. Обмеження щодо утворення і діяльності громадських об'єднань

1. Утворення і діяльність громадських об'єднань, мета (цілі) або дії яких спрямовані на ліквідацію незалежності України, зміну конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підрив її безпеки, незаконне захоплення державної влади, пропаганду війни, насильства, на розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення, пропаганду російської імперської політики та її символіки, комуністичного та/або націонал-соціалістичного (нацистського) тоталітарних режимів та їхньої символіки, порушення рівноправності громадян залежно від їх раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, за

мовними або іншими ознаками; поширення відомостей, що містять виправдовування, визнання правомірною, заперечення збройної агресії Російської Федерації проти України, у тому числі шляхом представлення збройної агресії Російської Федерації проти України як внутрішнього конфлікту, громадянського конфлікту, громадянської війни, заперечення тимчасової окупації частини території України; пропаганду російського нацистського тоталітарного режиму, збройної агресії Російської Федерації проти України, символіки воєнного вторгнення російського нацистського тоталітарного режиму в Україну, забороняються.

{Частина перша статті 4 із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 721-VII від 16.01.2014](#) - втратив чинність на підставі Закону [№ 732-VII від 28.01.2014](#); із змінами, внесеними згідно із Законами [№ 767-VII від 23.02.2014](#), [№ 317-VIII від 09.04.2015](#); в редакції Законів [№ 2109-IX від 03.03.2022](#), [№ 2265-IX від 22.05.2022](#); із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 3005-IX від 21.03.2023](#)}

2. Громадські об'єднання не можуть мати воєнізованих формувань.

3. Інші обмеження права на свободу об'єднання, у тому числі на утворення і діяльність громадських об'єднань, можуть бути встановлені виключно законом в інтересах національної безпеки та громадського порядку, охорони здоров'я населення або захисту прав і свобод інших людей.

4. Громадським об'єднанням не можуть надаватися владні повноваження, крім випадків, передбачених законом.

Стаття 5. Гарантії права на свободу об'єднання

1. Ніхто не може бути примушений до вступу у будь-яке громадське об'єднання. Належність чи неналежність до громадського об'єднання не може бути підставою для обмеження прав і свобод особи або для надання їй органами державної влади, іншими державними органами, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування будь-яких пільг і переваг.

2. Кожна особа має право добровільно у будь-який час припинити членство (участь) у громадському об'єднанні шляхом подання заяви до відповідних статутних органів громадського об'єднання. Членство в громадському об'єднанні припиняється з дня подання такої заяви та не потребує додаткових рішень. З того самого дня припиняється перебування члена громадського об'єднання на будь-яких виборних посадах у громадському об'єднанні.

Дія абзацу першого цієї частини не поширюється на членів громадського об'єднання, обраних на посади керівника громадського об'єднання чи заступника такого керівника. Членство в громадському об'єднанні зазначених керівників припиняється з дня, наступного за днем обрання нового керівника чи його заступника.

{Частина другу статті 5 доповнено абзацом другим згідно із Законом [№ 1666-VIII від 06.10.2016](#)}

{Частина друга статті 5 в редакції Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

3. Вимога про зазначення відомостей щодо членства (участі) особи у громадському об'єднанні, якщо така вимога не пов'язана з реалізацією особою своїх прав як особи, яка має право представляти громадське об'єднання, або члена (учасника) громадського об'єднання, не допускається, крім випадків, визначених законом.

Стаття 6. Спільна реалізація громадськими об'єднаннями своєї мети (цілей)

1. Громадські об'єднання мають право реалізовувати свою мету (цілі) шляхом укладення між собою на добровільних засадах угод про співробітництво та/або взаємодопомогу, утворення відповідно до цього Закону громадських спілок, а також в інший спосіб, не заборонений законом.

2. Громадські об'єднання можуть здійснювати співробітництво з іноземними неурядовими організаціями та міжнародними урядовими організаціями з дотриманням законів України та міжнародних договорів України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України.

Розділ II УТВОРЕННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЯ ГРОМАДСЬКОГО ОБ'ЄДНАННЯ

Стаття 7. Засновники громадського об'єднання

1. Засновниками громадської організації можуть бути громадяни України, іноземці та особи без громадянства, які перебувають в Україні на законних підставах, які досягли 18 років, а молодіжної та дитячої громадської організації - 14 років.

2. Засновниками громадської спілки можуть бути юридичні особи приватного права, у тому числі громадські об'єднання зі статусом юридичної особи. Засновниками громадської спілки не можуть бути політичні партії, а також юридичні особи, щодо яких прийнято рішення щодо їх припинення або які перебувають у процесі припинення.

3. Кількість засновників громадського об'єднання не може бути меншою, ніж дві особи.

4. Засновниками громадської спілки не можуть бути юридичні особи приватного права, єдиним засновником яких є одна і та сама особа.

5. Засновником громадської спілки не може бути юридична особа приватного права, якщо засновник (власник істотної участі) цієї юридичної особи внесений до переліку осіб, пов'язаних зі здійсненням терористичної діяльності, або щодо яких застосовано міжнародні санкції.

6. Засновником громадської організації не може бути особа, яку визнано судом недієздатною.

7. Повноваження засновника громадського об'єднання закінчуються після державної реєстрації громадського об'єднання в установленому законом порядку.

{Частина сьома статті 7 в редакції Закону № 835-VIII від 26.11.2015}

Примітка. Під істотною участю у цьому Законі слід розуміти пряме та опосередковане, самостійне або спільно з іншими особами володіння 10 і більше відсотками статутного (складеного) капіталу або голосів за придбаними акціями (частками) юридичної особи або незалежно від формального володіння можливість значного впливу на управління чи діяльність юридичної особи.

Стаття 8. Члени (учасники) громадського об'єднання

1. Членами (учасниками) громадської організації, крім молодіжної та дитячої, можуть бути особи, визначені частиною першою статті 7 цього Закону, які досягли 14 років. Вік членів молодіжної, дитячої організації визначається її статутом у межах, встановлених законом.

2. Членами (учасниками) громадської спілки, крім молодіжної та дитячої, можуть бути юридичні особи приватного права, у тому числі громадські об'єднання зі статусом юридичної особи, фізичні особи, які досягли 18 років та не визнані судом недієздатними. Вік членів молодіжної, дитячої спілки визначається її статутом у межах, встановлених законом.

{Частина друга статті 8 в редакції Закону № 1414-IX від 27.04.2021}

Стаття 9. Утворення та реєстрація громадського об'єднання

{Назва статті 9 в редакції Закону № 835-VIII від 26.11.2015}

1. Утворення громадського об'єднання здійснюється на установчих зборах його засновників та оформлюється протоколом.

2. Протокол установчих зборів громадського об'єднання має містити відомості про:

1) дату та місце проведення установчих зборів;

2) осіб, які брали участь в установчих зборах (відповідно до частини одинадцятої цієї статті);

3) рішення про утворення громадського об'єднання із зазначенням мети (цілей) його діяльності;

4) рішення про визначення найменування та за наявності - скороченого найменування громадського об'єднання;

5) рішення про затвердження статуту громадського об'єднання;

6) рішення про утворення (обрання) керівника, органів управління громадського об'єднання відповідно до затвердженого статуту;

7) рішення про визначення особи (осіб), яка має право представляти громадське об'єднання у правовідносинах з державою та іншими особами і вчиняти дії від імені громадського об'єднання без додаткового уповноваження (далі - особа, уповноважена представляти громадське об'єднання), - для громадського об'єднання, яке має намір здійснювати діяльність без статусу юридичної особи, якщо утворення (обрання) органів управління не передбачено рішенням про утворення такого об'єднання;

8) рішення про визначення особи (осіб), яка має право представляти громадське об'єднання для здійснення реєстраційних дій, - для громадського об'єднання, яке має намір здійснювати діяльність зі статусом юридичної особи.

3. Юридична особа приватного права бере участь в утворенні громадської спілки через свого керівника або іншого уповноваженого представника, який діє на підставі довіреності на вчинення дій щодо утворення громадської спілки.

4. У разі утворення громадського об'єднання, яке має намір здійснювати діяльність без статусу юридичної особи, рішення, передбачені пунктами 5 та 6 частини другої цієї статті, приймаються, якщо наявність статуту та/або утворення (обрання) органів управління передбачено рішенням про утворення такого об'єднання.

5. У протоколі установчих зборів можуть зазначатися відомості і про інші прийняті на цих зборах рішення стосовно утворення та/або діяльності громадського об'єднання.

6. Особа може бути обрана керівником, обрана до складу керівного органу громадського об'єднання, визначена особою, яка має право представляти громадське об'єднання для здійснення реєстраційних дій, або визначена особою, уповноваженою представляти громадське об'єднання, за наявності її особистої згоди.

7. Протокол установчих зборів підписується головою та секретарем зборів.

8. Громадське об'єднання, яке має намір здійснювати діяльність із статусом юридичної особи або без такого статусу, підлягає державній реєстрації в порядку, визначеному [Законом України](#) "Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань", протягом 60 днів з дня проведення установчих зборів.

У разі неподання (не надсилання) документів для реєстрації громадського об'єднання протягом 60 днів з дня утворення таке громадське об'єднання не вважається утвореним.

{Частина восьма статті 9 в редакції Закону № 835-VIII від 26.11.2015}

9. Дії від імені незареєстрованого громадського об'єднання, крім дій, пов'язаних з реєстрацією такого об'єднання, забороняються.

{Частина дев'ята статті 9 в редакції Закону № 835-VIII від 26.11.2015}

10. Вимоги цієї статті застосовуються також щодо рішень стосовно створення нового громадського об'єднання, які приймаються у зв'язку з реорганізацією громадського об'єднання.

11. Невід'ємною частиною протоколу установчих зборів громадського об'єднання є реєстр осіб, які брали участь в установчих зборах, в якому обов'язково зазначаються відомості:

1) щодо фізичних осіб - прізвище, ім'я та по батькові особи, дата народження, а для іноземців та осіб без громадянства також дані національного паспорта або документа, що його замінює. Дані про особу засвідчуються її особистим підписом;

2) щодо юридичних осіб - повне найменування, ідентифікаційний код, юридична адреса, прізвище, ім'я та по батькові особи, яка уповноважена брати участь в установчих зборах. Ці дані засвідчуються підписом особи, уповноваженої брати участь в установчих зборах.

12. Громадське об'єднання повідомляє про внесення змін до статуту громадського об'єднання, зміни у складі керівних органів громадського об'єднання, зміну особи (осіб), уповноваженої представляти громадське об'єднання, зміну місцезнаходження громадського об'єднання протягом 60 днів з дня прийняття відповідного рішення.

{Статтю 9 доповнено частиною дванадцятю згідно із Законом [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

13. Для отримання статусу юридичної особи громадське об'єднання, що здійснює діяльність без статусу юридичної особи, за рішенням вищого органу управління може звернутися для проведення процедури реєстрації в порядку, визначеному [Законом України "Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань"](#).

