

**Закон України "Про захист
прав споживачів".
Науково-практичний
коментар**

Науково-практичний коментар до Закону України «Про захист прав споживачів» є важливим інструментом для науковців, суддів, адвокатів, юрисконсультів та інших фахівців у галузі права. Він надає глибоке розуміння законодавства, яке регулює відносини між споживачами та продавцями, та забезпечує захист прав споживачів. Книга розкриває історію розвитку споживчого руху в Україні та світі, а також аналізує сучасні виклики та тенденції у сфері захисту прав споживачів. Це видання стане незамінним для всіх, хто цікавиться питаннями споживчого права та прагне забезпечити справедливість у відносинах між споживачами та суб'єктами господарювання.

ЗМІСТ

ВВЕДЕННЯ	3
ЗАКОН УКРАЇНИ ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	10
Розділ I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	12
Стаття 1. Визначення термінів	12
Стаття 1 ⁻¹ . Сфера дії цього Закону.....	27
Стаття 2. Законодавство про захист прав споживачів.....	28
Стаття 3. Міжнародні договори.....	38
Розділ II. ПРАВА СПОЖИВАЧІВ ТА ЇХ ЗАХИСТ	42
Стаття 4. Права та обов'язки споживачів	42
Стаття 5. Захист прав споживачів	53
Стаття 6. Право споживача на належну якість продукції.....	58
Стаття 7. Гарантійні зобов'язання.....	68
Стаття 8. Права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості	87
Стаття 9. Права споживача при придбанні товару належної якості	106
Стаття 10. Права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг)	109
Стаття 11. Права споживача в разі придбання ним продукції у кредит	116
Стаття 12. Права споживача в разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями	125
Стаття 13. Право споживача у разі укладення договору на відстані.....	136
Стаття 14. Право споживача на безпеку продукції (товарів, наслідки робіт).....	151
Стаття 15. Право споживача на інформацію про продукцію.....	156
Стаття 16. Відповідальність за шкоду, завдану внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції).....	175
Стаття 17. Права споживача у сфері торговельного та інших видів обслуговування	178
Стаття 18. Визнання недійсними умов договорів, що обмежують права споживача.....	184
Стаття 19. Заборона нечесної підприємницької практики	198
Стаття 20. Правила торговельного, побутового та інших видів обслуговування	212
Стаття 21. Порушення прав споживачів	214
Стаття 22. Судовий захист прав споживачів	219
Стаття 23. Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів	224
Розділ III. ГРОМАДСЬКІ ОРГАНІЗАЦІЇ СПОЖИВАЧІВ (ОБ'ЄДНАННЯ СПОЖИВАЧІВ)	237
Стаття 24. Громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).....	237
Стаття 25. Права громадських організацій споживачів (об'єднань споживачів).....	238

Розділ IV. ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ ВЛАДИ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	245
Стаття 26. Повноваження центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів	245
Стаття 27. Повноваження інших органів державної влади щодо захисту прав споживачів	284
Стаття 28. Повноваження органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів	292
Стаття 29. Обов'язки і відповідальність службових осіб органів виконавчої влади, які здійснюють захист прав споживачів	298
Стаття 30. Розгляд скарг на рішення органів виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів, їх службових осіб, а також на дії таких осіб	301
Стаття 31. Відносини органів виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів, з правоохоронними органами	306
Стаття 32. Правовий захист службових осіб центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів	307
Розділ V. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ	313

Примітка: закони, кодекси, постанова Верховної Ради України, міжнародні правові документи в галузі захисту прав споживачів (керівні принципи, договори, угоди, директиви, меморандуми, протоколи), постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України, накази, Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України, Міністерства економіки України, Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України, Міністерства юстиції України, Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, Державного комітету України з питань житлово-комунального господарства, Міністерства інфраструктури України, Міністерства розвитку громад та територій України, Міністерства фінансів України, Державної туристичної адміністрації України, які зазначені в даному посібнику, використані з офіційних сайтів Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, Міністерства економіки, довкілля та сільського господарства України, Міністерства юстиції України, Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, Державного комітету України з питань житлово-комунального господарства, Міністерства розвитку громад та територій України, Міністерства фінансів України, Державної туристичної адміністрації України.

