

ЮРИДИЧНИЙ ПУТІВНИК СПОЖИВАЧА

НАВЧАЛЬНО-ПРАКТИЧНИЙ ПОСІБНИК

За загальною редакцією В. Е. Теліпко

Київ
«Центр учбової літератури»
2010

ББК 67.404я73
УДК 346.548:366.5(075.8)
Ю 70

Юридичний путівник споживача: Навч.-прак. посіб. / Теліпко В. Е., Панасюк С. Ю 70 А., Клименко О. І. та ін.; За заг. ред. Теліпко В. Е. — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 368 с.

ISBN 978-611-01-0121-9

Кожен день, виходячи з дому, ми стикаємося з величезною кількістю ситуацій, іноді навіть не підозрюючи про те, що вони можуть бути врегульовані законом. У Законі України «Про захист прав споживачів» кожен, хто придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товар, послуги чи виконання роботи для особистих потреб, тобто потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника, називається споживачем.

На сьогодні кожен споживач зобов'язаний знати хоча б мінімум своїх прав, якими він володіє, щоби обставини, які складаються в його житті, не оберталися проти нього; щоби мати змогу ефективно використовувати ті способи захисту, які надає нам держава; щоби не бути обманутим і не дозволити увести себе в оману. Але не кожен при цьому стане ретельно студіювати стоси законів і підзаконних актів, аби запобігти посяганням на свої права, чи брати із собою ці тексти кожного разу, коли ідеш купляти товари першої необхідності на ринок чи в продуктову крамницю.

У пропонованому навчально-практичному посібнику детально і систематизовано на основі чинного законодавства і практики його застосування розкриваються основні аспекти прав споживача і механізми їх реалізації та захисту.

Авторами розглядаються загальні положення, які необхідно знати кожному споживачеві: права на належну якість товарів, послуг (робіт), на інформацію про них, права, обов'язки та відповідальність їх продавця (виробника). Детально розглядаються особливості купівлі-продажу окремих видів товарів (продовольчих, алкогольних, ліків тощо), окремі види послуг (житлово-комунальних, медичних, побутових, транспортних, туристичних та ін.), де вказується на специфіку цих видів товарів/послуг, і на те, які права та обов'язки має при їх купівлі-продажу споживач і продавець.

На допомогу читачу-споживачеві наводяться зразки написання претензій та позовних заяв, а також термінологічний словник з основними поняттями і дефініціями в межах розглядуваної проблематики та узагальнення судової практики захисту прав і застосування законів.

Пропонований навчально-практичний посібник розраховано на студентів, аспірантів і викладачів вищих навчальних закладів, юристів-практиків, посадових і службових осіб органів державної влади і місцевого самоврядування, активістів і співробітників правозахисних громадських організацій, а також кожного громадянина, який цікавиться проблемами правового регулювання споживчої сфери в умовах реалії сучасної України і прагне бути обізнаним у своїх правах та обов'язках, механізмах їх реалізації і захисту, які витікають з його статусу як споживача і головного учасника відносин цивільного обороту.

ISBN 978-611-01-0121-9

© Теліпко В. Е., 2010
© Колектив авторів, 2010
© ВМГО «Український молодіжний правничий союз», 2010
© Центр учбової літератури, 2010

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	6
----------------------------	---

ЗАМІСТЬ ВСТУПУ	8
---------------------------------	---

Розділ I. СПОЖИВАЧ ЯК СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНА І ПРАВОВА КАТЕГОРІЯ	13
§ 1.1 Хто є споживачем?	13
§ 1.2 Виробництво і споживання: замкнений цикл чи безперервна взаємодія.	15
§ 1.3 Ціна, попит та пропозиція: що залежить від нас?	17
§ 1.4 Права споживачів	19
§ 1.5 Ринок товарів і послуг та його учасники	25
1.5.1. Замовник і виконавець	25
1.5.2. Споживач і продавець	28
§ 1.6. Споживчий ринок: тенденції та перспективи	32

Розділ II. ЯКІСТЬ ТА БЕЗПЕКА ПРОДУКЦІЇ: ЯКІ СТАНДАРТИ ІСНУЮТЬ І ХТО МАЄ ЗА ЦИМ СЛІДКУВАТИ	36
§ 2.1. Національні й міжнародні стандарти як еталони якості	36
§ 2.2. Продукція, що підлягає сертифікації	46
§ 2.3. Технічні норми і оцінка відповідності	52
§ 2.4. Імпортна продукція і митне оформлення: чи захищає воно нас	63
§ 2.5. Утилізація неякісної і небезпечної продукції: чи вилучається вона з обігу і що з нею роблять далі	65