{Статтю 9 доповнено частиною тринадцятою згідно із Законом [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

Стаття 10. Найменування громадського об'єднання

1. Найменування громадського об'єднання визначається рішенням установчих зборів під час його утворення.

2. Найменування громадського об'єднання складається з двох частин - загальної та власної назв. У загальній назві зазначається організаційно-правова форма громадського об'єднання ("громадська організація", "громадська спілка").

{Частина друга статті 10 із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 721-VII від 16.01.2014](#) - втратив чинність на підставі Закону [№ 732-VII від 28.01.2014](#); із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 767-VII від 23.02.2014](#)}

3. Найменування громадського об'єднання викладається державною мовою. Громадське об'єднання може також викласти свою власну назву, поряд з державною мовою, іноземною мовою або мовою національної меншини.

4. Власна назва громадського об'єднання не повинна бути тотожною власним назвам інших зареєстрованих громадських об'єднань.

{Частина четверта статті 10 із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

5. Власна назва громадського об'єднання не може містити:

1) найменування органу державної влади, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування, складових найменувань цих органів (міністерство, агентство, служба, інспекція, комітет, адміністрація, прокуратура, суд);

2) власну назву громадського об'єднання, діяльність якого заборонена в судовому порядку (протягом трьох років після набрання відповідним рішенням суду законної сили);

3) інші позначення, використання яких обмежено законом.

6. Власна назва громадського об'єднання не може містити слова "державний", "комунальний" та похідні від них. Власна назва навчального закладу, установи чи організації у власній назві громадського об'єднання може використовуватися лише за згоди відповідного навчального закладу, установи чи організації.

Забороняється використання у власній назві громадського об'єднання історичних державних найменувань, перелік яких встановлюється Кабінетом Міністрів України.

7. Власна назва громадського об'єднання може містити інформацію про статус громадського об'єднання ("дитяче", "молодіжне", "всеукраїнське") та/або про його вид ("екологічне", "правозахисне" тощо).

{Частина сьома статті 9 в редакції Закону № 835-VIII від 26.11.2015}

8. Власна назва громадського об'єднання може містити ім'я (псевдонім) фізичної особи за умови попередньої письмової згоди цієї особи або її спадкоємців, засвідченої в установленому законом порядку, якщо інше не передбачено законом.

9. Громадське об'єднання має право на використання свого найменування з моменту реєстрації. Забороняється використання найменування громадського об'єднання фізичними та юридичними особами, які не належать до цього громадського об'єднання, без згоди такого громадського об'єднання для цілей, не пов'язаних з діяльністю цього громадського об'єднання.

{Частина дев'ята статті 10 із змінами, внесеними згідно із Законом № 835-VIII від 26.11.2015}

10. Громадське об'єднання може також мати скорочене найменування, яке визначається рішенням його установчих зборів або вищого органу управління - з'їзду, конференції, загальних зборів тощо (далі - вищий орган управління).

{Частина десята статті 10 із змінами, внесеними згідно із Законом № 721-VII від 16.01.2014 - втратив чинність на підставі Закону № 732-VII від 28.01.2014; із змінами, внесеними згідно із Законом № 767-VII від 23.02.2014}

11. Зміна найменування громадського об'єднання здійснюється на засіданні вищого органу управління такого об'єднання з додержанням вимог цього Закону та статуту об'єднання (за наявності).

Стаття 11. Статут громадського об'єднання

1. Статут громадського об'єднання має містити відомості про:

- 1) найменування громадського об'єднання та за наявності - скорочене найменування;
- 2) мету (цілі) та напрями його діяльності;
- 3) порядок набуття і припинення членства (участі) у громадському об'єднанні, права та обов'язки його членів (учасників);
- 4) повноваження керівника, вищого органу управління, інших органів управління (далі – керівні органи) громадського об'єднання, порядок їх формування та зміни складу, термін повноважень, а також порядок визначення особи, уповноваженої представляти громадське об'єднання, та її заміни (для громадських об'єднань, що не мають статусу юридичної особи);
- 5) періодичність засідань і процедуру прийняття рішень керівними органами громадського об'єднання, у тому числі шляхом використання засобів зв'язку;
- 6) порядок звітування керівних органів громадського об'єднання перед його членами (учасниками);
- 7) порядок оскарження рішень, дій, бездіяльності керівних органів громадського об'єднання та розгляду скарг;
- 8) джерела надходження і порядок використання коштів та іншого майна громадського об'єднання;
- 9) порядок створення, діяльності та припинення діяльності відокремлених підрозділів громадського об'єднання (у разі їх створення громадським об'єднанням, яке має намір здійснювати діяльність зі статусом юридичної особи);
- 10) порядок внесення змін до статуту;
- 11) порядок прийняття рішення щодо саморозпуску або реорганізації громадського об'єднання, а також щодо використання його коштів та іншого майна, що залишилися після саморозпуску, - для громадського об'єднання, яке має намір здійснювати діяльність зі статусом юридичної особи.

2. У статуті громадського об'єднання можуть бути передбачені додаткові положення щодо утворення, діяльності і саморозпуску чи реорганізації громадського об'єднання, що не суперечать закону.

3. Статут громадського об'єднання, яке має намір здійснювати діяльність без статусу юридичної особи (у разі, якщо наявність статуту такого об'єднання передбачена рішенням про його утворення), може не містити положень, передбачених пунктами 5-8 частини першої цієї статті.

{Статтю 12 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

Стаття 13. Відокремлені підрозділи громадського об'єднання

1. Громадське об'єднання зі статусом юридичної особи може мати відокремлені підрозділи, які утворюються за рішенням відповідного керівного органу громадського об'єднання згідно із статутом, у порядку, визначеному [Законом України "Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань"](#).

{Частина перша статті 13 із змінами, внесеними згідно із [Законом № 835-VIII від 26.11.2015](#)}

2. Відокремлені підрозділи громадського об'єднання не є юридичними особами, крім випадків, передбачених цим Законом.

Відокремлені підрозділи громадського об'єднання утворюються та здійснюють свою діяльність на основі статуту громадського об'єднання.

Відокремлені підрозділи громадського об'єднання зі статусом юридичної особи можуть мати своє положення, якщо це передбачено статутом громадського об'єднання. Положення про відокремлений підрозділ громадського об'єднання містить інформацію про найменування відокремленого підрозділу, назву керівних (та в разі потреби контролюючих) органів, порядок обрання (призначення), строк повноважень, перелік повноважень керівних (та в разі потреби контролюючих) органів. Положення про відокремлений підрозділ громадського об'єднання не може суперечити законам та статуту громадського об'єднання.

{Частина друга статті 13 в редакції Закону [№ 1593-VII від 04.07.2014](#)}

{Частина третю статті 13 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Частина четверту статті 13 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Частина п'яту статті 13 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Частина шосту статті 13 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Частина сьому статті 13 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Статтю 14 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Статтю 15 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Статтю 16 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Статтю 17 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

Стаття 18. Символіка громадського об'єднання

1. Громадське об'єднання із статусом юридичної особи може мати власну символіку (емблему, прапор), яка підлягає реєстрації відповідно до [Закону України "Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань"](#).

2. Символіка громадського об'єднання не повинна відтворювати:

1) державні символи України;

2) інші офіційні символи чи знаки, які використовуються державними органами, органами влади Автономної Республіки Крим та органами місцевого самоврядування, державні та інші нагороди, печатки та інші відмітні знаки цих органів;

3) державні герби, прапори або офіційні назви інших держав;

4) ім'я або зображення фізичної особи без письмової згоди такої особи або її спадкоємців, засвідченої в установленому законом порядку, якщо інше не передбачено законом;

5) інші символи та знаки, використання яких обмежено законом.

У символіці громадського об'єднання не може використовуватися символіка російської імперської політики, символіка комуністичного, націонал-соціалістичного (нацистського) тоталітарних режимів, символіка воєнного вторгнення російського нацистського тоталітарного режиму в Україну.

{Частина другу статті 18 доповнено абзацом сьомим згідно із Законом [№ 2265-IX від 22.05.2022](#); із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 3005-IX від 21.03.2023](#)}

3. Символіка громадського об'єднання має відрізнятися від зображення вже зареєстрованої символіки іншого громадського об'єднання.

4. Символіка громадського об'єднання затверджується уповноваженим статутним органом громадського об'єднання в порядку, визначеному його статутом.

5. Рішення про затвердження символіки має містити: вид символіки, її зображення та опис. Опис символіки повинен містити інформацію про кольори, масштаби та пропорції елементів символіки. Зображення символіки повинно містити повне або скорочене найменування громадського об'єднання.

6. Громадське об'єднання має право на використання власної символіки з дня її реєстрації. Забороняється використання зареєстрованої символіки громадського об'єднання фізичними та юридичними особами без згоди такого об'єднання та для цілей, не пов'язаних з діяльністю такого громадського об'єднання.

{Стаття 18 із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 317-VIII від 09.04.2015](#); в редакції Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

Стаття 19. Всеукраїнський статус громадського об'єднання

1. Громадське об'єднання, зареєстроване в установленому законом порядку, може мати всеукраїнський статус за наявності у нього відокремлених підрозділів у більшості адміністративно-територіальних одиниць, зазначених у [частині другій статті 133 Конституції України](#), і якщо таке громадське об'єднання підтвердило такий статус у порядку, встановленому [Законом України "Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань"](#).

{Частина перша статті 19 із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

2. Підтвердження всеукраїнського статусу громадського об'єднання та відмова від такого статусу є добровільними.

3. Відомості про всеукраїнський статус громадського об'єднання перевіряються щороку уповноваженим органом з питань реєстрації відповідно до відомостей Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань.

{Частина третя статті 19 в редакції Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Частина четверту статті 19 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Частина п'яту статті 19 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Частина шосту статті 19 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Частина сьому статті 19 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Частина восьму статті 19 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Частина дев'яту статті 19 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

Стаття 20. Акредитація відокремленого підрозділу іноземної неурядової організації

1. Відокремлений підрозділ іноземної неурядової організації акредитується в Україні без надання статусу юридичної особи в порядку, визначеному [Законом України "Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань"](#).

2. Діяльність відокремленого підрозділу іноземної неурядової організації припиняється на підставі:

1) рішення іноземної неурядової організації, відокремлений підрозділ якої акредитовано в Україні;

2) рішення уповноваженого органу з питань реєстрації у разі закінчення терміну дії довіреності на ім'я керівника відокремленого підрозділу іноземної неурядової організації, оформленої відповідно до законодавства держави, в якій видано довіреність;

3) рішення суду про заборону відокремленого підрозділу іноземної неурядової організації.

3. Діяльність відокремленого підрозділу іноземної неурядової організації може бути заборонена в судовому порядку у разі порушення таким відокремленим підрозділом положень [статей 36, 37](#) Конституції України, статті 4 цього Закону, положень інших законів, якими встановлюються обмеження щодо утворення і діяльності громадських об'єднань в інтересах національної безпеки та громадського порядку, охорони здоров'я населення або захисту прав і свобод інших людей.