ВВЕДЕННЯ

У сучасному ринковому середовищі взаємодія між покупцем і продавцем є основою економічних відносин, проте вона не завжди є рівноправною. Захист прав споживачів – це не просто юридичний механізм, а фундамент суспільної справедливості, що гарантує кожній людині право на безпеку, якість та повну інформацію про товари чи послуги. В умовах стрімкого розвитку електронної комерції та глобалізації ринків, знання законодавчих норм стає необхідним інструментом для запобігання зловживанням з боку суб'єктів господарювання та забезпечення стабільного розвитку цивілізованої торгівлі.

Між товаровиробником (постачальником, продавцем) та споживачем завжди існували протиріччя, які намагалася врегулювати третя сторона – держава.

В різні історичні епохи спроби за допомогою держави регулювати якість і безпечність товарів відбувались по-різному.

Так, в Австрії для покарання продавця розбавленого або прокислого молока, примушували його випивати цю продукцію, а за фальсифікацію пива – як національного напою, в Німеччині в середні віка відрубали голову.

В 1200 році король Іоан Безземельний видав указ про покарання обважувальників на ринках, а в 1215 році скріпив своєю печаткою «Велику хартію вольностей», яка вважається першою «неписаною» конституцією Англії та документом, в якому закладено основи прав людини.

Ще у 1879 році законодавство Німеччини поставило під правову охорону харчові продукти, іграшки, шпалери, фарби, а також посуд для харчування, приготування їжі та інше. Цей закон найбільш суворо карав за спробу фальсифікації та протидію контролю за торгівлю товарами. Так, грошовий штраф до 150 марок та арешт загрожували тим, хто порушував поліцейське розпорядження про правила торгівлі, арешт до 6 місяців або штраф до 1500 марок – за підробку харчових продуктів, їх збереження та продаж.

У США в 1906 році був прийнятий закон щодо якості продуктів та ліків та закон щодо контролю за м'ясними продуктами, а в 1915 році створена Федеральна торгова комісія та прийняті антимонопольні закони.

Приклад США і Німеччини наслідували Канада, Швеція, Франція та інші країни.

В 1912 році у Франції відбулося об'єднання споживчих товариств у Національну федерацію споживчих кооперативів і був прийнятий закон «Про фальсифікацію та підробки у сфері товарів і послуг», який захищав права споживачів.

З метою посилення контролю за якістю продукції в США у 1926 році був створений Союз споживачів, який став моделлю для споживацьких об'єднань в інших країнах, з'явилися періодичні видання, що віддзеркалювали інтереси споживачів, тощо.

У 1948 році Генеральна асамблея ООН приймає «Загальну декларацію прав людини», яка стимулювала створення національних асоціацій споживачів у різних країнах. Так, організації, що покликані захищати інтереси споживачів, сформувалися у 1951 році у Франції і Німеччині, у 1957 році – у Великобританії і 1960 році – Канаді.

З 1960 року рух споживачів виходить на міжнародний рівень. Створюється Міжнародна організація споживчих товариств – International Organization of Consumer Union (IOCU) з резиденцією в Гаазі (Нідерланди). У 1995 році організація отримала нову назву – Всесвітня організація споживачів (Consumer International (CI), резиденція якої міститься в Лондоні. У західноєвропейському регіоні з 1962 року діє Європейське бюро споживачів, штаб-квартира якого знаходиться в Брюсселі (Бельгія).

15 березня 1961 року президент США Джон Кеннеді визнав рух за захист прав споживачів життєво важливим та видав спеціальну постанову, що проголошувала «Чотири права споживачів»:

- на безпеку, якість товарів і послуг;
- на достовірну інформацію про них;
- право бути почутим у разі висунення споживацьких претензій;
- право захищати свої споживацькі претензії в суді.

Пізніше до них додалися ще чотири: право на відшкодування збитків, право на споживацьку освіту, право на задоволення базових потреб і право на здорове довкілля.