Розділ III. СПОЖИВЧІ ТОВАРИ	69
§ 3.1. Організація та ведення торговельної діяльності	69
3.1.1. Торгівля на ринках та в супермаркетах	69
3.1.2. Особливості дистанційного продажу товарів	80
3.1.3. Організація торгівлі поза магазинами	85
§ 3.2. Товари широкого вжитку (непродовольчі товари): як вберегтися від недобросовісних продавців	89
3.2.1. Особливості торгівлі нафтопродуктами	91
§ 3.3. Гарантійне обслуговування і обмін	93
§ 3.4. Продукти харчування та інші продовольчі товари: особливості продажу	97

3.4.1. Особливості торгівлі плодоовочевою продукцією	101
3.4.2. Особливості торгівлі алкогольними напоями та тютюновими виробами	103
§ 3.5. Інформація про склад і строки вжитку (експлуатації): чи не купляємо ми «кота в мішку»	111
§ 3.6. Ціна: чи завжди ми купляємо те, за що заплатили	116
Розділ IV. СФЕРА ПОСЛУГ	119
§ 4.1. Якість послуг та культура обслуговування на шляху до світових стандартів	119
§ 4.2. Житлово-комунальні послуги: за що ми платимо і чи варте воно того	121
§ 4.3. Громадське харчування і перспективи опинитися на лікарняному	165
§ 4.4. Зв'язок і транспорт: на що можна чекати і скільки це коштує	171
4.4.1. Особливості надання послуг стаціонарного місцевого і міжміського телефонного зв'язку	171
4.4.2. Організація залізничних перевезень	178
4.4.3. Організація авіаперевезень	187
4.4.4. Порядок надання послуг з технічного обслуговування транспортних засобів	188
§ 4.5. Туризм: кому можна довіряти і чи можна відпочити без загрози для своїх життя і здоров'я	195
§ 4.6. Організація надання послуг з тимчасового розміщення населення (готельних послуг)	205
§ 4.7. Охорона здоров'я в та медичні послуги в Україні	208
4.7.1. Медицина сьогодні: хто має оберігати наше здоров'я та життя?	208
4.7.2. Медичне страхування: реалії, перспективи та досвід зарубіжних країн	211
4.7.3. Медичні послуги: скільки коштуватиме безплатна медицина	225
4.7.4. Фармацевтичні препарати: чому їх так багато і що за цим стоїть	235
§ 4.8. Реклама: що нам чекати від неї і на які ризики вона нас наражає	242
§ 4.9. Освіта: коли до неї ставитимуться як до високорентабельного товару	246

Розділ V. ЯК ЗАХИСТИТИ СВОЇ ПРАВА, ЯКЩО ЇХ ВІДКРИТО ПОРУШУЮТЬ	251
§ 5.1. Чи можна вирішити проблему, не доводячи її до суду	251
§ 5.2. Захист у суді	255
Розділ VI. ПОЛІТИКА ДЕРЖАВИ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ	264
§ 6.1. Хто зобов'язаний здійснювати контроль за правами споживача і до кого треба звертатися, якщо ваші права все ж порушені	264
§ 6.2. Що загрожує виробнику (продавцю) у разі порушення ним ваших прав, і чи є ця загроза реальною	269
§ 6.3. Споживчий рух: історія створення і перспективи в сьогоdnішніх реаліях	282
ДОДАТКИ	284
Зразки претензій і позовних заяв	284
Довідник органів влади і об'єднань громадян із захисту прав споживачів	298
Профільні об'єднання громадян з питань захисту споживчих прав	307
Узагальнення судової практики захисту прав споживачів	309
ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК	326
ВИКОРИСТАНА ЛІТЕРАТУРА	359
ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРІВ	367

ПЕРЕДМОВА

Хочемо ми того чи ні, але кожен з нас — споживач. Споживач товарів, робіт, послуг. Буквально кожен наш крок — це споживання величезної кількості товарів і послуг. Ми харчуємося, одягаємося, користуємося транспортом, послугами зв'язку, житлово-комунальними послугами та ін.. Все наше життя — це ланцюг споживання: від найпростіших та найбанальніших продуктів і товарів, скажімо, від буханки хліба і пакету молока, до найскладніших, наприклад, автомобілів, авіаперевезень, предметів мистецтва, інформаційно-телекомунікаційних і банківських послуг тощо.

Наше здоров'я, наш добробут і наше з вами благополуччя багато в чому знаходяться в руках виробників і продавців. Неякісні товари й послуги псують наші нерви і стосунки, витрачають без потреби наші час та гроші. Тому споживач просто зобов'язаний тримати оборону у відносинах з продавцями та виробниками в питаннях якості продаваних товарів і надаваних послуг. Пасивне відношення до порушення своїх прав, а так само і їх відверте незнання — саме це відкриває дорогу недобросовісним виробникам і продавцям.

