

Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів

Відповідальність

за порушення законодавства про захист прав споживачів

№ з/п	Вид порушення	Відповідальність	Розмір
Фінансові санкції			
1.	Відмова споживачеві в реалізації його прав, установлених ч. 1 статті 8 (у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків), ч. 1 ст. 9 (право на обмін непродуктивного товару належної якості) і ч. 3 статті 10 (у разі виявлення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) Закону про захист прав споживачів	10-кратний розмір вартості продукції виходячи з цін, що діяли на час його придбання, але не менше 5 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян	мін.85 грн.

2.	<p>Реалізація продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, але не має свідоцтва про визнання відповідності або відсутні реєстраційні номери сертифіката відповідності</p>	<p>50% вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше 10 н. м. д. г.</p> <p>Якщо відповідно до закону СГД не веде обов'язковий облік доходів і витрат – у розмірі 10 н. м. д. г.</p>	<p>мін. 170 грн.</p>
3.	<p>Виготовлення, реалізація продукції, що не відповідає вимогам нормативних документів стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів і навколишнього середовища</p>	<p>300% вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше 25 н. м. д. г.</p> <p>Якщо відповідно до закону СГД не веде обов'язковий облік доходів і витрат – у розмірі 50 н. м. д. г.</p>	<p>мін.425 грн.</p>

4.	Реалізація продукції, забороненої для виготовлення та реалізації відповідним державним органом	500% вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше 100 н. м. д. г. Якщо відповідно до закону СГД не веде обов'язковий облік доходів і витрат – у розмірі 100 н. м. д. г.	мін.1700 грн.
5.	Реалізація небезпечних товарів (отрути, пестицидів, вибухо- і вогненебезпечної речовини тощо) без належного попереджувального маркування, а також без інформації про правила і умови безпечного його використання	100% вартості одержаної для реалізації партії товару, але не менше 20 н. м. д. г. Якщо відповідно до закону СГД не веде обов'язковий облік доходів і витрат – у розмірі 20 н. м. д. г.	мін.340 грн.

6.	Відсутність необхідної доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію	30% вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше 5 н. м. д. г. Якщо відповідно до закону СГД не веде обов'язковий облік доходів і витрат – у розмірі 5 н. м. д. г.	мін. 85 грн.
7.	Створення перешкод службовій особі Держспоживінспекції у проведенні перевірки якості продукції, а також правил торгівельного та ін. видів обслуговування	Від 1 до 10% вартості реалізованої продукції за минулий календарний місяць, але не менше 10 н. м. д. г. Якщо відповідно до закону СГД не веде обов'язковий облік доходів і витрат – у розмірі 10 н. м. д. г.	мін. 170 грн.
8.	Невиконання або несвоєчасне виконання припису посадових осіб Держспоживінспекції про усунення порушень прав споживачів	У розмірі 20 н. м. д. г.	340 грн.

9.	Реалізація товару, строк придатності якого минув	200% залишку одержаної для реалізації партії товару, але не менше 5 н. м. д. г.	мін. 85 грн.
10.	Порушення умов договору між споживачем і виконавцем про виконання роботи, надання послуги	100% вартості наданої роботи, послуги, За ті самі дії, вчинені щодо групи споживачів, у розмірі від 1 до 10% вартості виконаних робіт (наданих послуг) за попередній календ. місяць, але не менше 5 н. м. д. г.	мін. 85 грн.
12.	Обмеження або відмова в реалізації прав споживачів, установлених ч. 2 ст. 12 Закону (у разі реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями продавець (виконавець) зобов'язаний надати споживачеві документ, який засвідчує факт укладення договору і є підставою для виникнення взаємних прав та обов'язків)	500 н. м. д. г.	8500 грн.
Адміністративна відповідальність			

1.	Порушення правил торгівлі і надання послуг працівниками торгівлі, громадського харчування та сфери послуг, громадянами-підприємцями	Від 1 до 10 н. м. д. г.*	від 17 до 170 грн.
2.	Порушення встановленого законом порядку проведення розрахунків у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг	<p>На осіб, які здійснюють розрахункові операції, від 2 до 5 н. м. д. г. і на посадових осіб – від 5 до 10 н. м. д. г.</p> <p>За повторно вчинене протягом року правопорушення – на осіб, які здійснюють розрахункові операції, від 5 до 10 н. м. д. г. і на посадових осіб – від 10 до 20 н. м. д. г.</p>	<p>від 34 до 85 грн;</p> <p>від 85 до 170 грн.</p> <p>від 170 – 340 грн.</p>

