

Все про куток споживача – в листі Міністерства економічного розвитку і торгівлі

З метою узагальнення інформації про наповнення Кутка споживача фахівцями нашої Компанії був ініційований запит до Мінекономрозвитку. Відповідь багато в чому відтворює, власне, нашу консультацію щодо наповненості кутка споживача, розміщену раніше за посиланням [відкрити]

Дуже раді, якщо така інформація була у нагоді працівникам Мінекономіки для підготовки їх роз'яснення. Отриману відповідь наводимо далі без змін.



МІНІСТЕРСТВО ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ І ТОРГІВЛІ УКРАЇНИ (Мінекономрозвитку України)

вул. М. Грушевського, 12/2, м. Київ, 01008, тел. 253-93-94,
факс 226-31-81

Web: <http://www.me.gov.ua>, e-mail: meconomv@me.gov.ua, код
ЄДРПОУ 37508596

_____ №__

На №_____ від

Мінекономрозвитку розглянуло Ваше звернення від 24.06.2016 стосовно переліку документів, розміщення яких є обов'язковим у куточку споживача, і повідомляє.

Загальні умови провадження торговельної діяльності суб'єктами оптової торгівлі, роздрібною торгівлі, закладами

ресторанного господарства, основні вимоги до торговельної мережі, мережі закладів ресторанного господарства і торговельного обслуговування споживачів (покупців), які придбавають товари у підприємств, установ та організацій незалежно від організаційно-правової форми і форми власності, фізичних осіб – підприємців та іноземних юридичних осіб, що провадять підприємницьку діяльність на території України, встановлюють Порядком провадження торговельної діяльності та правилами торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 15.06.2006р. № 833 (далі – Порядок).

Клікніть для продовження перегляду/або приховання

Так, пунктом 10 Порядку всі суб'єкти господарювання, що провадять торговельну діяльність через роздрібну, дрібнодрібну торговельну мережу та мережу закладів ресторанного господарства (ресторани, кафе, кафетерії тощо), повинні забезпечити наявність на видному та доступному місці куточка покупця, в якому розміщується інформація:

про найменування власника або уповноваженого ним органу;

книга відгуків та пропозицій;

адреси і номери телефонів органів, що забезпечують захист прав споживачів.

Також зазначаємо, що суб'єкти господарювання повинні забезпечити розміщення ліцензії відповідно до встановлених законодавством вимог. Перелік видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню, визначено статтею 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності».

Крім того, на вимогу споживача (покупця) відповідальний працівник суб'єкта господарювання повинен надати споживачеві Порядок, Закон України «Про захист прав споживачів», санітарні норми, ветеринарні документи, правила продажу окремих видів

товарів відповідно до спеціалізації суб'єкта господарювання.

Одночасно зазначаємо, що особливості продажу окремих груп продовольчих та непродовольчих товарів, здійснення різних видів торгівлі, роботи закладів ресторанного господарства регулюються правилами, які затверджуються Мінекономрозвитку за погодженням з Мінфіном, крім випадків, установлених законом (перелік додається). Ці правила можуть встановлювати додаткові вимоги до оформлення куточка споживача.

Принагідно інформуємо, що відповідно до статті 15 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору. Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги).

Інформація про продукцію повинна містити:

1. назву товару, найменування або відтворення знака для товарів і послуг, за якими вони реалізуються;
2. дані про основні властивості продукції, номінальну кількість (масу, об'єм тощо), умови використання;
3. відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин, які встановлені нормативно-правовими актами, та застереження щодо застосування окремої продукції, якщо такі застереження встановлені нормативно-правовими актами;
4. позначку про наявність у складі продукції генетично модифікованих організмів;
5. дані про ціну (тариф), умови та правила придбання продукції;
6. дату виготовлення;
7. відомості про умови зберігання;
8. гарантійні зобов'язання виробника (виконавця);
9. правила та умови ефективного і безпечного використання продукції;
10. строк придатності (строк служби) товару (наслідків

роботи), відомості про необхідні дії споживача після їх закінчення, а також про можливі наслідки в разі невиконання цих дій;

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

Інформація споживачеві повинна надаватися згідно із законодавством про мови.

Інформація про продукцію доводиться до відома споживачів виробником (виконавцем, продавцем) у супровідній документації, що додається до продукції, на етикетці, а також у маркуванні чи іншим способом (у доступній наочній формі), прийнятим для окремих видів продукції або в окремих сферах обслуговування.

Інформація про продукцію може бути розміщена у місцях, де вона реалізується, а також за згодою споживача доводиться до нього за допомогою засобів дистанційного зв'язку.

Стосовно функціонування державного реєстру юридичних осіб фізичних осіб – підприємців та громадських формувань інформуємо, що відповідно до статей 11 та 12 Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань» Міністерством юстиції України наказом від 10.06.2016 № 1657/5 затверджено Порядок надання відомостей з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань.

Звертаємо увагу, що листи міністерстві та інших центральних органів виконавчої влади мають інформаційний характер та не встановлюють правових норм.

Додаток на 2 арк. в 1 прим.

З повагою

Заступник Міністра економічного

**розвитку і торгівлі України – керівник апарату
Юлія КЛИМЕНКО**



Додаток

**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



Клікніть, для перегляду оригіналу/приховати



МІНІСТЕРСТВО ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ І ТОРГІВЛІ УКРАЇНИ
(Мінекономрозвитку України)

вул. М. Грушевського, 12/2, м. Київ, 01008, тел. 253-93-94, факс 226-31-81
Web: <http://www.me.gov.ua>, e-mail: meconomy@me.gov.ua, код ЄДРПОУ 37508596

№ _____
На № _____ від _____

Зайцева О. О.
вул. Першотравнева, 6/1-а,
м. Чернівці, 58001

Шановна Олено Олександрівно!