В цивільному обороті, заснованому на ринкових відносинах, захист прав споживача займає особливе місце. Правові норми, присвячені захисту прав споживачів, є важливою правовою гарантією охорони їх інтересів.

Кожен громадянин без винятку є споживачем, щодня вступаючи у правовідносини купівлі-продажу — придбаваючи продукти і предмети побуту, замовляючи певні роботи чи послуги тощо. Якість цих товарів і послуг не лише виступає ключовим фактором звичайного задоволення наших фізичних і соціальних потреб, але й є гарантією фізичного і психічного здоров'я і безпеки нашого життя в цілому. Натомість продукти, роботи і послуги, що не відповідають вимогам закону, створюють серйозну загрозу суспільним і приватним інтересам.

Саму тому споживач повинен вміти відстояти свої права. Знання своїх прав дозволяє споживачам уникнути свавілля з боку продавців, дилерів, посередників, розповсюджувачів, а виробникам і продавцям уникнути зайвих витрат на відшкодування збитків від запропонованої та проданої продукції, роботи чи послуги, що не відповідає вимогам якості, а окрім цього, — збитків від економічних та адміністративних санкцій з боку держави.

Українське законодавство про захист прав споживачів — одне з найлояльніших у світі (поряд із російським законодавством та законодавством США) по відношенню до споживачів. Це означає суттєву перевагу прав споживачів. Однак цього замало. Потрібно ще вміти цим ефективно і з вигодою для себе користуватися.

Закон України «Про захист прав споживачів» закріпив на законодавчому рівні основні права споживачів, визначив механізми їх реалізації, гарантував охорону і захист прав, свобод та інтересів кожного споживача. Цей Закон разом із Цивільним та Господарським кодексами та низкою інших актів законодавства України закріпили не лише основні права споживачів, але й визначили правовий механізм реалізації і захисту цих прав. Законодавство про захист прав споживачів має комплексний характер, оскільки включає в себе правові акти, що належать до різних галузей права і законодавства: цивільного, господарського, адміністративного, кримінального, екологічного і медичного тощо. Але мета цього широкого спектру нормативних документів одна — створення додаткових правових гарантій забезпечення прав споживача як найбільш незахищеного учасника вільного ринку товарів, послуг і капіталу.

Організація захисту прав споживачів побудована на загальносоціальних принципах, однак враховуючи об'єктивну правову нерівність учасників споживчого ринку регулювання відносин, які виникають між продавцями і покупцями, вона здійснюється переважно за допомогою імперативних норм, які й забезпечують пріоритет інтересів останнього.

Проблема цивільно-правових способів захисту прав споживача, ефективності їх застосування на практиці не є новою для вітчизняної юридичної науки чи практики. Тим не менш, ми беремося по-новому і більш детально висвітлити цю проблематику, оскільки з кожним днем в силу суспільного прогресу і розвитку суспільно-правових відносин виникають все нові й нові проблемні питання, актуальність яких вимагає оперативного розв'язання вже в теперішніх правових та життєвих реаліях.

Сьогодні головним мірилом хорошого продукту є не «знак якості», а лише наша з вами правосвідомість — усвідомлення необхідності боротьби за власні права. Тільки наші активні дії із захисту своїх прав, а не потурання їх порушенню, приведуть до викорінення із споживчого ринку всього неякісного і другорядного.

Ми намагатимемося дати вичерпні відповіді на більшість основних запитань, пов'язаних із захистом прав споживача, спираючись при цьому на чинне законодавство і практику його застосування, акцентуючи увагу на тих аспектах, через які знаходять свій прояв найбільш кричущі порушення наших з вами споживчих прав.

ЗАМІСТЬ ВСТУПУ

Суспільство споживання та його альтернативи в умовах кризи

Новини світової кризи в останні два роки дають небагато приводів для оптимізму. Все нові й нові повідомлення про масові скорочення робочих місць, зниження заробітної платні, закриття системоутворюючих промислових підприємств в різних регіонах, а головне — масові вуличні заворушення і загальнонаціональні протести, нічого доброго не віщують.

Головною проблемою є те, що криза цього разу торкнулася провідного в європейських суспільствах класу — класу кваліфікованих робітників, службовців і підприємців, іншими словами, середнього класу, представленого найрізноманітнішими професіями, серед яких чільне місце займають вчителі, лікарі та працівники сфери послуг. Всіх їх вже зараз чекає традиційне серйозне зниження рівня споживання. Здавалося б, це хай і неприємне, але ж і цілком традиційне для людей явище — бувають періоди, коли живеться краще, а буває, коли доводиться дужче «затягнути пояси». Точніше сказати, традиційним воно було в усі часи, а от в епоху постіндустріалізму і суспільства споживання ця ситуація може призвести не просто до фінансово-побутових проблем, а й до проблем куди більш глибоких, соціально-культурних та світоглядних. Адже споживання для сучасної людини — це не лише задоволення матеріальних потреб. Це життєва філософія, система цінностей і ціннісних орієнтирів, поле для самореалізації, зрештою, спосіб життя. Це, по суті, справжня релігія та ідеологія нашого часу.