3.	<p>Обмірювання, обважування, обраховування, перевищення встановлених цін і тарифів або інший обман покупця чи замовника працівниками торгівлі, громадського харчування і сфери послуг та громадянами-підприємцями під час реалізації товарів, виконання робіт, надання послуг</p>	<p>Від 2 до 15 н. м. д. г. За повторно вчинене протягом року правопорушення або правопорушення вчинені у великих розмірах, – від 20 до 50 н. м. д. г. Обманом покупців чи замовників у великих розмірах слід вважати обман, що спричинив громадянинуві матеріальну шкоду у сумі, що перевищує 3 н. м. д. г.</p>	<p>від 34 до 255 грн.</p>
4.	<p>Порушення правил торгівлі пивом, алкогольними, слабоалкогольними напоями і тютюновими виробами. Торгівля пивом (крім безалкогольного), алкогольними, слабоалкогольними напоями або тютюновими виробами з рук. Вищенаведені дії, вчинені повторно протягом року</p>	<p>Від 30 до 100 н. м. д. г. Від 30 до 50 н. м. д. г. з конфіскацією предметів торгівлі. Від 150 до 250 н. м. д. г. з конфіскацією предметів торгівлі</p>	<p>від 510 до 1700 грн. від 510 до 850 грн. від 2550 до 4250 грн.</p>

5.	<p>Відмова працівників торгівлі, громадського харчування та сфери послуг і громадян, які займаються підприємницькою діяльністю в цих галузях, у наданні громадянам-споживачам необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про товари (роботи, послуги) , їх кількість, якість, асортимент, а також про їх виробника (виконавця, продавця), у навчанні безпечного та правильного їх використання, а так само обмеження прав громадян-споживачів на перевірку якості, комплектності, ваги та ціни придбаних товарів</p>	Від 1 до 10 н. м. Д. Г.	від 17 до 170 грн.
6.	<p>Відмова споживачеві в реалізації його прав у випадку придбання ним неякісного товару</p>	Від 1 до 18 н. м. Д. Г.	від 17 до 306 грн.

7.	<p>Надання недостовірної інформації про продукцію, в разі якщо ця інформація не зашкодила життю, здоров'ю та майну споживача.</p> <p>У разі бездіяльності осіб (виробників, продавців), щодо приведення недостовірної інформації про весь товар до відповідності або повторне надання недостовірної інформації про товар протягом року з моменту стягнення</p>	<p>Від 10 до 50 н. м. д. г.</p> <p>Від 50 до 200 н. м. д. г.</p>	<p>від 170 до 850 грн.</p> <p>від 850 до 3400 грн.</p>
8.	<p>Введення в обіг (випуск на ринок України, в тому числі з ремонту) або реалізація продукції, яка не відповідає вимогам стандартів, сертифікатів відповідності, норм, правил і зразків (еталонів) щодо безпечності, якості, комплектності та упаковки (за винятком випадків, передбачених законодавством України)</p>	<p>На посадових осіб підприємств, установ, організацій незалежно від форми власності, громадян – власників підприємств чи уповноважених ними осіб від 20 до 100 н. м. д. г.</p>	<p>від 340 до 1700 грн.</p>
9.	<p>Виконання робіт, надання послуг громадянам-споживачам, що не відповідають вимогам стандартів, норм і правил</p>	<p>На посадових осіб, громадян, які займаються підприємницькою діяльністю, від 1 до 18 н. м. д. г.</p>	<p>від 17 до 306 грн.</p>

10.	Недодержання стандартів і технічних умов при транспортуванні, зберіганні і використанні (експлуатації) продукції, якщо це спричинило зниження якості, псування або наднормативні втрати продукції	На посадових осіб від 3 до 40 н. м. д. г.	від 51 до 680 грн.
11.	Введення виробником чи постачальником в обіг продукції (у тому числі імпортової), яка підлягає обов'язковому підтвердженню відповідності, але щодо якої немає сертифіката відповідності або свідоцтва про визнання відповідності чи складеної відповідно до вимог технічного регламенту з підтвердження відповідності декларації про відповідність, а також неправомірне застосування національного знака відповідності	На посадових осіб підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, громадян – власників підприємств чи уповноважених ними осіб, громадян, які займаються підприємницькою діяльністю, від 3 до 88 н. м. д. г.	від 51 до 1496 грн.