4. Справа про заборону відокремленого підрозділу іноземної неурядової організації розглядається у порядку, встановленому [Кодексом адміністративного судочинства України](#).

{Стаття 20 із змінами, внесеними згідно із [Законом № 767-VII від 23.02.2014](#); в редакції Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

Розділ III. ПРАВА ТА ДІЯЛЬНІСТЬ ГРОМАДСЬКИХ ОБ'ЄДНАНЬ

Стаття 21. Права громадських об'єднань

1. Для здійснення своєї мети (цілей) громадське об'єднання має право:

1) вільно поширювати інформацію про свою діяльність, пропагувати свою мету (цілі);

{Пункт 1 частини першої статті 21 в редакції Закону [№ 721-VII від 16.01.2014](#) - втратив чинність на підставі Закону [№ 732-VII від 28.01.2014](#); в редакції Закону [№ 767-VII від 23.02.2014](#)}

2) звертатися у порядку, визначеному законом, до органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, їх посадових і службових осіб з пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями), скаргами;

3) одержувати у порядку, визначеному законом, публічну інформацію, що знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації;

4) брати участь у порядку, визначеному законодавством, у розробленні проектів нормативно-правових актів, що видаються органами державної влади, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування і стосуються сфери діяльності громадського об'єднання та важливих питань державного і суспільного життя;

5) проводити мирні зібрання;

6) здійснювати інші права, не заборонені законом.

2. Громадське об'єднання зі статусом юридичної особи має право:

1) бути учасником цивільно-правових відносин, набувати майнові і немайнові права відповідно до законодавства;

2) здійснювати відповідно до закону підприємницьку діяльність безпосередньо, якщо це передбачено статутом громадського об'єднання, або через створені в порядку, передбаченому законом, юридичні особи (товариства, підприємства), якщо така діяльність відповідає меті (цілям) громадського об'єднання та сприяє її досягненню. Відомості про здійснення

підприємницької діяльності громадським об'єднанням включаються до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань;

{Пункт 2 частини другої статті 21 із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

3) засновувати з метою досягнення своєї статутної мети (цілей) медіа;

4) брати участь у здійсненні державної регуляторної політики відповідно до [Закону України "Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності"](#);

5) брати участь у порядку, визначеному законодавством, у роботі консультативних, дорадчих та інших допоміжних органів, що утворюються органами державної влади, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування для проведення консультацій з громадськими об'єднаннями та підготовки рекомендацій з питань, що стосуються сфери їхньої діяльності.

3. Громадське об'єднання зі статусом юридичної особи, створена ним юридична особа (товариство, підприємство) може бути виконавцем державного замовлення відповідно до закону.

Стаття 22. Засади взаємодії громадських об'єднань з органами державної влади, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування

1. Держава забезпечує додержання прав громадських об'єднань.

2. Втручання органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, їх посадових та службових осіб у діяльність громадських об'єднань, так само як і втручання громадських об'єднань у діяльність органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, їх посадових та службових осіб, не допускається, крім випадків, передбачених законом.

3. Органи державної влади, органи влади Автономної Республіки Крим, органи місцевого самоврядування можуть залучати громадські об'єднання до процесу формування і реалізації державної політики, вирішення питань місцевого значення, зокрема, шляхом проведення консультацій з громадськими об'єднаннями стосовно важливих питань державного і суспільного життя, розроблення відповідних проектів нормативно-правових актів, утворення консультативних, дорадчих та інших допоміжних органів при органах державної влади, органах влади Автономної Республіки Крим, органах місцевого самоврядування, в роботі яких беруть участь представники громадських об'єднань.

4. Проведення в порядку, визначеному законодавством, консультацій з громадськими об'єднаннями щодо проектів нормативно-правових актів, які стосуються правового статусу громадських об'єднань, їх фінансування та діяльності, є обов'язковим.

5. Державний нагляд та контроль за дотриманням закону громадськими об'єднаннями здійснюють органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування у порядку, визначеному законом.

Стаття 23. Фінансова підтримка та звітність громадських об'єднань

1. Громадські об'єднання зі статусом юридичної особи мають право на фінансову підтримку за рахунок коштів Державного бюджету України, місцевих бюджетів відповідно до закону.

2. Громадські об'єднання, які отримують фінансову підтримку за рахунок коштів Державного бюджету України, місцевих бюджетів, зобов'язані подавати та оприлюднювати звіти про цільове використання цих коштів відповідно до закону.

3. Громадське об'єднання зі статусом юридичної особи, створені ним юридичні особи (товариства, підприємства) зобов'язані вести бухгалтерський облік, фінансову та статистичну звітність, бути зареєстрованими в податкових органах та сплачувати до бюджету обов'язкові платежі відповідно до закону. Надання громадським об'єднанням, створеним ними юридичним

особам (товариствам, підприємствам) пілг, у тому числі з оподаткування, здійснюється на підставах та в порядку, визначених законом.

{Частина третя статті 23 із змінами, внесеними згідно із Законами [№ 406-VII від 04.07.2013](#), [№ 440-IX від 14.01.2020](#)}

{Частину четверту статті 23 виключено на підставі Закону [№ 767-VII від 23.02.2014](#)}

{Частину п'яту статті 23 виключено на підставі Закону [№ 767-VII від 23.02.2014](#)}

{Частину шосту статті 23 виключено на підставі Закону [№ 767-VII від 23.02.2014](#)}

7. Громадські об'єднання зобов'язані:

1) зберігати правоустановчі документи, документи, в яких міститься інформація про діяльність, яка провадилася відповідно до мети (цілей) та завдань; зберігати і регулярно оновлювати інформацію, достатню для ідентифікації згідно з вимогами закону кінцевих бенефіціарних власників (контролерів), засновників, керівників, членів керівних органів та довірених осіб громадського об'єднання, а також надавати її державному реєстратору у випадках та в обсязі, передбачених законом. Ця інформація не може бути віднесена до інформації з обмеженим доступом;

{Пункт 1 частини сьомої статті 23 в редакції Законів [№ 475-VIII від 21.05.2015](#), [№ 361-IX від 06.12.2019](#)}

2) готувати річні фінансові звіти із зазначенням детального аналізу доходів і витрат;

3) здійснювати заходи контролю, щоб забезпечити зарахування і витрачання повністю всіх коштів у спосіб, що узгоджується з цілями та завданнями заявленої діяльності громадського об'єднання;

4) забезпечити ведення обліку та зберігання не менше п'яти років усіх необхідних облікових документів стосовно внутрішніх та міжнародних операцій, а також інформації, зазначеної у пунктах 1 і 2 цієї частини, і надавати її компетентним державним органам на відповідний запит, а також в інших випадках, передбачених законодавством.

{Статтю 23 доповнено частиною сьомою згідно із Законом [№ 1702-VII від 14.10.2014](#)}

Стаття 24. Власність громадського об'єднання

1. Громадське об'єднання зі статусом юридичної особи для виконання своєї статутної мети (цілей) має право володіти, користуватися і розпоряджатися коштами та іншим майном, яке відповідно до закону передане такому громадському об'єднанню його членами (учасниками) або державою, набуто як членські внески, пожертвуване громадянами, підприємствами, установами та організаціями, набуто в результаті підприємницької діяльності такого об'єднання, підприємницької діяльності створених ним юридичних осіб (товариств, підприємств), а також майном, придбаним за рахунок власних коштів, тимчасово наданим у користування (крім розпорядження) чи на інших підставах, не заборонених законом.

2. Право власності громадського об'єднання зі статусом юридичної особи реалізовує його вищий орган управління в порядку, передбаченому законом та статутом громадського об'єднання. Окремі функції щодо управління майном за рішенням вищого органу управління громадського об'єднання можуть бути покладені на створені ним відповідно до статуту керівні органи, юридичні особи (товариства, підприємства), відокремлені підрозділи таких об'єднань або передані громадським спілкам, утвореним цими громадськими об'єднаннями.

3. У разі саморозпуску громадського об'єднання його майно та кошти після задоволення вимог кредиторів передаються за рішенням такого об'єднання на статутні або благодійні цілі іншому (кільком іншим) громадському об'єднанню, а в разі неприйняття такого рішення - зараховуються відповідно до закону до державного або місцевого бюджету.

4. У разі реорганізації громадського об'єднання його майно, активи та пасиви передаються правонаступнику.

Розділ IV. ОСОБЛИВОСТІ ПРИПИНЕННЯ ГРОМАДСЬКИХ ОБ'ЄДНАНЬ

Стаття 25. Способи припинення діяльності громадського об'єднання

1. Припинення діяльності громадського об'єднання здійснюється:

1) за рішенням громадського об'єднання, прийнятим вищим органом управління громадського об'єднання, у визначеному статутом порядку, шляхом саморозпуску або реорганізації;

{Пункт 1 частини першої статті 25 із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

2) за рішенням суду про заборону (примусовий розпуск) громадського об'єднання.

2. Припинення діяльності громадського об'єднання відбувається в порядку, визначеному [Законом України](#) "Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань".

{Частина друга статті 25 в редакції Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

3. Якщо вартості майна громадського об'єднання зі статусом юридичної особи, яке безпосередньо здійснює підприємницьку діяльність і щодо якого прийнято рішення про ліквідацію, недостатньо для задоволення вимог кредиторів, ліквідатор (ліквідаційна комісія) зобов'язаний звернутися до господарського суду із заявою про порушення справи про банкрутство такого громадського об'єднання відповідно до [Закону України](#) "Про відновлення платоспроможності боржника або визнання його банкрутом".

Стаття 26. Добровільне припинення діяльності громадського об'єднання

1. Громадське об'єднання має право у будь-який час прийняти рішення про припинення своєї діяльності (саморозпуск).

{Частина другу статті 26 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

3. Рішення про саморозпуск громадського об'єднання приймається у порядку, встановленому статутом цього об'єднання. Вищий орган управління, який прийняв рішення про саморозпуск громадського об'єднання, створює ліквідаційну комісію або доручає керівному органу здійснювати повноваження ліквідаційної комісії для проведення припинення громадського об'єднання як юридичної особи, а також приймає рішення щодо використання коштів та майна громадського об'єднання після його ліквідації відповідно до статуту.

{Частина четверту статті 26 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Частина п'яту статті 26 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Частина шосту статті 26 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Частина сьому статті 26 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Частина восьму статті 26 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Частина дев'яту статті 26 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Частина десятую статті 26 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

11. Припинення діяльності громадської спілки не має наслідком припинення юридичних осіб - членів цієї спілки.