У 1973 році 25 сесія Консультативної асамблеї Європейського Союзу схвалює Хартію захисту споживачів.

У 70-80-х роках ХХ століття в країнах почали формуватися урядові структури, діяльність яких була націлена на захист інтересів і прав

споживачів. Так, у США інтереси споживачів захищає Управління у справах споживачів в системі федеральних урядових органів, Комісія безпеки споживчих товарів та відділ захисту споживачів у Міністерстві юстиції; у Канаді – Міністерство споживачів; у Франції – Національний комітет споживання та Національний інститут споживання; у Великобританії – Управління приватної торгівлі та Консультативний комітет захисту інтересів споживачів. Законодавчі органи цих держав розробили, прийняли та впровадили закони з найрізноманітніших сфер правового захисту споживачів.

У 1983 році 15 березня було закріплене у міжнародному календарі святкових дат як Всесвітній день захисту прав споживачів.

У 1985 році Генеральна Асамблея ООН затвердила «Керівні принципи захисту інтересів і прав споживачів», які підписала і Україна.

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

Так, першим споживчим товариством в Україні, із затвердженням статуту 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 06 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, 06 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 відпові-

дальність працювати за міжнародними правовими нормами, а також споживчі центри в інших містах України

Практичне втілення затверджених Генеральною Асамблеєю ООН «Керівних принципів захисту інтересів і прав споживачів» було закладено в прийнятий 12 травня 1991 року Верховною Радою Української РСР Закон Української РСР №1023-XII «Про захист прав споживачів» (далі по тексту – Закон №1023-XII).

Постановою Ради Міністрів України №297 від 01 червня 1992 року було створено Державний комітет України у справах захисту прав споживачів.

03 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 XXIV споживчої політики і захисту здоров'я споживачів.

З метою оптимізації системи центральних органів виконавчої влади, Кабінет Міністрів України своєю постановою №442 від 10 вересня 2014 року постановив утворити Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, реорганізувавши та приєднавши до неї Державну ветеринарну та фітосанітарну службу, Державну інспекцію з питань захисту прав споживачів і Державну санітарно-епідеміологічну службу та поклавши на новостворену службу, що утворюється, функції з реалізації державної політики, які виконували органи, що припиняються (крім функцій з реалізації державної політики у сфері племінної справи у тваринництві, у сфері охорони прав на сорти рослин, у сфері епідеміологічного нагляду (спостереження), у сфері гігієни праці та функцій із здійснення дозиметричного контролю робочих місць і доз опромінення працівників), 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 Кабінету Міністрів України №667 від 02 вересня 2015 року затверджено Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (далі по тексту – Держпродспоживслужба).

15 грудня 1993 року Верховна Рада України прийняла Закон України №3682-XII, яким було внесено зміни і доповнення до Закону Української РСР «Про захист прав споживачів», шляхом його викладення в новій редакції із зміною назви «Закон Української РСР «Про захист прав споживачів» на «Закон України «Про захист прав споживачів».

З моменту прийняття Закону №1023-XII наміри синхронізувати національну систему захисту прав споживачів з системою захисту прав споживачів без зміни Закону №1023-XII, носили не системний, а ситуативний характер, що призвело до її суттєвої невідповідності системі захисту прав споживачів країн Європейського Союзу та невідповідності кращим європейським практикам.

Так, неврегульованими були питання захисту споживчих прав у сфері електронної торгівлі, відсутні дієві механізми захисту від нечесної торговельної діяльності, неефективний захист прав споживачів при гарантійному обслуговуванні продукції тощо.

За результатами аналізу звернень споживачів про порушення їх прав, зокрема, у сфері електронної торгівлі, було виявлено наступне:

- при купівлі продукції в інтернет-магазинах споживачам надавалася недостовірна інформація про продукцію, її споживчі властивості, ціну, умови доставки, порушувалося право споживача на розірвання договору, відмову від продукції та повернення коштів;

- зустрічалися випадки відсутності відомостей про суб'єкта господарювання, достатні для його ідентифікації, що унеможливлювало здійснення заходів державного нагляду (контролю) Держпродспоживслужбою, у разі порушення суб'єктом господарювання законодавства про захист прав споживачів.