12.	<p>Порушення правил застосування засобів вимірювальної техніки, на які поширюється державний метрологічний нагляд</p>	<p>На посадових осіб підприємств, установ та організацій незалежно від форм власності, громадян – суб'єктів підприємницької діяльності від 3 до 30 н. м. д. г.</p>	<p>від 51 до 510 грн.</p>
13.	<p>Невиконання посадовими особами, громадянами, які займаються підприємницькою діяльністю, законних вимог посадових осіб Держспоживінспекції про проведення перевірки діяльності по продажу товарів, виконанню робіт, наданню послуг громадянам-споживачам або про надання необхідних для цього матеріалів</p>	<p>Від 3 до 5 н. м. д. г.</p>	<p>від 51 до 85 грн.</p>
14	<p>Ухилення посадових осіб і громадян, які займаються підприємницькою діяльністю, від своєчасного виконання приписів посадових осіб Держспоживінспекції, про усунення порушень прав споживачів</p>	<p>Від 1 до 18 н. м. д. г.</p>	<p>від 17 до 306 грн.</p>

Захист прав споживачів при обслуговуванні в перукарських салонах

Захист прав споживачів при обслуговуванні в перукарських салонах

Довіряючи працівникам перукарського салону свою зовнішність, споживачі, разом з тим, довіряють їм і своє здоров'я, тому законодавство про захист прав споживачів надає гарантії, які допоможуть захиститися від недобросовісних підприємців, що володіють перукарнями, салонами краси та непрофесійних працівників цієї сфери.

Відповідно до Правил побутового обслуговування населення, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 4 червня 1999 року № 974 споживачі мають право:

- 1) на отримання повної, доступної та достовірної інформації про послуги і виконавця; 2) на безпеку послуг для життя, здоров'я, майна та навколишнього природного середовища;
- 3) на перевірку якості наданої їм послуги.

При відвідуванні перукарні споживачу перш за все необхідно звернути увагу на зовнішню інформацію закладу побутового обслуговування. На фасаді обов'язково має бути зазначено державною мовою його назву, найменування власника або

уповноваженого ним органу, режим роботи. Якщо цих атрибутів немає, то краще обійти такий заклад стороною.

Потрібно уважно ознайомитись з кутком споживача, в якому повинна знаходитися наступна інформація: перелік послуг, що надаються; прейскурант цін; витяг із Закону України «Про захист прав споживачів» у частині надання послуг; перелік гарантійних зобов'язань виконавця послуг і нормативно-технічних документів вимогам яких повинні відповідати послуги; інформація про повне найменування виконавця, його адреса, номери телефонів, прізвище, ім'я та по батькові керівника (власника); копії свідоцтва про державну реєстрацію; номери телефонів органів виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів. В кутку споживача обов'язково повинна знаходитись книга скарг і пропозицій, яка повинна бути пронумерована, прошнурована та затверджена належним чином. Куток споживача повинен розміщуватися на видному та доступному для споживачів місці.

На робочому місці виконавця послуг має розміщуватися табличка з його прізвищем.

Перукар зобов'язаний надати клієнту достовірну інформацію про якість косметично-парфумерних засобів і їх застосування, на вимогу споживача надати документи, що підтверджують якість та безпеку на ці препарати та обладнання. Споживач має право перевірити строк придатності якості косметично-парфумерних засобів. При їх застосуванні перукар повинен провести тест на чутливість шкіри замовника та з'ясувати, чи є у нього протипоказання щодо застосування речовин, які входять до складу препаратів.

При розрахунку за надані перукарські послуги споживачу необхідно вимагати видачі документа, що засвідчує факт надання послуг. Але, на жаль, на практиці цим нехтують. В разі відсутності розрахункового документа (касового чеку, квитанції тощо) споживач при наданні неякісних послуг та порушень правил надання послуг не зможе захистити свої права в контролюючих

органах чи в суді, тому що не зможе довести, що отримував послуги саме в цьому закладі.

У випадку порушення суб'єктом господарювання, що надає перукарські послуги, законодавства про захист прав споживачів споживач може захистити свої права наступним чином:

- звернутись з письмовою заявою до адміністрації перукарні з пропозицією виправити недолік;
- обов'язково необхідно залишити свій запис про порушені права в книзі відгуків і пропозицій;
- в разі не вирішення питання адміністрацією закладу звернутись зі скаргою до найближчого управління Держпродспоживслужби;
- звернутись за захистом своїх прав та законних інтересів до суду. При задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання про відшкодування моральної (немайнової) шкоди. Згідно статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі звільняються від сплати судового збору за позовами, що пов'язані з порушенням їх прав.

Джерело: Головне управління Держпродспоживслужби в Чернівецькій області.