{Статтю 27 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

Стаття 28. Заборона громадського об'єднання

1. Громадське об'єднання може бути заборонено судом за позовом уповноваженого органу з питань реєстрації у разі виявлення ознак порушення громадським об'єднанням вимог [статей 36, 37](#) Конституції України, [статті 4](#) цього Закону, а також у разі засудження його уповноважених осіб за вчинення кримінального правопорушення проти основ національної безпеки України, передбаченого [статтею 111⁻¹](#) Кримінального кодексу України. Заборона громадського об'єднання має наслідком припинення його діяльності у порядку,

встановленому [Законом України](#) "Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань".

{Частина перша статті 28 із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 721-VII від 16.01.2014](#) - втратив чинність на підставі Закону [№ 732-VII від 28.01.2014](#); із змінами, внесеними згідно із Законами [№ 767-VII від 23.02.2014](#), [№ 835-VIII від 26.11.2015](#); в редакції Закону [№ 2107-IX від 03.03.2022](#)}

2. Справа про заборону громадського об'єднання розглядається у порядку, встановленому [Кодексом адміністративного судочинства України](#).

3. У разі прийняття рішення про заборону громадського об'єднання майно, кошти та інші активи громадського об'єднання за рішенням суду спрямовуються до державного бюджету.

{Частина четверту статті 28 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

5. Інші підстави для заборони діяльності громадського об'єднання, крім зазначених у частині першій цієї статті, не допускаються.

Стаття 29. Порядок припинення громадського об'єднання

1. Припинення громадського об'єднання включає:

- 1) припинення внутрішньоорганізаційної діяльності громадського об'єднання;
- 2) припинення громадського об'єднання як юридичної особи.

{Частина другу статті 29 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Частина третю статті 29 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Частина четверту статті 29 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Частина п'яту статті 29 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Частина шосту статті 29 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

{Статтю 30 виключено на підставі Закону [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}

Стаття 31. Відповідальність за порушення законодавства

1. Посадові особи органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, громадяни, іноземці, особи без громадянства за порушення законодавства про громадські об'єднання несуть відповідальність у порядку, встановленому законом.

2. Громадські об'єднання, відокремлені підрозділи іноземних неурядових організацій за порушення законодавства несуть відповідальність, передбачену цим та іншими законами України.

3. Участь у діяльності громадського об'єднання, відокремленого підрозділу іноземної неурядової організації, діяльність яких заборонена в судовому порядку, тягне за собою адміністративну відповідальність, якщо законом не передбачено інший вид юридичної відповідальності.

Розділ V. ПРИКІНЦЕВІ ТА ПЕРЕХІДНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Цей Закон набирає чинності з дня, наступного за днем його опублікування, та вводиться в дію з 1 січня 2013 року.

2. Визнати такими, що втратили чинність з дня введення цього Закону в дію:

[Закон України "Про об'єднання громадян"](#) (Відомості Верховної Ради України, 1992 р., № 34, ст. 504; 1993 р., № 46, ст. 427; 1998 р., № 10, ст. 36; 1999 р., № 26, ст. 220; 2001 р., № 9, ст. 38, № 44, ст. 232; 2003 р., № 27, ст. 209, № 30, ст. 247; 2005 р., № 11, ст. 205, № 51, ст. 550; 2006 р., № 26, ст. 215; 2008 р., № 25, ст. 240; 2009 р., № 32-33, ст. 485; 2010 р., № 37, ст. 496; 2011 р., № 6, ст. 41);

[Постанову Верховної Ради України "Про порядок введення в дію Закону України "Про об'єднання громадян"](#) (Відомості Верховної Ради України, 1992 р., № 34, ст. 505).

3. Права та обов'язки, встановлені законами України для громадських організацій, поширюються на всі громадські об'єднання.

4. Громадські організації, їх спілки (союзи, асоціації, інші об'єднання громадських організацій), легалізовані на день введення цього Закону в дію шляхом реєстрації або повідомлення про заснування, не потребують відповідно перереєстрації або повторного подання документів для повідомлення. Статути (положення) громадських організацій, спілок громадських організацій мають бути приведені у відповідність із цим Законом протягом п'яти років з дня введення його в дію. Реєстрація змін до статуту (положення), пов'язаних з введенням цього Закону в дію, здійснюється без справляння плати за реєстраційні дії протягом п'яти років з дня введення цього Закону в дію.

5. Вимоги [статті 10](#) цього Закону не поширюються на громадські організації, їх спілки (союзи, асоціації, інші об'єднання громадських організацій), легалізовані на день введення цього Закону в дію шляхом:

- 1) реєстрації - до прийняття такими організаціями, спілками рішень щодо зміни їх назви;
- 2) повідомлення про заснування - до прийняття такими організаціями, спілками рішень щодо зміни їх назви або щодо їх реєстрації як юридичних осіб.

6. При застосуванні положення [частини четвертої статті 10](#) цього Закону в частині вимоги відмінності власної назви громадського об'єднання від власних назв інших громадських об'єднань враховуються власні назви громадських об'єднань, які повідомили про своє заснування або внесли зміни до найменування з дня введення цього Закону в дію, та усіх зареєстрованих громадських об'єднань.

7. Всеукраїнські та міжнародні громадські організації, зареєстровані на день введення цього Закону в дію, вважаються громадськими організаціями, що підтвердили свій всеукраїнський статус. Місцеві осередки таких громадських організацій можуть враховуватися для цілей [частин сьомої - дев'ятої статті 19](#) цього Закону як їх відокремлені підрозділи.

{Пункт 7 розділу V із змінами, внесеними згідно із Законом № 1593-VII від 04.07.2014}

8. Місцеві осередки всеукраїнських (міжнародних) громадських організацій, які діяли зі статусом юридичної особи на день введення цього Закону в дію, за рішенням вищого органу управління всеукраїнської (міжнародної) громадської організації зберігають за собою статус юридичної особи після введення цього Закону в дію.

Статути (положення) місцевих осередків всеукраїнських (міжнародних) громадських організацій, які діяли зі статусом юридичної особи на день введення цього Закону в дію, мають бути приведені у відповідність із цим Законом протягом п'яти років з дня введення його в дію.

Рішення про зміну до складу керівних органів, статутів (положень) та місцезнаходження місцевих осередків всеукраїнських (міжнародних) громадських організацій, а також рішення про припинення діяльності місцевих осередків всеукраїнських (міжнародних) громадських організацій приймаються в порядку, визначеному цим Законом для громадських об'єднань.

Уповноваженим органом з питань реєстрації місцевих осередків всеукраїнських (міжнародних) громадських організацій, які діяли зі статусом юридичної особи на день введення цього Закону в дію, є відповідний орган, в якому зберігається реєстраційна справа місцевого осередку на день введення в дію цього Закону.

У разі прийняття вищим органом управління всеукраїнської (міжнародної) громадської організації рішення про припинення своїх місцевих осередків як юридичних осіб правонаступником майна, активів та пасивів таких осередків є відповідна громадська організація.

{Пункт 8 розділу V в редакції Закону № 1593-VII від 04.07.2014}

9. З дня введення цього Закону в дію спілки громадських організацій (союзи, асоціації, інші об'єднання громадських організацій), легалізовані на день введення цього Закону в дію,

визнаються громадськими спілками, утвореними на підставі цього Закону, за якими зберігаються всі права та обов'язки, які вони мали на день введення цього Закону в дію, якщо вони не суперечать цьому Закону.

10. Громадські організації, їх спілки (союзи, асоціації, інші об'єднання громадських організацій), крім громадських організацій та спілок, зареєстрованих виконавчими органами сільських, селищних, міських рад, мають право протягом двох років з дня введення цього Закону в дію звернутися до органу, який здійснював їх реєстрацію до дня введення цього Закону в дію, із заявою про передачу їхніх справ до уповноваженого органу з питань реєстрації за своїм місцезнаходженням з метою проведення реєстраційних дій. Така справа передається відповідному органу протягом трьох робочих днів з дня надходження заяви. Після закінчення дворічного строку органи, які здійснювали реєстрацію громадських організацій та спілок до введення в дію цього Закону, забезпечують пересилання реєстраційних справ громадських організацій та спілок до уповноважених органів з питань реєстрації за місцезнаходженням громадських організацій та спілок.

11. Громадські організації, їх спілки (союзи, асоціації, інші об'єднання громадських організацій), легалізовані на день введення цього Закону в дію, подають (надсилають поштовим відправленням) документи для вчинення реєстраційних дій до уповноваженого органу з питань реєстрації за своїм місцезнаходженням. Строк розгляду повідомлення про зміни до статуту, зміну у складі керівних органів, зміну місцезнаходження громадських організацій та спілок, зазначених у цьому пункті, продовжується на час пересилання реєстраційних справ громадських організацій та спілок. Для формування реєстраційних справ громадських організацій та спілок, зареєстрованих виконавчими органами сільських, селищних, міських рад, документи подаються разом з копіями статутів (положень) та свідоцтв про реєстрацію громадської організації, спілки.

{Пункт 11 розділу V із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 1982-VIII від 23.03.2017](#)}

12. Виконавчим органам сільських, селищних, міських рад, які здійснювали делеговані повноваження щодо реєстрації громадських організацій, до дня введення цього Закону в дію забезпечити передачу уповноваженому органу з питань реєстрації відомостей щодо громадських організацій, зареєстрованих (легалізованих) відповідними виконавчими органами на день набрання чинності цим Законом, та щодо реєстраційних дій, які вчинятимуться відповідними виконавчими органами з дня набрання цим Законом чинності до дня введення його в дію. У разі наявності розбіжностей між відомостями, переданими виконавчими органами сільських, селищних, міських рад, та відомостями, наданими громадськими організаціями та спілками відповідно до пункту 11 цього розділу, уповноважений орган з питань реєстрації бере до уваги відомості, надані виконавчими органами сільських, селищних, міських рад.

13. Громадські організації, легалізовані на день введення цього Закону в дію шляхом повідомлення про заснування, протягом шести місяців з дня введення цього Закону в дію визначають особу (осіб), уповноважену представляти громадське об'єднання, з дотриманням вимог [частини шостої статті 9](#) цього Закону та подають відомості щодо цієї особи (осіб), передбачені [пунктом 3 частини другої статті 16](#) цього Закону, до уповноваженого органу з питань реєстрації.

14. Кабінету Міністрів України з метою створення належних умов для реалізації цього Закону:

1) у шестимісячний строк з дня набрання чинності цим Законом підготувати та внести на розгляд Верховної Ради України пропозиції про внесення змін до законодавчих актів України у зв'язку з прийняттям цього Закону;

2) вжити заходів до приведення у відповідність із цим Законом підзаконних нормативно-правових актів, забезпечивши набрання ними чинності одночасно з введенням у дію цього Закону, шляхом:

а) приведення своїх нормативно-правових актів у відповідність із цим Законом, прийняття нормативно-правових актів, передбачених цим Законом;

б) забезпечення приведення нормативно-правових актів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади у відповідність із цим Законом та прийняття ними нормативно-правових актів, передбачених цим Законом;

в) визначення порядку ведення Реєстру громадських об'єднань та обміну відомостями між цим Реєстром і Єдиним державним реєстром юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців;

3) забезпечити на момент введення в дію цього Закону функціонування Реєстру громадських об'єднань на основі Єдиного реєстру громадських формувань;

4) вжити інших заходів до реалізації цього Закону.