Споживання багатьма сприймається помилково лише як придбання певних речей, товарів і послуг. Але ми живемо у світі символічного споживання, і вже давно платимо гроші не за речі, а за імідж, за знаки самоідентифікації, за відчуття приналежності. Світ, у якому (уявімо на мить) зникнуть торговельні центри, реклама, індустрія розваг, сколихне засади світобудови пересічної людини так само сильно, як пригломушило би середньовічну людину раптове зникнення усіх храмів і священнослужителів. «Це неможливо й немислимо», — подумали б вони. Аналогічно мислить і сучасне суспільство. І воно не готове зовсім не до того, що буде жити гірше, — це суто побудова складність, а до того, що кінець суспільства споживання в його нинішньому вигляді — це злам засад світу глобалізації і неолібералізму. Світ, який ще декілька років тому проголосив, здавалося б, свою повну і

абсолютну перемогу усюди, відвівши ще кількадесят років на вирішення суто «технічних» завдань — підкорення «країн-ізгоїв» і освоєння ресурсів недорозвинених регіонів. Сьогодні ж ейфорія від успіху поступається місцем гіркому розумінню того, що зовсім скоро не тільки можна буде втратити статус системи, що перемогла, що була єдиною правильною з усіх системою, а взагалі піти у небуття. До таких масштабних змін у світосприйнятті люди готові значно менше, аніж до того, що доведеться пересісти із власного авто у громадський транспорт чи перейти на більш дешевий сорт м'яса або хлібу.

Ставлення до суспільства споживання на Заході і в сучасній Україні, а так само і в решті країн пострадянського простору, має суттєві відмінності. Європейська філософія і суспільна думка давно вже провела глибокий аналіз того, що таке споживання в його нинішньому вигляді. Часу для цього було вдосталь. Так, праця одного з найвідоміших європейських дослідників феномену споживання Жана Бодрійяра «Суспільство споживання: його міфи і структури» побачила світ ще 40 років тому, в далекому 1970-му. У європейських інтелектуалів минулого сторіччя вже давно склалося чітке уявлення відносно того, що собою насправді являє світ ситих обивателів і які загрози і тотальна несвобода ховаються за його зовні приємним фасадом. У нас же після життя в світі примусової матеріальної рівності з'явилася можливість працювати і заробляти, і мати те, що хочеш мати. І, заради справедливості сказаного, відзначимо, що наші люди використали цю можливість сповна, причому зовсім не думаючи про наслідки. І це не дивно, адже споживання як світогляд є дуже серйозним конкурентом будь-яким ідеологічним настановам, та й навіть здоровому глузду.

Ця система володіє цілісністю, що можна порівняти з цілісністю релігійного чи філософського вчення — вона говорить людині, які цілі її життя (підвищувати рівень споживання і рівень комфорту життя), пояснює, як цього досягти (економічно доцільна кар'єра), дає цілісну картину світу (все пояснюється категоріями вигоди та ефективності) і шанс на індивідуальне щастя (ми всі будемо світ, де кожен має шанс на успіх). При цьому аргументи системи прості й доступні для розуміння усіма. Хто захоче жити заради світлого майбутнього світу, коли вже завтра можна жити краще, ніж сьогодні?!

Здається, слабкість суспільства споживання — у його надмірній приземленості. Однак цікавлять людей не тільки і не стільки самі гроші. Суспільство споживання — це, головню, суспільство споживання смислів. Багатство, можливість самі по собі не мають значення. Придбаваючи дорогої автомобілі, відвідуючи престижні нічні клуби і одягаючи ексклюзивний одяг, людина передусім купує імідж і статус. Власне, саме імідж і відчуття, а зовсім не самі товари вже давно продають майстри з маркетингу та піару. Тому споживання з успіхом замінює традиційні форми самореалізації.