Куток споживача: вимоги до наповнення та практичні рекомендації

Куток споживача – стенд з регламентованою інформацією для максимального забезпечення інформування та захисту інтересів

споживачів [Зверніть увагу на лист Міністерства економічного розвитку і торгівлі від 05.07.2016р.]У Кутку споживача повинна бути розмішена наступна **основна** інформація :

1. **Копія виписки або витягу суб'єкта господарювання з Єдиного державного реєстру юридичних**



Вартість
обслуговування
підприємця
від 120 грн./міс.



та фізичних осіб – підприємців;

2. **Книга відгуків та пропозицій** встановленого зразка (затверджена наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 24.06.1999 р. №349);
3. **Адреси і номери телефонів** територіальних органів, що забезпечують захист прав споживачів;
4. Рекомендується в Кутку споживача також розміщати Повідомлення про проведення державної реєстрації потужностей (Наказ аграрної політики та продовольства 10.02.2016 № 39).

Можливо, Вам буде також цікава публікація: Ризики підміни трудових угод цивільно-правовими. Узагальнення судової практики

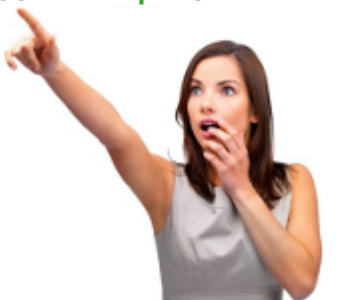
5. Відповідно до підпункту 4 пункту “б” статті 30 Закону України (280/97-ВР) “Про місцеве самоврядування в Україні”

(280/97-ВР) до делегованих повноважень органів сільських, селищних, міських рад у сфері житлово-комунального господарства, побутового, торговельного обслуговування, громадського харчування, транспорту і зв'язку віднесено встановлення за погодженням з власниками зручного **режиму роботи** розташованих на відповідній території підприємств, установ та організацій сфери обслуговування незалежно від форм власності.

6. У Куточку споживача підприємств роздрібної торгівлі, громадського харчування має бути **інформація про право покупця на ознайомлення з документами, що підтверджують ціни на товари, виставлені на продажу**. Таку інформацію слід розмістити у вигляді оголошення наступного змісту: **«Покупці мають право ознайомитися з документами, що підтверджують ціни на товари та їх якість»**.



Вартість
обслуговування
підприємця
від 120 грн./міс.



Суб'єктам господарювання, крім зазначених документів, доцільно розмішувати в Куточку споживача **додаткову інформацію**:

1. **Витяги з Правил роздрібної торгівлі** продовольчими товарами.
2. При здійсненні роздрібної торгівлі алкогольними напоями та тютюновими виробами в Куточку необхідно розмістити **правила роздрібної торгівлі алкогольними напоями та тютюновими виробами і витяги зі ст.18 та 19 Закону України « Про захист прав споживачів»**. Також в відділі чи секції продажу алкогольних напоїв та тютюнових

виробів потрібно розмістити інформацію **про заборону продажу алкогольних напоїв та тютюнових виробів особам, які не досягли 18- річного віку.**

Також на вимогу споживача відповідальний працівник суб'єкта господарської діяльності повідомити споживача про:

1. Порядок провадження торговельної діяльності та правила торговельного обслуговування населення;
2. Закон України «Про захист прав споживачів»;
3. Санітарні норми;
4. Ветеринарні документи;
5. Інформацію про наявність сертифіката відповідності;
6. Найменування нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати товари вітчизняного виробництва;
7. Відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин, які встановлюються нормативно – правовими актами, та застереження щодо застосування окремих видів товарів, якщо такі застереження встановлені нормативно – правовими актами;
8. Відомості про умови зберігання;
9. Дані про основні властивості товарів;
10. Дані про ціну (тариф), умови та правила придбання товару;
11. Дату виготовлення товару;
12. Правила та умови ефективного та безпечного використання товару;
13. Строк придатності товару, відомості про необхідні дії споживача після його закінчення, а також про можливі наслідки в разі невиконання цих дій;
14. Найменування та місцезнаходження виробника (виконавця, продавця) і підприємства, яке здійснює його функції щодо прийняття претензій від споживача, а також проводить ремонт і технічне обслуговування;
15. Гарантійні зобов'язання.

Суб'єкту господарювання доцільно укомплектувати Куток споживача **журналом реєстрації перевірок** встановленого зразка,

в якому особи, що проводять перевірки, роблять відповідні записи. Подекуди цей журнал є стримуючим фактором для різного роду перевіряючих.