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 2 вересня 2015 р. № 667

**ПОЛОЖЕННЯ ПРО ДЕРЖАВНУ СЛУЖБУ УКРАЇНИ З ПИТАНЬ БЕЗПЕЧНОСТІ
ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ ТА ЗАХИСТУ СПОЖИВАЧІВ**

{У тексті Положення слова “Міністр аграрної політики та продовольства” в усіх відмінках замінено словами “Міністр розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства” у відповідному відмінку згідно з Постановою КМ [№ 838 від 11.09.2019](#)}

{У тексті Положення слова “Міністр розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства” в усіх відмінках замінено словами “Перший віце-прем’єр-міністр України - Міністр економіки” у відповідному відмінку згідно з Постановою КМ [№ 547 від 31.05.2021](#)}

{У тексті Положення слова “Перший віце-прем’єр-міністр України - Міністр економіки” в усіх відмінках замінено словами “Міністр Кабінету Міністрів України” у відповідному відмінку згідно з Постановою КМ [№ 115 від 09.02.2022](#)}

1. Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба) є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України та який реалізує державну політику у галузі ветеринарної медицини, сферах безпеки та окремих показників якості харчових продуктів, карантину та захисту рослин, ідентифікації та реєстрації тварин, санітарного законодавства, санітарного та епідемічного благополуччя населення (крім виконання функцій з реалізації державної політики у сфері епідеміологічного нагляду (спостереження) та у сфері гігієни праці та функцій із здійснення дозиметричного контролю робочих місць і доз опромінення працівників), з контролю за цінами, 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 нагляду (контролю) у сфері агропромислового комплексу, державного нагляду (контролю) у сферах охорони прав на сорти рослин, насінництва та розсадництва, державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів і рекламу в цій сфері, за якістю зерна та продуктів його переробки, державного нагляду (контролю) за додержанням заходів біологічної і генетичної безпеки щодо сільськогосподарських рослин під час створення, дослідження та практичного використання генетично модифікованого організму у відкритих системах на підприємствах, в установах та організаціях агропромислового комплексу незалежно від їх підпорядкування і форми власності, здійснення радіаційного контролю за рівнем радіоактивного забруднення сільськогосподарської продукції і продуктів харчування.

{Пункт 1 із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ [№ 1087 від 25.11.2015](#), [№ 1018 від 28.12.2016](#), [№ 1051 від 28.12.2016](#), [№ 254 від 13.03.2019](#), [№ 115 від 09.02.2022](#)}

2. Держпродспоживслужба у своїй діяльності керується [Конституцією](#) та законами України, указами Президента України та постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, іншими актами законодавства.

3. 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, санітарного та епідемічного благополуччя

населення (крім виконання функцій з реалізації державної політики у сфері епідеміологічного нагляду (спостереження) та у сфері гігієни праці та функцій із здійснення дозиметричного контролю робочих місць і доз опромінення працівників), з контролю за цінами, 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 додержанням законодавства про захист прав споживачів і реклами в цій сфері;

{Підпункт 1 пункту 3 із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ № 1087 від 25.11.2015, № 1051 від 28.12.2016, № 254 від 13.03.2019}

2) здійснення відповідно до закону державного ветеринарно-санітарного контролю, державного нагляду (контролю) за дотриманням санітарного законодавства, санітарного та епідемічного благополуччя населення (крім виконання функцій з реалізації державної політики у сфері епідеміологічного нагляду (спостереження) та у сфері гігієни праці та функцій із здійснення дозиметричного контролю робочих місць і доз опромінення працівників), здоров'ям та благополуччям тварин, безпечністю 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);

{Підпункт 2 пункту 3 із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ № 1087 від 25.11.2015, № 1018 від 28.12.2016, № 1051 від 28.12.2016, № 254 від 13.03.2019}

3) здійснення контролю за виконанням фітосанітарних заходів;

4) здійснення ринкового нагляду в межах сфери своєї відповідальності;

5) здійснення метрологічного нагляду;

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

4. Держпродспоживслужба відповідно до покладених на неї завдань:

1) узагальнює практику застосування законодавства з питань, що належать до її компетенції, розробляє пропозиції щодо вдосконалення законодавчих актів, актів Президента

України, Кабінету Міністрів України, нормативно-правових актів міністерств та в установленому порядку подає їх Міністру, який забезпечує формування державної політики у відповідній сфері;

{Підпункт 2 пункту 4 виключено на підставі Постанови КМ № 1087 від 25.11.2015}

3) у галузі ветеринарної медицини, сферах безпечності та окремих показників якості харчових продуктів та кормів, санітарного та епідемічного благополуччя населення, державного нагляду (контролю) за дотриманням санітарного законодавства, карантину та захисту рослин, пестицидів та агрохімікатів:

{Абзац перший підпункту 3 пункту 4 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 254 від 13.03.2019}

організовує, здійснює у межах повноважень, передбачених законодавством, державний нагляд (контроль) щодо:

- безпечності та окремих показників якості харчових продуктів;
- дотримання вимог санітарного законодавства;
- здоров'я та благополуччя тварин;
- виконання фітосанітарних заходів, обігу пестицидів і агрохімікатів, використання біологічних контрольних організмів;
- проведення профілактичних та винищувальних заходів щодо боротьби із шкідниками у місцях зберігання запасів продукції рослинного походження;
- субстанцій, кормових добавок, преміксів та кормів;
- дотримання вимог щодо ідентифікації та реєстрації тварин;
- неїстівних продуктів тваринного походження;
- ветеринарних препаратів;
- репродуктивного та патологічного матеріалу;
- потужностей, на яких здійснюється вирощування, утримування, виробництво, переробка, зберігання та обіг об'єктів державного контролю;

готує подання до Кабінету Міністрів України про запровадження або скасування карантинного режиму;

подає в установленому порядку пропозиції щодо обмеження або заборони в'їзду на територію України її громадян, іноземців та осіб без громадянства, експорту, імпорту, транзиту вантажів і товарів з держав або регіонів у зв'язку з неблагополучною епідемічною ситуацією на їх території;

проводить державну санітарно-епідеміологічну експертизу, видає за результатами її проведення відповідні висновки;

здійснює у межах компетенції контроль за усуненням причин і умов виникнення та поширення інфекційних, масових неінфекційних захворювань, отруєнь та радіаційних уражень людей;

розробляє та здійснює санітарні, ветеринарно-санітарні та фітосанітарні заходи, що стосуються обмеженого (визначеного) кола осіб чи випадків, передбачених законодавством;

бере участь у реалізації науково-технічної, технологічної та інноваційної політики, впровадженні у виробництво науково-технічних досягнень та передового досвіду з питань ветеринарної медицини, карантину та захисту рослин, профілактики захворювань людини, а також факторів середовища життєдіяльності людини, реалізації державної політики в інших визначених сферах;

бере участь у розробленні санітарних, протиепідемічних (профілактичних), фітосанітарних заходів, вимог щодо окремих показників якості харчових продуктів, кормів, технічних регламентів та стандартів;

розробляє та впроваджує довгостроковий план державного контролю у сфері безпеки та окремих показників якості харчових продуктів, щороку звітує перед Кабінетом Міністрів України про стан його виконання та оприлюднює звіт на офіційному веб-сайті;

затверджує плани щорічного державного контролю та плани державного моніторингу відповідно до закону;

розробляє, виконує та/або організовує виконання загальнодержавних програм та/або планів у галузі ветеринарної медицини, у тому числі державного моніторингу здоров'я тварин та рослин, залишкових кількостей ветеринарних препаратів та забруднюючих речовин у живих тваринах, продуктах тваринного походження і кормах, небезпечних факторів та показників безпеки та окремих показників якості харчових продуктів у визначених сферах;

встановлює на підставі результатів проведення аналізу ризику періодичність здійснення державного контролю кожної потужності, що є об'єктом державного контролю;

уповноважує лабораторії та референс-лабораторії на проведення досліджень (випробувань) об'єктів санітарних заходів для цілей державного контролю;

організовує проведення в лабораторіях досліджень (випробувань) для цілей державного контролю;

проводить відбір зразків об'єктів санітарних заходів з метою здійснення державного контролю;

здійснює державний контроль за впровадженням постійно діючих процедур, заснованих на принципах системи аналізу небезпечних факторів та контролю у критичних точках (НАССР);

бере участь у визначенні факторів, що можуть мати шкідливий вплив на здоров'я людини, у проведенні оцінки ризику та встановленні ступеня створюваного ними ризику;

бере участь у проведенні санітарно-епідеміологічних розслідувань, спрямованих на виявлення причин та умов, що призводять до виникнення і поширення інфекційних хвороб, у тому числі через харчові продукти, групових та індивідуальних харчових отруєнь, масових неінфекційних захворювань (отруєнь) та радіаційних уражень, випадків порушення норм радіаційної безпеки, санітарних правил роботи з радіоактивними речовинами, іншими джерелами іонізуючих випромінювань, та вживає заходів до їх усунення відповідно до законодавства;

проводить передзабійне та післязабійне інспектування тварин на відповідних потужностях, а також післязабійне інспектування тварин, забитих на полюванні;

проводить оцінку ефективності ветеринарної адміністрації іншої країни та інспектування потужностей, з яких здійснюється імпорт об'єктів санітарних заходів;

затверджує експортні потужності, а також приймає рішення про виключення експортних потужностей або певних видів об'єктів санітарних заходів, вироблених/вирощених на таких потужностях, з реєстру затверджених експортних потужностей;

розробляє та здійснює у межах повноважень, передбачених законом, ветеринарно-санітарні заходи з метою охорони території України від занесення особливо небезпечних хвороб, включених до списку Міжнародного епізоотичного бюро, або інших хвороб, що підлягають повідомленню, з території інших держав або карантинних зон;

аналізує причини виникнення інфекційних та інших хвороб, недугів тварин і розробляє рекомендації щодо їх ліквідації та профілактики;

забезпечує у випадках, передбачених законом, своєчасне встановлення карантину в разі виникнення особливо небезпечних хвороб, включених до списку Міжнародного епізоотичного бюро, або інших хвороб, що підлягають повідомленню, проведення карантинних та інших ветеринарно-санітарних заходів в інфікованій та буферній зонах, зоні спостереження;

повідомляє Міжнародному епізоотичному бюро про встановлення, очікуваний період дії та дату скасування карантину тварин щодо особливо небезпечних хвороб, включених до списку Міжнародного епізоотичного бюро, або інших хвороб, що підлягають повідомленню;

визначає ветеринарно-санітарний статус України та окремих зон у межах її території, ветеринарно-санітарного стану потужностей (об'єктів) в Україні;