Мінекономрозвитку розглянуло Ваше звернення від 24.06.2016 стосовно переліку документів, розміщення яких є обов'язковим у куточку споживача, і повідомляє.

Загальні умови провадження торговельної діяльності суб'єктами оптової торгівлі, роздрібною торгівлі, закладами ресторанного господарства, основні вимоги до торговельної мережі, мережі закладів ресторанного господарства і торговельного обслуговування споживачів (покупців), які придбавають товари у підприємств, установ та організацій незалежно від організаційно-правової форми і форми власності, фізичних осіб - підприємців та іноземних юридичних осіб, що провадять підприємницьку діяльність на території України, встановлюють Порядком провадження торговельної діяльності та правилами торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 15.06.2006р. № 833 (далі – Порядок).

Так, пунктом 10 Порядку всі суб'єкти господарювання, що провадять торговельну діяльність через роздрібну, дрібнороздрібну торговельну мережу та мережу закладів ресторанного господарства (ресторани, кафе, кафетерії тощо), повинні забезпечити наявність на видному та доступному місці куточка покупця, в якому розміщується інформація:

про найменування власника або уповноваженого ним органу;
книга відгуків та пропозицій;

адреси і номери телефонів органів, що забезпечують захист прав споживачів.

Також зазначасмо, що суб'єкти господарювання повинні забезпечити розміщення ліцензії відповідно до встановлених законодавством вимог. Перелік видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню, визначено статтею 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності».

М2 Мінекономрозвитку
Вих. № 3631-04/20192-09 від
05.07.2016 13:29:14



Крім того, на вимогу споживача (покупця) відповідальний працівник суб'єкта господарювання повинен надати споживачеві Порядок, Закон України «Про захист прав споживачів», санітарні норми, ветеринарні документи, правила продажу окремих видів товарів відповідно до спеціалізації суб'єкта господарювання.

Одночасно зазначаємо, що особливості продажу окремих груп продовольчих та непродовольчих товарів, здійснення різних видів торгівлі, роботи закладів ресторанного господарства регулюються правилами, які затверджуються Мінекономрозвитку за погодженням з Мінфіном, крім випадків, установлених законом (перелік додається). Ці правила можуть встановлювати додаткові вимоги до оформлення куточка споживача.

Принагідно інформуємо, що відповідно до статті 15 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору. Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги).

Інформація про продукцію повинна містити:

1) назву товару, найменування або відтворення знака для товарів і послуг, за якими вони реалізуються;

3) дані про основні властивості продукції, номінальну кількість (масу, об'єм тощо), умови використання;

4) відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин, які встановлені нормативно-правовими актами, та застереження щодо застосування окремої продукції, якщо такі застереження встановлені нормативно-правовими актами;

5) позначку про наявність у складі продукції генетично модифікованих організмів;

6) дані про ціну (тариф), умови та правила придбання продукції;

7) дату виготовлення;

8) відомості про умови зберігання;

9) гарантійні зобов'язання виробника (виконавця);

10) правила та умови ефективного і безпечного використання продукції;

11) строк придатності (строк служби) товару (наслідків роботи), відомості про необхідні дії споживача після їх закінчення, а також про можливі наслідки в разі невиконання цих дій;

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

Інформація споживачеві повинна надаватися згідно із законодавством про мови.

Інформація про продукцію доводиться до відома споживачів виробником (виконавцем, продавцем) у супровідній документації, що додається до продукції, на етикетці, а також у маркуванні чи іншим способом (у доступній наочній формі), прийнятим для окремих видів продукції або в окремих сферах обслуговування.

Інформація про продукцію може бути розміщена у місцях, де вона реалізується, а також за згодою споживача доводитися до нього за допомогою засобів дистанційного зв'язку.

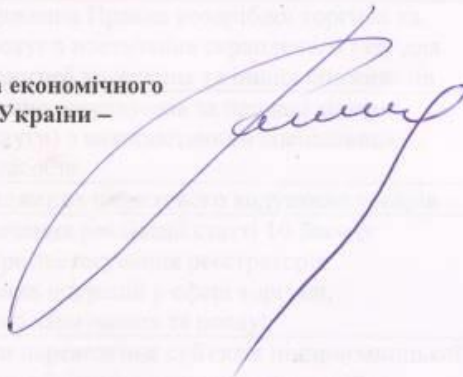
Стосовно функціонування державного реєстру юридичних осіб фізичних осіб - підприємців та громадських формувань інформуємо, що відповідно до статей 11 та 12 Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань» Міністерством юстиції України наказом від 10.06.2016 № 1657/5 затверджено Порядок надання відомостей з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань.

Звертаємо увагу, що листи міністерстві та інших центральних органів виконавчої влади мають інформаційний характер та не встановлюють правових норм.

Додаток на 2 арк. в 1 прим.

З повагою

**Заступник Міністра економічного
розвитку і торгівлі України –
керівник апарату**



Юлія КЛИМЕНКО

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

№ з/п	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	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 роздрібно́ї торгівлі тютюновими виробами	від 24.07.2002 № 218
18	Про затвердження Правил роздрібно́ї 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 роздрібно́ї 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 роздрібно́ї 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 роздрібно́ї торгівлі та громадського харчування	від 04.01.1997 № 2
29	Про затвердження Інструкції про Книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібно́ї торгівлі та громадського харчування	від 24.06.1996 № 349