Якщо вчора, щоби сказати щось навколишньому світу, треба було написати книгу, намалювати картину, віртуозно виконати музичний твір,

винайти якусь формулу чи зробити наукове відкриття, сьогодні за вас промовисто скаже лейбл на сорочці чи звороті піджака, марка виробника годинника на руці і назва ресторану, в якому ви щодня обідаєте. Причому заявляти про себе кожен день можна по-різному — сьогодні ти гламурний завсідник нічного клубу, завтра — спортивно екіпірований мандрівник, післязавтра — ділова людина, що вирішує будь-які бізнесові питання за розкішним обідом в наймоднішому столичному ресторані чи закритому клубі для своїх. У «суспільстві вистави» кожен одночасно править і за глядача, і за актора. Споживання теж є своєрідним видом творчості — оскільки щоби ви не купували, сьогодні ви купуєте не річ і не послугу, а засіб самовираження і стиль життя. Товари і послуги індивідуалізуються і фетишизуються — ви можете створити унікальний дизайн інтер'єру власного будинку чи квартири, замовити в ресторані страву за власним рецептом, придбати собі ділянку землі на Місяці (хоча це зараз вже й неможливо), назвати на свою честь сузір'я в далекій галактиці тощо. Сьогодні людина — це те, що вона купує. «Шопінг — це не просто відвідини крамниць». Це весь діапазон людських проблем і стосунків. Ваші покупки красномовно характеризують вас і те, ким ви хочете бути (або принаймні здаватися)», — впевнений професор Крістофер Мур, що спеціалізується на вивченні індустрії споживання в шотландському університеті Глазгоу. Тому самореалізація в світі споживання набагато простіша, ніж раніше. Тут кожному дозволять отримати свою хвилину слави, стати творцем чогось нового і досі небаченого. Колись індивідуальність була результатом розуму, характеру і особистісних досягнень, тепер її можна просто придбати, замовивши по телефону (чи мережі Інтернет). Можливість жити, просто самостверджуючись, а зовсім не примітивний культ матеріального добробуту, робить сучасне життя таким привабливим.

Але все це іміджебудівництво можливе лише за сприятливого економічного клімату, а точніше за умов постійно зростаючої економіки послуг із вагомим невиробничим сектором. Саме такої економіці, яка сьогодні стрімко падає у вир кризи, і внаслідок якої світ вже опинився на межі.

Однак не варто будувати ілюзій — добровільно від споживання як сенсу життя ніхто не відмовиться, оскільки світ, де усім гарантовано відносний добробут, це якраз той самий світ суспільства загального благоденства, до якого всі ми так прагнемо. Виступати супроти нього можуть, здавалося б, лише найрадикальніші ідеалісти. Але суспільство споживання при більш детальному розгляді — це зовсім не та схема, де кожен отримує певний набір матеріальних благ і спокійно собі живе далі, задоволений своїм становищем, а економіка забезпечує цей рівень життя. Можливо, в теорії це й має бути так. Але на практиці збільшення прибутку неможливе без зростання споживання, а відтак, і зростання потреб.

Суспільство, де всі задоволені своїм матеріальним достатком і не хочуть більшого, — жахливий сон будь-якого підприємця, тому що ніяке зростання

бізнесу в ньому неможливе. Саме в цьому криється і причина сьогочасних проблем — якщо в площині мотивацій споживача протягом багатьох років грамотно приваблювали до постійного прагнення споживати з допомогою найрізноманітніших прийомів реклами і маркетингу, то в площині виключно практичній населення багатьох країн спокусили вигідними і дешевими кредитами. Для цього працюють і технології виробництва речей, що виходять з ладу одразу по закінченні гарантійного терміну, і тих, що підлягають заміні у цілком придатному стані через їх, начебто, невідповідність постійно змінюваній моді.

«Підсаджена» завдяки споживацькому буму на життя у кредит людина вскрай зручна державі, — нею легко керувати, легко маніпулювати, вона залежна, вона не може і не здатна раптово змінити своє життя, стаючи на довгі роки заручником власного — начебто — благополуччя. І найбільш підходящою жертвою цього є представник середнього класу, якого дуже легко переконати придбати у кредит авто класу вищого, ніж середній, чи більш простору квартиру, аніж він міг би дозволити собі, живучи відповідно до власних статків. «Ти можеш собі це дозволити» — ось головна пастка, що змушує витратити завжди більше, аніж заробляєш. Принаймні, так було донедавна. А тепер усім нам (чи майже всім) доводиться розплачуватися за цей спосіб життя масовим безробіттям, банкрутствами банків і виробництв і вимушеним зниженням рівня життя.

Також споживання створює ілюзію рівності. Адже й справді, можна піти і купити таку ж річ, яка є у відомого артиста, телеведучого чи спортсмена. Рекламні білборди з портретами знаменитостей, які наче запрошують пересічну людину наблизитися до товариства заможних й впливових, хай і ненадовго, насправді культивують не бажання стати краще, а відчуття власної неповноцінності, породжене насамперед особистісним конфліктом, а не якоюсь матеріальною потребою.

Ми ж, на відміну від європейців, увійшли в смугу кризи на піку такого відвертого споживацтва. І чомусь за розповідями про красиве життя ніхто не згадує, що рівність — це не рівне право для всіх заробляти на нові авто чи регулярні туристичні подорожі закордон, а рівне право на соціальні можливості, освіту і участь у громадянському суспільстві, які не можна купити, але можна заробити власною наполегливою працею над собою і на благо суспільства.