установлює обмеження або заборону на імпорт, транзит та експорт об'єктів державного контролю, що можуть переносити особливо небезпечні хвороби, включені до списку Міжнародного епізоотичного бюро, або інші хвороби, що підлягають повідомленню, з окремих держав або карантинних зон у разі підтвердження факту спалаху таких хвороб;

здійснює державний ветеринарно-санітарний контроль за збором, утилізацією та знищенням загиблих тварин і відходів тваринного походження;

здійснює у разі виникнення надзвичайної ситуації державний контроль за проведенням операторами ринку харчових продуктів протиепізоотичних заходів, якщо необхідність такого контролю встановлена законом;

підтверджує відкриття мисливського сезону на певній території після проведення обов'язкового епізоотичного обстеження мисливських угідь;

координує діяльність спеціалістів ветеринарної медицини незалежно від їх підпорядкування;

видає органам страхування висновки щодо причин захворювання вимушено забитих, загиблих або знищених тварин;

здійснює державний контроль за дотриманням карантинного режиму і проведенням фітосанітарних заходів з карантину рослин під час вирощування, заготівлі, вивезення, ввезення, транспортування, зберігання, переробки, реалізації та використання об'єктів регулювання;

здійснює вивчення видового складу, біології та екології регульованих шкідливих організмів;

здійснює інформування громадськості, міжнародних організацій, суб'єктів договорів, стороною яких є Україна, про виявлення, наявність, поширення, локалізацію і у разі потреби про ліквідацію регульованих шкідливих організмів;

здійснює координацію моніторингу, виявлення та ідентифікації регульованих шкідливих організмів;

готує перелік регульованих шкідливих організмів та перелік об'єктів регулювання;

здійснює підготовку подання до Кабінету Міністрів України про запровадження або скасування карантинного режиму;

надає міжнародним організаціям, суб'єктам договорів, стороною яких є Україна, повідомлення про фітосанітарні заборони чи обмеження;

здійснює фітосанітарну діагностику та нагляд за розвитком, поширенням і шкодочинністю шкідливих організмів і розробляє разом із науково-дослідними установами прогнози розвитку і поширення шкідливих організмів;

вносить на період масового розвитку і поширення особливо небезпечних шкідливих організмів подання про запровадження особливого режиму захисту рослин та відповідних заходів захисту рослин;

проводить державну санітарно-епідеміологічну експертизу планів державних випробувань пестицидів і агрохімікатів, матеріалів реєстрації пестицидів і агрохімікатів;

погоджує плани державних випробувань пестицидів і агрохімікатів та переліки пестицидів і агрохімікатів, дозволених до використання в Україні;

здійснює державний нагляд за дотриманням підприємствами, установами, організаціями всіх форм власності та громадянами державних санітарних норм і правил, гігієнічних нормативів

і регламентів безпечного виробництва, транспортування, зберігання, застосування пестицидів і агрохімікатів, за вмістом залишкової кількості пестицидів і агрохімікатів у харчових продуктах та продовольчій сировині, зокрема імпортованих лікарських травах, водних об'єктах, воді, що використовується для господарсько-питного постачання, купання, спортивних занять, організованого відпочинку та з лікувальною метою, лікувальних грязях, ґрунтах, на землях населених пунктів, оздоровчого та рекреаційного призначення;

визначає перелік установ, які проводять токсиколого-гігієнічні (медико-біологічні) дослідження пестицидів і агрохімікатів;

здійснює державну реєстрацію генетично модифікованих організмів джерел харчових продуктів, кормів, кормових добавок та ветеринарних препаратів;

{Підпункт 3 пункту 4 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ № 1018 від 28.12.2016}
затверджує перелік відповідних методик детекції та ідентифікації генетично модифікованих організмів;

{Підпункт 3 пункту 4 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ № 1018 від 28.12.2016}
проводить моніторинг кормів, кормових добавок та ветеринарних препаратів, отриманих з використанням генетично модифікованих організмів, за критерієм наявності в них зареєстрованих генетично модифікованих організмів джерел;

{Підпункт 3 пункту 4 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ № 1018 від 28.12.2016}
уповноважує акредитовані лабораторії на проведення моніторингу кормів, кормових добавок та ветеринарних препаратів, отриманих з використанням генетично модифікованих організмів, за критерієм наявності в них зареєстрованих генетично модифікованих організмів джерел;

{Підпункт 3 пункту 4 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ № 1018 від 28.12.2016}
погоджує методики визначення відповідності пестицидів і агрохімікатів сертифікатам якості та методичні вказівки визначення вмісту залишкових кількостей пестицидів у воді, ґрунті та сільськогосподарській продукції;

{Підпункт 3 пункту 4 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ № 254 від 13.03.2019}
здійснює передбачені законодавством заходи для припинення порушення санітарного законодавства;

{Підпункт 3 пункту 4 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ № 254 від 13.03.2019}
здійснює санітарні заходи щодо охорони території України шляхом проведення державного санітарно-епідеміологічного нагляду (контролю) за дотриманням санітарного законодавства, медико-санітарного контролю (огляду) з метою запобігання в'їзду на територію України транспортних засобів, ввезенню вантажів, товарів та інших предметів, у тому числі лікарських засобів, біологічних, хімічних і радіоактивних речовин, а також матеріалів і відходів, що можуть створювати небезпеку для життя і здоров'я населення (крім заходів, пов'язаних із здійсненням медико-санітарного спостереження (епідеміологічного нагляду (спостереження), а також крім виконання функцій із здійснення дозиметричного контролю робочих місць і доз опромінення працівників);

{Підпункт 3 пункту 4 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ № 254 від 13.03.2019}
здійснює контроль за дотриманням показників вмісту шкідливих для здоров'я людини речовин і інгредієнтів у тютюнових виробках, які реалізуються на території України, та проводить моніторинг ефективності вжитих заходів з попередження і зменшення вживання тютюнових виробів та їх шкідливого впливу на здоров'я населення;

{Підпункт 3 пункту 4 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ № 254 від 13.03.2019}
4) у сфері насінництва та розсадництва:

здійснює сертифікацію насіння і садивного матеріалу;

видає підтвердження для ввезення в Україну насіння і садивного матеріалу сортів рослин для селекційних, дослідних робіт і експонування;

веде Державний реєстр виробників насіння і садивного матеріалу;

веде Реєстр сертифікатів на насіння та / або садивний матеріал;

здійснює атестацію суб'єктів насінництва та розсадництва для надання права на виробництво та реалізацію насіння і садивного матеріалу;

проводить експертизу проектно-кошторисної документації на створення та зрошення насаджень плодкових, ягідних, горіхоплідних, малопоширених культур, винограду, хмелю та інших багаторічних насаджень;

здійснює державний нагляд (контроль) за дотриманням вимог законодавства у сфері насінництва та розсадництва;

забезпечує здійснення контролю за виробництвом, розмноженням, збереженням, реалізацією та використанням насіння і садивного матеріалу, поліпшенням їх сортових, посівних і врожайних якостей;

{Підпункт 4 пункту 4 в редакції Постанови КМ № 1087 від 25.11.2015}

5) у сфері охорони прав на сорти рослин організовує та здійснює державний нагляд (контроль) за:

дотриманням юридичними особами вимог законодавства з охорони прав на сорти рослин у сфері виробництва, використання, зберігання, реалізації та розмноження садивного матеріалу сортів рослин;

збереженістю сортів рослин, реєстрацією ліцензійних договорів на їх використання та виплатою авторської винагороди;

веденням первинного насінництва власниками майнових прав інтелектуальної власності та підтримувачами сортів рослин;

набуттям прав на сорти рослин та їх реєстрацією;

ввезенням в Україну садивного матеріалу (насіння) незареєстрованих в Україні сортів рослин;

дотриманням особистого немайнового права авторства на сорт, майнового права власника сорту, права попереднього користування і права при відновленні прав на сорт, права на поширення сорту в Україні, прав автора сорту в разі відмови власника від майнового права на сорт, порядку вивезення з України посадкового матеріалу (насіння) сортів рослин, що містять об'єкт інтелектуальної власності, вимог угоди, укладеної між роботодавцем та автором сорту щодо виплати справедливої винагороди;

{Підпункт 5 пункту 4 в редакції Постанови КМ № 1087 від 25.11.2015}

6) 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;

7) 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;

8) 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;

9) 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;

10) застосовує фінансові санкції до суб'єктів господарювання за порушення законодавства про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення;

11) 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;

11¹) у сфері нагляду (контролю) у системі інженерно-технічного забезпечення агропромислового комплексу:

проводить експертну оцінку сільськогосподарської техніки під час її відчуження на вторинному ринку;

здійснює реєстрацію та облік тракторів, самохідних шасі, самохідних сільськогосподарських, дорожньо-будівельних і меліоративних машин, сільськогосподарської техніки, інших механізмів, видачу номерних знаків та відповідних реєстраційних документів на них, ведення автоматизованого обліку зареєстрованих тракторів, самохідних шасі, самохідних сільськогосподарських, дорожньо-будівельних і меліоративних машин, сільськогосподарської техніки, інших механізмів та систематизацію відомостей про їх власників з використанням Єдиного реєстру, держателем якого вона є;

проводить перевірку технічного стану і експлуатації машин, які підлягають перевірці на підтвердження відповідності вимогам законодавства;

видає в установленому порядку висновки щодо технічного стану проданих або відремонтованих машин, які підлягають перевірці на підтвердження відповідності вимогам законодавства;

проводить технічну експертизу та експертну оцінку технічних засобів, що стали непридатними внаслідок аварії чи стихійного лиха, та видає відповідні документи про доцільність їх подальшої експлуатації;

перевіряє відповідність матеріально-технічної бази та методичного забезпечення навчальних закладів з підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації трактористів-машиністів у встановленому законодавством порядку, надає висновки про відповідність матеріально-технічної бази, методичного забезпечення та оснащеності навчального процесу для розгляду відповідними органами питання про акредитацію та видачу їм ліцензій на право підготовки трактористів-машиністів самохідних машин, приймає теоретичні і практичні іспити для отримання права на керування машинами та видає за їх результатами посвідчень тракториста-машиніста;

проводить державний нагляд за дотриманням правил технічного та сервісного обслуговування машин, реалізації повнокомплектних машин, номерних вузлів і агрегатів;

проводить незалежну технічну експертизу для визначення причин виходу з ладу сільськогосподарських машин у процесі розгляду претензій покупців щодо якості зазначених машин і послуг у період гарантійних строків експлуатації відповідно до вимог [Закону України](#) “Про захист прав покупців сільськогосподарських машин”;

забезпечує у встановленому порядку суб’єктів господарювання, діяльність яких пов’язана з реалізацією машин, що підлягають реєстрації в Держпродспоживслужбі, бланками довідок-рахунків, біржових угод, актів приймання-передачі машин та номерними знаками “Транзит”, організовує державний контроль за дотриманням ними законодавства у зазначеній сфері;