Нормативні документи для розміщення в кутку споживача (в залежності від виду діяльності)

Клікніть для перегляду/згорнути

Нормативно-правові акти, які регламентують сферу торгівлі, послуг тощо

№ з/п і Суть нормативно-правового акта, дата та № постанови Кабінету Міністрів України		
1	Про затвердження Правил роздрібної торгівлі нафтопродуктами	від-20.12.1997 № 1442
2	Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів	від 15.06.2006 № 833
3	Про затвердження Правил роздрібної торгівлі алкогольними напоями	від 30.07.1996 № 854
4	Про затвердження Порядку здійснення оптової та роздрібної торгівлі транспортними засобами та їх складовими частинами, що мають ідентифікаційні номери (із змінами)	від 11.11.2009 № 1200
5	Про затвердження Правил торгівлі у розстрочку фізичним особам	від 30.03.2011 №383
6	Про затвердження Правил роздрібної торгівлі та надання послуг з постачання скрапленого газу для побутових потреб населення та інших споживачів	від 20.11.2003 № 1790
7	Про здійснення розрахунків за продані товари (надані послуги) з використанням спеціальних платіжних засобів	від 29.09.2010 №878
8	Про впровадження штрихового кодування товарів	від 29.05.1996 №574

9	Про забезпечення реалізації статті 10 Закону України “Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг	від 23.08.2000 № 1336
10	Про терміни переведення суб’єктів підприємницької діяльності на облік розрахункових операцій у готівковій та безготівковій формі із застосуванням реєстраторів розрахункових операцій	від 07.02.2001 № 121
11	Про затвердження Порядку технічного обслуговування та ремонту реєстраторів розрахункових операцій	від 12.05.2004 № 601
розпорядження Кабінету Міністрів України		
12 1 Питання проведення продовольчих ярмарків від 13.05.2009 № 516		
накази		
13	Про затвердження Правил комісійної торгівлі непродовольчими товарами	від 13.03.1995 №37
14	Про затвердження Інструкції про порядок оформлення суб’єктами господарювання операцій при здійсненні комісійної торгівлі непродовольчими товарами	від 08.07.1997 №343
15	Про затвердження Правил роботи дрібнороздрібної торговельної мережі	від 08.07.1996 №369 “
16	Про затвердження Правил торгівлі на ринках	від 26.02.2002 № 57/188/84/105

17	Про затвердження Правил роздрібної торгівлі тютюновими виробами	від 24.07.2002 №218
18	Про затвердження Правил роздрібної торгівлі продовольчими товарами	від 11.07.2003 № 185
19	Про затвердження Правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями	від 19.04.2007 № 103
20	Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами	від 19.04.2007 № 104
21	Про затвердження Правил продажу товарів поштою	від 11.06.2008 № 206/699

22	Про затвердження Положення про порядок проведення конкурсів на право створення ринків і надання їх в оренду	від 21.05.1996 №290
23	Про затвердження Правил роздрібної торгівлі . картоплею та плодоовочевою продукцією (із змінами)	від 08.07.1997 № 344
24	Про затвердження Правил торгівлі антикварними речами	від 29.12.2001 № 322/795
25	Про організацію контролю за дотриманням суб'єктами підприємницької діяльності вимог нормативно-правових документів, які регламентують оптову та роздрібну торгівлю аудіовізуальними творами і примірниками фонограм	від 26.06.2000 № 134/426/375/434
26	Про затвердження Положення про штрихове кодування товарів	від 20.08.2002 №255
27	Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) громадського харчування	від 24.07.2002 №219
28	Про затвердження Інструкції про порядок позначення роздрібних цін на товари народного споживання в підприємствах роздрібної торгівлі та громадського харчування	від 04.01.1997 №2
30	Про затвердження Інструкції про Книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібної торгівлі та громадського харчування	від 24.06.1996 №349

Департамент податкового аутсорсингу

Компанії "Вікторія"

Якщо Вам цікава фахова, неупереджена бізнес-інформація, приєднуйтеся до нас в fb



Like



ВІКТОРІЯ

ГЕОРГ



ПАРК

ГОТЕЛЬ

РЕСТОРАН

Чернівецька обл., Глибоцький р-н, с. Тарашани, вул. Валя Кузьмінська, 6

www.georgpark.com.ua

КУРОРТ, ЯКИЙ ЗАВЖДИ ПОРУЧ!



РЕСТОРАН
VELVET



ГОТЕЛЬ
ГЕОРГ ПАРК



Готель "Георг Парк" та котеджі

☎ **+38 (098) 777-65-38**

Ресторан "Velvet"

☎ **+38 (098) 303-03-18**

Озеро

☎ **+38 (097) 898-30-30**

Ресторан "Козацький хутір"

☎ **+38 (098) 664-70-73**

Басейн

☎ **+38 (068) 108-20-86**