Навіть якщо нинішня криза не призведе до радикальної зміни економічного світоустрою, а стане для нього лише серйозним внутрішнім потрясінням, головне уже відбулося — неоліберальна економічна модель, яку так вихваляли і підносили, вже не буде вважатися безальтернативною. Якими ж можуть бути підвалини для інших моделей?

В першу чергу стане актуальною оновлена ідея справедливості — не примітивної радянської рівності, а системи, де існуватиме підвищений попит на приватну ініціативу, але неможливі спекулятивні «миляні

бульки». По-друге, замість нескінченного споживання людям потрібні інші цілі. Ідеологи неолібералізму любили повторювати: «Капіталізм — це те, чим люди займаються, якщо їх залишити у спокої». Але «розвинене» суспільство споживання з його товарною біржею нематеріальних символів підтверджує якраз зворотне. Якщо у сучасної людини достатньо грошей, то вона починає займатися не їх примноженням, а власною самореалізацією. Так, для когось цією самореалізацією стає успіх власної справи, для когось вона відбувається в примітивні формі придбання бажаного статусу. Але сам факт готовності людей платити більше за все за свій імідж і спосіб життя свідчить про те, що їм потрібні не речі, а самовідчуття успішності й повноцінності (до слова, те саме підтверджує величезна популярність в сучасному суспільстві, особливо серед молоді, комп'ютерних ігор, де сучасна людина також шукає самореалізації, нехай і віртуальної). І будь-яка модель життя, що пропонує суспільству шлях до такого самовідчуття не через надмірне споживання, може виявитися цілком придатною. А новими цілями може стати чимало речей — від боротьби з дефіцитом продовольства і енергоресурсів до ще більш актуальної боротьби за виживання людства в умовах глобальної зміни клімату в ХХІ столітті. Що з цього буде обрано нашим суспільством, матимемо шанс побачити вже невдовзі.

РОЗДІЛ І.

СПОЖИВАЧ ЯК СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНА І ПРАВОВА КАТЕГОРІЯ

§ 1.1. Хто є споживачем?

На питання «хто є споживачем» відповідь однозначна — всі. Кожен з нас — споживач. Кожного дня ми купуємо товари, замовляємо послуги, і саме ця обставина робить нас споживачами.

Категорія «споживач» має багато тлумачень, як офіційних, так і наукових. Профільним Законом, що регулює сферу відносин, суб'єктом яких є споживач, та відповідає на питання «хто такий споживач?» і «які права та обов'язки він має?», є Закон України «Про захист прав споживачів». Згідно з даним цим Законом визначенням, споживач — це фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Поняття терміну «споживач» визначається різними нормативами, що регулюють різні відносини у сфері споживання. Наведемо нижче декілька з них:

Споживач — це фізична чи юридична особа, яка отримує або має намір отримати житлово-комунальну послугу (Закон України «Про житлово-комунальні послуги»).

Споживач — це юридична або фізична особа, яка використовує хімічні джерела струму або виробі з інтегрованими хімічними джерелами струму (Закон України «Про хімічні джерела струму»).

Споживач — це юридична або фізична особа, якій надається послуга проводового мовлення (Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил користування проводовим мовленням» від 22 травня 1997 р. N 484).

Споживач — це юридична або фізична особа, яка одержує послуги телефонного зв'язку (Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил користування місцевим телефонним зв'язком» від 22 квітня 1997 року N 385).

Споживач — це фізична або юридична особа, що користується комунальними послугами (Наказ Державного комітету України по житлово-комунальному господарству «Про затвердження Положення про порядок розрахунків за комунальні послуги між виробниками (постачальниками), виконавцями і споживачами послуг водопостачання, водовідведення і тепlopостачання в умовах використання засобів обліку споживання води і теплової енергії в житловому фонді та підвищення економічної зацікавленості

споживачів у їх встановленні за власні кошти» від 13 грудня 1995 року N 55).

Споживач — це підприємство, установа, організація усіх форм власності, а також окремі громадяни, що мають житлові будинки або їх частину на праві приватної власності, які перебувають з постачальником у договірних відносинах (Наказ Міністерства транспорту України «Про затвердження Правил користування системами водопроводу та каналізації на залізничному транспорті України» від 2 серпня 1999 року N 393).

Споживач — це фізична або юридична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги), що реалізуються відповідними суб'єктами господарювання (Розпорядження Антимонопольного комітету України «Про затвердження Типових вимог до узгоджених дій суб'єктів господарювання для загального звільнення від попереднього одержання дозволу органів Антимонопольного комітету України на узгоджені дії суб'єктів господарювання» від 12 лютого 2002 року N 27-р).