проводить технічну експертизу, аналіз та видачу висновків про якість проданих і відремонтованих машин, вузлів, агрегатів та їх складових частин у зв’язку з розглядом відповідної претензії власника (користувача); про якість пально-мастильних матеріалів, якими забезпечується агропромисловий комплекс; про залишковий моторесурс під час визначення реалізаційної вартості машини, вузла, агрегата;

веде реєстр навчальних закладів, які здійснюють підготовку, перепідготовку і підвищення кваліфікації трактористів-машиністів, та здійснює державний контроль за додержанням ними вимог законодавства у зазначеній сфері;

створює та веде електронний реєстр суб’єктів господарювання, які здійснюють оптову та роздрібну торгівлю тракторами, самохідними шасі, самохідними сільськогосподарськими, дорожньо-будівельними і меліоративними машинами, сільськогосподарською технікою, іншими механізмами вітчизняного та іноземного виробництва та їх складовими частинами, що мають ідентифікаційні номери;

{Підпункт 11⁻¹ пункту 4 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ № 19 від 16.01.2019}

{Пункт 4 доповнено підпунктом 11⁻¹ згідно з Постановою КМ № 1051 від 28.12.2016}

11⁻²) організовує та здійснює державний нагляд (контроль) в частині експлуатації та технічного стану машин за:

дотриманням вимог законодавства акредитованими суб’єктами господарювання, які проводять перевірку технічного стану та ідентифікацію машин;

виконанням законодавства у сфері захисту прав споживачів на придбану чи відремонтовану сільськогосподарську техніку і комплектувальні вузли та агрегати до неї;

дотриманням правил технічного та сервісного обслуговування машин;

технічним станом і експлуатацією машин, які підлягають перевірці на підтвердження відповідності вимогам законодавства;

{Пункт 4 доповнено підпунктом 11⁻² згідно з Постановою КМ № 1051 від 28.12.2016}

12) здійснює у межах повноважень, передбачених законом, державний нагляд (контроль) за дотриманням вимог законодавства з питань туристичної діяльності;

12⁻¹) у сфері контролю за якістю зерна та продуктів його переробки:

здійснює державний контроль за дотриманням зерновими складами регламенту зберігання зерна та продуктів його переробки у процесі зберігання зерна та продуктів його переробки;

здійснює державний контроль за якістю зерна та продуктів його переробки;

проводить експертизу зерна та продуктів його переробки, а також приймає висновки щодо можливості їх подальшого використання або знищення;

{Пункт 4 доповнено підпунктом 12⁻¹ згідно з Постановою КМ № 1018 від 28.12.2016}

12⁻²) організовує та здійснює державний нагляд (контроль) 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;

{Пункт 4 доповнено підпунктом 12² згідно з Постановою КМ № 1018 від 28.12.2016}

12³) здійснює радіаційний контроль за рівнем радіоактивного забруднення сільськогосподарської продукції і продуктів харчування;

{Пункт 4 доповнено підпунктом 12³ згідно з Постановою КМ № 1018 від 28.12.2016}

12⁴) у сфері виробництва та обігу органічної продукції (сировини):

здійснює державний нагляд (контроль) за діяльністю суб'єктів господарювання, які здійснюють виробництво, перевезення, зберігання, реалізацію органічної продукції (сировини);

веде реєстр виробників органічної продукції (сировини) та забезпечує опублікування офіційних відомостей про осіб, які здійснюють виробництво та реалізацію органічної продукції (сировини);

поширює інформацію про виробництво та реалізацію органічної продукції (сировини), органічну продукцію, систему гарантій та контролю в засобах масової інформації із залученням заінтересованих сторін;

{Пункт 4 доповнено підпунктом 12⁴ згідно з Постановою КМ № 1018 від 28.12.2016}

13) приймає у передбачених законом випадках рішення про знищення продукції або інше рішення щодо подальшого поводження з нею;

14) веде та користується реєстрами (базами даних) відповідно до закону;

15) забезпечує відкритий та безоплатний доступ до реєстрів, ведення яких відповідно до законодавства покладено на Держпродспоживслужбу;

16) у випадках, встановлених законом, видає документи дозвільного характеру, передбачені [Законом України](#) “Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності”;

17) проводить ліцензування господарської діяльності відповідно до закону та здійснює державний контроль за додержанням ліцензіатами ліцензійних умов;

18) розробляє у межах повноважень, передбачених законом, галузеві та міжгалузеві програми науково-дослідних робіт;

19) у межах повноважень, передбачених законом, складає протоколи та розглядає справи про правопорушення;

20) організовує в межах компетенції науково-технічне та інше інформування міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, навчальних закладів та науково-дослідних установ Держпродспоживслужби;

21) здійснює представництво інтересів України у міжнародних організаціях відповідно до своєї компетенції, зокрема Міжнародній асоціації з контролю за якістю насіння (ІСТА), в Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР), у Міжнародній раді по зерну, а також бере участь у роботі відповідних комітетів Світової організації торгівлі, Міжнародного епізоотичного бюро, Міжнародної конвенції захисту рослин, Європейської та Середземноморської організації захисту рослин, Комісії з Кодексу Аліментаріус, інших міжнародних організацій з питань, що належать до компетенції Держпродспоживслужби;

{Підпункт 21 пункту 4 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 1018 від 28.12.2016}

22) у межах повноважень, передбачених законом, укладає міжнародні договори;

23) здійснює розгляд звернень громадян з питань, пов'язаних з діяльністю Держпродспоживслужби, її територіальних органів, а також підприємств, установ та організацій, що належать до сфери її управління;

24) здійснює управління об'єктами державної власності, що належать до сфери її управління;

25) організовує наукову, науково-технічну, інформаційну, видавничу діяльність, пропагування досягнень і передового досвіду, сприяє створенню і впровадженню сучасних технологій у сферах, віднесених до компетенції Держпродспоживслужби;

26) подає в установленому порядку пропозиції щодо вдосконалення форм державної статистичної звітності;

27) проводить дослідження (випробування) у сферах, що належать до компетенції Держпродспоживслужби;

28) здійснює інші повноваження, визначені законом.

5. Держпродспоживслужба з метою організації своєї діяльності:

1) забезпечує у межах повноважень, передбачених законом, здійснення заходів щодо запобігання і протидії корупції і контроль за їх реалізацією в апараті Держпродспоживслужби, її територіальних органах, на підприємствах, в установах та організаціях, що належать до сфери її управління;

2) здійснює добір кадрів в апарат Держпродспоживслужби та на керівні посади в її територіальні органи, на підприємства, в установи та організації, що належать до сфери її управління, формує в установленому порядку кадровий резерв на відповідні посади, організовує роботу з підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців і працівників апарату Держпродспоживслужби та її територіальних органів, на підприємствах, в установах та організаціях, що належать до сфери її управління;

3) організовує планово-фінансову роботу в апараті Держпродспоживслужби, здійснює контроль за використанням фінансових і матеріальних ресурсів, забезпечує організацію бухгалтерського обліку;

4) здійснює в межах повноважень, передбачених законом, разом з відповідними центральними органами виконавчої влади контроль за цільовим та ефективним використанням державних коштів, передбачених для реалізації проектів, виконання програм;

5) забезпечує у межах повноважень, передбачених законом, виконання завдань з мобілізаційної підготовки та мобілізаційної готовності держави;

6) забезпечує в межах повноважень, передбачених законом, реалізацію державної політики стосовно державної таємниці, контроль за її збереженням в апараті Держпродспоживслужби;

7) забезпечує ведення діловодства та архівне зберігання документів відповідно до встановлених правил.

6. Держпродспоживслужба для виконання покладених на неї завдань має право:

1) залучати в установленому порядку до участі у проведенні карантинних заходів, наданні практичної допомоги в організації і здійсненні контролю та нагляду за виконанням ветеринарно-санітарних заходів, вивченні окремих питань вчених і фахівців, працівників центральних та місцевих органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, а також підприємств, установ та організацій;

2) безперешкодного доступу у межах повноважень, передбачених законом, до потужностей та інших об'єктів державного нагляду (контролю);

3) одержувати безоплатно від державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форми власності, їх посадових осіб, а також громадян та громадських об'єднань інформацію, документи і матеріали, необхідні для виконання покладених на неї завдань і функцій, у тому числі з метою планування здійснення заходів державного нагляду (контролю);

4) скликати наради, утворювати комісії та робочі групи, проводити наукові конференції, семінари з питань, що належать до її компетенції;

5) користуватися відповідними інформаційними базами даних державних органів та органів місцевого самоврядування, державною системою урядового зв'язку та іншими технічними засобами;

6) засновувати в установленому порядку засоби масової інформації;

7) обмежувати, забороняти, тимчасово припиняти діяльність, вживати відповідно до закону інших заходів реагування, у тому числі обмежувати або забороняти ввезення (пересилання) на митну територію України, перевезення через митну територію України (транзит) живих тварин, репродуктивного матеріалу, біологічних продуктів, патологічного матеріалу, кормів, засобів ветеринарної медицини, засобів догляду за тваринами, неїстівних продуктів тваринного походження та харчових продуктів;

8) здійснювати заходи державного нагляду (контролю) відповідно до закону;

9) вимагати відповідно до закону від суб'єктів господарювання усунення виявлених порушень;

10) вживати у межах повноважень, передбачених законом, заходів до усунення порушень вимог закону і притягнення винних у таких порушеннях осіб до відповідальності відповідно до закону;

11) забороняти експлуатацію машин та інших технічних засобів для агропромислового комплексу, якщо їх технічний стан не відповідає вимогам нормативних документів щодо показників якості, технологічності та безпечності, охорони праці та охорони навколишнього природного середовища та якщо вони загрожують життю і здоров'ю працівників чи створюють можливість виникнення аварії;

{Пункт 6 доповнено підпунктом 11 згідно з Постановою КМ № 1051 від 28.12.2016}

12) зупиняти машини для перевірки технічного стану в разі наявності ознак, що свідчать про їх технічну несправність;

{Пункт 6 доповнено підпунктом 12 згідно з Постановою КМ № 1051 від 28.12.2016}

13) одержувати від посадових осіб та громадян, які мають у власності машини та інші технічні засоби для агропромислового комплексу, документи, необхідні для вирішення питань, що належать до їх компетенції;

{Пункт 6 доповнено підпунктом 13 згідно з Постановою КМ № 1051 від 28.12.2016}

14) перевіряти наявність у трактористів-машиністів документів на право користування і керування машинами;

{Пункт 6 доповнено підпунктом 14 згідно з Постановою КМ № 1051 від 28.12.2016}

15) робити у передбачених законодавством випадках трактористам-машиністам попередження, а в разі грубого порушення правил техніки безпеки та дорожнього руху - порушувати питання про позбавлення їх права керування машинами;