Також, в діючому Законі №1023-XII існують норми, які взагалі не працюють, або є занадто обтяжливими для бізнесу.

Так, наприклад, необхідність створення суб'єктами господарювання обмінного фонду товарів, які надаються на письмову вимогу споживача на час ремонту товару неналежної якості. Дія зазначеної норми призводить до значних фінансових витрат бізнесу на утримання товарів та приміщення для такого фонду.

Крім того, з 2014 року дія Закону №1023-XII припинила розповсюджуватися на сферу харчової продукції, що позбавило споживачів харчової продукції захисту їх економічних прав у разі порушення,

зокрема, умов договору доставки харчової продукції, позначення ціни, вільного вибору форм оплати.

Зазначені та інші прогалини у сфері захисту прав споживачів потребували оперативного вирішення, оскільки цього вимагала Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами – членами, з іншої сторони (далі – Угода про асоціацію), з іншої сторони, ратифікована Верховною Радою України (Закон України №1678-VII від 16 вересня 2014 року), відповідно до якої Україна взяла на себе зобов'язання забезпечити високий рівень захисту прав споживачів та досягти сумісності між системами захисту прав споживачів України та Європейського Союзу. Додатком XXXIX до Глави 20 Угоди про асоціацію було визначено законодавчі акти Європейського Союзу, які Україні необхідно було імплементувати в національне законодавство, зокрема законодавчі акти, спрямовані на врегулювання питань, пов'язаних з гарантіями для споживачів, досудовим захистом прав споживачів, заборонаю несправедливих торговельних практик, договорами із споживачами, електронною комерцією, позначенням цін тощо.

Крім того, пунктом 5 плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України №983-р від 27 грудня 2017 року передбачалося розроблення проект Закону України «Про захист прав споживачів».

У зв'язку з цим, та на виконання пункту 124 Плану пріоритетних дій Уряду на 2021 рік, затвердженого *розпорядженням Кабінету Міністрів України №276-р від 24 березня 2021 року*, з метою наближення національного законодавства про захист прав споживачів до законодавства Європейського Союзу та гармонізації системи захисту прав споживачів в Україні з принципами, підходами та практиками Європейського Союзу, Кабінетом Міністрів України було розроблено та подано 05 жовтня 2021 року до Верховної Ради України проект Закону України «Про захист прав споживачів».

10 червня 2023 року Верховна Рада України прийняла новий Закон України №3153-IX «Про захист прав споживачів», який набирає чинності через один рік з дня його опублікування, але не раніше дня припинення чи скасування воєнного стану, введеного Указом Президента України №64/2022 від 24 лютого 2022 року «Про введення воєн-

ного стану в Україні», затвердженого Законом України №2102-ІХ від 24 лютого 2022 року, крім:

- частин 7 – 11 статті 11 Закону №3153-ІХ, які набирають чинності через рік з дня набрання чинності Законом №3153-ІХ;

- 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 Законом №3153-ІХ.

Станом на квітень 2026 року Портал е-покупець не введено в експлуатацію. Орієнтовний термін його запуску – до 07 липня 2027 року, однак точна дата може залежати від умов воєнного стану.

Постатейний коментар допомагає зрозуміти, як старі звички (наприклад, «обмін протягом 14 днів») трансформуються в нових цифрових реаліях.

Державна політика у цій сфері спрямована на створення дієвого балансу інтересів. З одного боку, вона стимулює бізнес дотримуватися високих стандартів якості та етичних норм конкуренції, а з іншого — наділяє споживача правом на відшкодування збитків та захист у судовому порядку. Розуміння принципів роботи профільних органів, як-от Держпродспоживслужба, та активна роль громадських організацій дозволяють перетворити споживача з пасивного учасника ринку на свідомого суб'єкта, здатного ефективно відстоювати свої законні інтереси.



Перейти на сайт →