Споживач — це юридична чи фізична особа, яка здійснює діяльність з придбання та використання товарів, послуг, робіт на відповідному товарному (товарних) ринку (ринках) (Розпорядження Антимонопольного комітету України «Про затвердження Методики визначення монопольного (домінуючого) становища суб'єктів господарювання на ринку» від 05 травня 2002 року N 49-р).

Споживач — це фізична особа, якій надаються послуги з газопостачання відповідно до договору (Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання населенню послуг з газопостачання від 9 грудня 1999 року N 2246).

Споживач — це фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари, роботи, послуги для власних (побутових) потреб (Наказ Державної туристичної адміністрації України «Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» від 16 березня 2004 року N 19).

Споживач — це фізична особа, яка замовляє та придбаває товари для особистих потреб (Наказ Міністерства економіки України, Міністерства транспорту та зв'язку України «Про затвердження Правил продажу товарів поштою» від 11 червня 2008 року N 206/699).

Отже, споживач — кожна людина, що отримує товари та послуги, користується ними для своїх потреб та на власний розсуд. В одних випадках законодавство називає споживачами лише фізичних осіб, в інших — включає до їх числа також і юридичну особу. В ряді випадків законодавець акцентується лише на одному, конкретному виді товарів чи послуг, в інших випадках — дає узагальнене визначення.

В будь-якому разі це не змінює головного: кожен з нас є споживачем. Сидячи вдома біля телевізора, купуючи продукти на ринку чи в супермаркеті, сідаючи у громадський транспорт або звертаючись по допомогу лікаря, ми завжди виявляємось споживачами. І дуже важливим є рівень та якість товарів,

які ми купуємо, та послуг, які отримуємо, адже за кожную з них ми сплачуємо певну ціну, відтак, справедливо маємо право вимагати їх належної якості. В країнах ЄС та інших західних країнах статус споживача та всі його права поважаються і неухильно дотримуються. Державні установи і громадські організації там пильно слідкують за дотриманням прав споживача, а при їх порушенні роблять все можливе для негайного відновлення порушених прав. Належний рівень товарів та послуг та дієвий механізм його контролю повинен існувати і в Україні. Але це багато в чому залежить від громадянського суспільства, що будується, і кожного з нас, чий права гарантуються.

§ 1.2. Виробництво і споживання: замкнений цикл чи безперервна взаємодія

*Нехай краще бізнесмени роблять свій
бізнес чесно, ніж віддають потім частину
надприбутку на доброчинність.*

Теодор Рузвельт

Кожне виробництво товарів спрямоване на їх продаж споживачу. Вивчаючи ринок та попит на свій товар, виробник робить прогнози на кількість продукції, що треба виготовити. Без попиту на певний товар втрачається його необхідність на ринку, що веде до припинення виробництва такого товару. Кожен виробник залежить від попиту на свій товар, тобто від споживачів, які купують та користуються ним.

В різні часові проміжки, в залежності від економічної чи політичної ситуації в країні та сезонних особливостей, виробництво та попит на певні категорії товарів змінюються. Залежно від новітніх розробок та рекламних акцій певні види товару та різні марки товару виробляються в меншій або більшій кількості, орієнтуючись на попит та популярність товару на ринку. Не останню роль в цьому, звісно, відіграє й ціна та якість товару. Ці нюанси ми розглянемо дещо пізніше.

В залежності від сезону року виробництво певних категорій товару зростає, більше того, деякі товари є виключно сезонними. Так, наприклад, виробництво ліків проти застуди та грипу збільшується із приходом захворювань на ГРВІ в осінньо-зимовий період та період епідемій.

Що ж стосується товарів, що не залежать від сезонності, то тут значну роль грає сам характер споживання. Якщо товар стабільно купується (споживається), то й виробництво його збільшується. Проте назвати це «замкненим циклом» не є правильним. Адже тільки незначний відсоток товарів споживається завжди, і споживач на пряму залежить від виробництва.

Найчастіше буває навпаки — виробництво повністю залежить від споживання. Тому споживач безпосередньо впливає на об'єми виробництва, внаслідок чого виробник напряму залежить від споживача. Це є дуже важливим у визначенні попитових пріоритетів і дає відповідь на те «хто головний?», тобто від кого залежить міцність зв'язку між виробником та споживачем. Це, без сумніву, міцна взаємодія. І в цій взаємодії виробник більш залежний від споживача, адже ринок та конкуренція не залишать виробника на ринку, якщо споживач буде не задоволений товаром даного виробника, і цю нішу дуже швидко займе новий (більш вигідний для споживача) виробник.