{Пункт 6 доповнено підпунктом 15 згідно з Постановою КМ № 1051 від 28.12.2016}

16) вимагати припинення дій, що перешкоджають здійсненню державного технічного нагляду;

{Пункт 6 доповнено підпунктом 16 згідно з Постановою КМ № 1051 від 28.12.2016}

17) складати в установлених законом випадках протоколи про адміністративні правопорушення, розглядати відповідно до закону справи про адміністративні правопорушення і приймати за результатами розгляду рішення про накладення штрафів та застосування інших санкцій, передбачених законом;

{Пункт 6 доповнено підпунктом 17 згідно з Постановою КМ № 1051 від 28.12.2016}

18) викликати громадян для одержання усних або письмових пояснень у зв'язку з порушенням ними вимог законодавства у сфері експлуатації машин та інших технічних засобів для агропромислового комплексу;

{Пункт 6 доповнено підпунктом 18 згідно з Постановою КМ № 1051 від 28.12.2016}

19) використовувати технічні прилади, призначені для перевірки технічного стану машин;

{Пункт 6 доповнено підпунктом 19 згідно з Постановою КМ № 1051 від 28.12.2016}

20) фіксувати процес здійснення планового (позапланового) заходу чи кожну окрему дію за допомогою засобів аудіо- та відеотехніки;

{Пункт 6 доповнено підпунктом 20 згідно з Постановою КМ № 1051 від 28.12.2016}

21) призначати проведення експертизи, технічної діагностики машин та інших технічних засобів для агропромислового комплексу, одержувати пояснення, довідки, документи, матеріали, відомості з питань, що виникають під час здійснення державного технічного нагляду;

{Пункт 6 доповнено підпунктом 21 згідно з Постановою КМ № 1051 від 28.12.2016}

22) залучати в установленому порядку незалежних експертів і спеціалізовані організації для проведення перевірок та підготовки висновків з питань, що належать до їх компетенції;

{Пункт 6 доповнено підпунктом 22 згідно з Постановою КМ № 1051 від 28.12.2016}

23) брати в установленому порядку участь у роботі комісій з розслідування причин і наслідків аварій, що сталися під час експлуатації машин та інших технічних засобів для агропромислового комплексу;

{Пункт 6 доповнено підпунктом 23 згідно з Постановою КМ № 1051 від 28.12.2016}

24) передавати правоохоронним органам акти перевірок та інші матеріали з питань, що належать до їх компетенції.

{Пункт 6 доповнено підпунктом 24 згідно з Постановою КМ № 1051 від 28.12.2016}

7. Держпродспоживслужба здійснює свої повноваження безпосередньо та через свої територіальні органи.

Керівники самостійних структурних підрозділів територіальних органів Держпродспоживслужби, на які покладено здійснення повноважень Держпродспоживслужби у сфері санітарного законодавства, санітарного та епідемічного благополуччя населення, забезпечують виконання функцій щодо затвердження та підписання передбачених законодавством документів, повноваження щодо затвердження та підписання яких належить до компетенції головних державних санітарних лікарів відповідної адміністративно-територіальної одиниці (крім виконання функцій з реалізації державної політики у сфері епідеміологічного нагляду (спостереження) та у сфері гігієни праці та функцій із здійснення дозиметричного контролю робочих місць і доз опромінення працівників), у межах повноважень відповідного територіального органу.

{Пункт 7 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ № 254 від 13.03.2019}

8. Держпродспоживслужба під час виконання покладених на неї завдань взаємодіє в установленому порядку з іншими державними органами, допоміжними органами і службами, утвореними Президентом України, тимчасовими консультативними, дорадчими та іншими допоміжними органами, утвореними Кабінетом Міністрів України, органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями, профспілками та організаціями роботодавців, відповідними органами іноземних держав і міжнародних організацій, а також з підприємствами, установами та організаціями.

9. Держпродспоживслужба у межах повноважень, передбачених законом, на основі і на виконання Конституції, законів України, актів Президента України, постанов Верховної Ради України, прийнятих відповідно до Конституції та законів України, актів Кабінету Міністрів України та наказів міністерств, видає відповідні накази, організовує та контролює їх виконання.

10. Держпродспоживслужбу очолює Голова, який призначається на посаду та звільняється з посади Кабінетом Міністрів України відповідно до законодавства про державну службу.

Голова Держпродспоживслужби здійснює повноваження у сфері санітарного законодавства, забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення в частині виконання функції щодо затвердження та підписання передбачених законодавством документів, повноваження щодо затвердження та підписання яких належить до компетенції головного державного санітарного лікаря України (крім виконання функцій з реалізації державної політики у сфері епідеміологічного нагляду (спостереження) та у сфері гігієни праці та функцій із здійснення дозиметричного контролю робочих місць і доз опромінення працівників).

{Пункт 10 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ № 254 від 13.03.2019}

{Пункт 10 із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ № 1087 від 25.11.2015, № 115 від 09.02.2022}

11. Голова Держпродспоживслужби:

1) очолює Держпродспоживслужбу, здійснює керівництво її діяльністю, представляє Держпродспоживслужбу у відносинах з іншими органами, підприємствами, установами, організаціями в Україні та за її межами;

2) вносить на розгляд Міністра, який забезпечує формування державної політики у відповідній сфері, розроблені Держпродспоживслужбою проекти нормативно-правових актів з питань, що належать до компетенції Держпродспоживслужби;

3) визначає пріоритети роботи Держпродспоживслужби та шляхи виконання покладених на неї завдань, затверджує плани її роботи, звіти про їх виконання;

4) організовує та контролює виконання в апараті Держпродспоживслужби та її територіальних органах Конституції та законів України, актів Президента України і Кабінету Міністрів України;

5) призначає на посаду за погодженням з Міністром Кабінету Міністрів України, головами відповідних місцевих держадміністрацій та звільняє з посади керівників територіальних органів Держпродспоживслужби;

{Підпункт 5 пункту 11 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 1087 від 25.11.2015}

6) призначає на посаду та звільняє з посади за погодженням з Міністром Кабінету Міністрів України заступників керівників територіальних органів Держпродспоживслужби;

{Підпункт 6 пункту 11 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 1087 від 25.11.2015}

7) призначає на посаду та звільняє з посади у порядку, передбаченому законодавством про державну службу, державних службовців апарату Держпродспоживслужби;

8) приймає на роботу та звільняє з роботи у порядку, передбаченому законодавством про працю, працівників апарату Держпродспоживслужби;

9) вирішує в установленому порядку питання щодо заохочення та притягнення до дисциплінарної відповідальності державних службовців і працівників апарату Держпродспоживслужби, керівників її територіальних органів, присвоює їм відповідно до законодавства ранги державних службовців, якщо інше не передбачено законом;

10) вносить подання щодо представлення в установленому порядку державних службовців і працівників апарату Держпродспоживслужби, її територіальних органів, до відзначення державними нагородами;

10¹) вносить Міністрові Кабінету Міністрів України пропозиції щодо утворення в межах граничної чисельності державних службовців та працівників Держпродспоживслужби і коштів, передбачених на її утримання, а також щодо ліквідації, реорганізації Кабінетом Міністрів України територіальних органів Держпродспоживслужби, які є юридичними особами публічного права;

{Пункт 11 доповнено підпунктом 10¹ згідно з Постановою КМ № 1087 від 25.11.2015}

11) скасовує повністю або в окремій частині акти територіальних органів Держпродспоживслужби;

12) затверджує положення про територіальні органи, самостійні структурні підрозділи апарату Держпродспоживслужби;

13) розподіляє обов'язки між своїми заступниками;

14) утворює, реорганізовує та ліквідує підприємства, установи та організації, затверджує їх положення (статути), призначає на посаду та звільняє з посади їх керівників, виконує у межах повноважень, передбачених законом, інші функції з управління об'єктами державної власності, що належать до сфери її управління;

15) забезпечує проведення незалежного внутрішнього аудиту, планування і координацію аудиторських заходів та ефективний контроль за їх проведенням в апараті Держпродспоживслужби, її територіальних органах, на підприємствах, в установах та організаціях, що належать до її сфери управління;

16) забезпечує здійснення інформаційно-комунікаційних заходів, а також організацію доступу до публічної інформації, що перебуває у володінні Держпродспоживслужби;

17) утворює комісії, робочі та експертні групи;

18) приймає в установленому порядку рішення про розподіл бюджетних коштів, розпорядником яких є Держпродспоживслужба;

19) скликає та проводить наради з питань, що належать до компетенції Держпродспоживслужби;

20) підписує накази Держпродспоживслужби;

21) дає у межах повноважень, передбачених законом, обов'язкові для виконання державними службовцями і працівниками апарату Держпродспоживслужби та територіальних органів доручення;

22) вносить на розгляд міністра, який забезпечує формування державної політики у відповідній сфері, пропозиції щодо представництва України в міжнародних організаціях;

{Підпункт 22 пункту 11 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 1087 від 25.11.2015}

23) забезпечує у межах повноважень, передбачених законом, реалізацію державної політики стосовно державної таємниці, контролю за її збереженням в апараті Держпродспоживслужби, її територіальних органах, на підприємствах, в установах та організаціях, що належать до її сфери управління;

24) здійснює інші повноваження, визначені законом.

12. Голова Держпродспоживслужби має заступників, у тому числі одного першого, які призначаються на посаду та звільняються з посади Кабінетом Міністрів України відповідно до законодавства про державну службу.

{Пункт 12 із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ № 1087 від 25.11.2015, № 254 від 13.03.2019, № 115 від 09.02.2022}

13. Для погодженого вирішення питань, що належать до компетенції Держпродспоживслужби, обговорення найважливіших напрямів її діяльності у Держпродспоживслужбі може утворюватися колегія.

Рішення колегії можуть реалізовуватися шляхом видання відповідного наказу Держпродспоживслужби.

Для розгляду наукових рекомендацій, проведення фахових консультацій з основних питань діяльності Держпродспоживслужби можуть утворюватися постійні або тимчасові консультативні, дорадчі та інші допоміжні органи.

Рішення про утворення чи ліквідацію колегії, інших постійних або тимчасових консультативних, дорадчих та інших допоміжних органів приймає Голова Держпродспоживслужби. Кількісний та персональний склад, положення про колегію, інші постійні або тимчасові консультативні, дорадчі та інші допоміжні органи затверджує Голова Держпродспоживслужби.

14. Гранична чисельність державних службовців та працівників Держпродспоживслужби затверджується Кабінетом Міністрів України.

Структуру апарату Держпродспоживслужби затверджує її Голова за погодженням з Міністром Кабінету Міністрів України.

{Абзац другий пункту 14 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 1087 від 25.11.2015}

Штатний розпис, кошторис апарату Держпродспоживслужби затверджує її Голова за погодженням з Мінфіном.

15. Держпродспоживслужба є юридичною особою публічного права, має печатку із зображенням Державного Герба України та своїм найменуванням, власні бланки, рахунки в органах Казначейства.