Не останню роль в цій взаємодії грає і держава. Видаючи нормативні акти, що покращують умови виробництва певних товарів, вона регулює відносини між споживачем та виробником, тим самим спрямовуючи, коригуючи економічну ситуацію в державі відповідно до певних державних чи суспільних потреб. Так, наприклад, в Концепції Державної цільової соціальної програми розвитку виробництва продуктів дитячого харчування на 2010-2014 роки, затвердженій Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 13 січня 2010 року № 82-р, зазначається, що: *«Харчування є одним з найважливіших чинників, які впливають на здоров'я населення. Воно забезпечує нормальний розвиток дітей, сприяє профілактиці захворювань, продовженню життя і створює умови для адекватної адаптації людини до навколишнього природного середовища. Тому питання здорового харчування дітей є одним з найголовніших у реалізації соціальної політики держави. Успішне розв'язання проблеми дитячого харчування залежить від створення умов для виготовлення якісних і безпечних продуктів харчування. Розвиток вітчизняної індустрії виробництва продуктів дитячого харчування є одним з найважливіших питань, які потребують першочергового вирішення на державному рівні. Вітчизняні підприємства, які виготовляють продукти дитячого харчування, не задовольняють потреби населення у таких продуктах. Зовсім не виготовляються високобілкові консервовані продукти на основі м'яса та риби, а також продукти для лікувально-профілактичного харчування дітей з поширеними в Україні захворюваннями»*. Тим самим, уряд визначив пріоритетні напрямки розвитку ринку продукції дитячого харчування і формально закріпив прогнозований попит на окремі види продукції, прагнучи стимулювати таким чином заповнення ніш на цьому ринку новими виробниками або новими лініями продукції мотивованих наявних виробників.

Економічна криза як явище, що виходить за рамки самої економіки, наприклад, також внесла суттєві корективи в державну політику, зокрема, в політику держави щодо використання та виробництва енергоресурсів. Держава почала розробляти нові шляхи для забезпечення теплом та електроенергією населення, тим самим заохочуючи розробку та впровадження нових методів опалення та розробку нових ресурсів з боку потенційних виробників та операторів цих ресурсів.

В умовах ринкових відносин всі суб'єкти ринку, — і споживач, і виробник, — мають сформувати своєрідний «тандем», в якому одна сторона залежить від іншої, і виграш обох також взаємопов'язаний. Якщо виробник випускає продукцію неналежної якості, то споживач не буде її купувати, а якщо споживачу потрібен певний товар в більшій кількості, то виробник має стимул до збільшення обсягів виробництва. Не останню роль в цьому «тандемі» грає суспільство, неурядові організації, професійні спілки тощо. Чим краще налагоджена взаємодія між споживачем та виробником, чим швидше виробник відгукується і адекватно реагує на всі потреби та зауваження ринку, тим ефективніша взаємодія та популярніший продукт, що його випускає виробник на ринок, і тим більше сам ринок стає динамічним і пропонує ширші можливості для реалізації підприємницьких ініціатив та споживчих потреб учасників ринку.

§ 1.3. Ціна, попит та пропозиція: що залежить від нас?

*Задовольнити потреби ціною відмови від бажань —
це те ж саме, що відрубати ноги, коли потрібні чоботи.*

Джонатан Свіфт

Від ціни товару дуже часто залежить і попит на даний товар. Чим вища ціна тим важче виробнику довести необхідність купувати саме його товар. Головним чином тут впливає на ціну — якість товару та попит. Певні категорії товару мають значне поширення та велику кількість виробників. Серед товарів постійного (широкого) вжитку (т. зв. першої необхідності) існує великий вибір і звісно — велика конкуренція. Кожний день з'являються нові та нові марки, які конкурують між собою. Одним із методів захоплення прихильності більш значної кількості споживачів є зниження ціни. Якщо ціна нижче на певний вид товару то і попит на товар саме цього виробника є вищим. Але важливу роль має і якість, адже часто виробник в погоні за низькою ціною робить певні кроки, що спричиняють втрату якості певного товару. З іншого боку, при помірній наповненості ринку і при великому попиті на певний товар, виробник може без збитків та боязни конкуренції підняти ціну на товар. Цей приклад ми побачили на прикладі ліків та товарів медичного характеру під час епідемії грипу восени 2009 року. Через малу кількість виробників та високий попит ціна почала стрімко рости.

Тому, найголовнішим в співвідношенні попит і ціна є можливість дати необхідну кількість продукції, конкуренція на ринку та наповнення ринку певним товаром. Тобто взаємозв'язок попиту із пропозицією.

Взагалі, попит, пропозиція, ціна — основні змінні що характеризують, що характеризують ринок. Вони тісно пов'язані і взаємно впливають одна на одну, формуючи ринковий механізм саморегулювання. Поведінку покупців описує категорія «попит», поведінку виробників та продавців — категорія «пропозиція». Ринкова ціна визначається як результат складної взаємодії виробників та продавців і покупців.

Покупці, які мають потребу у певних товарах пред'являють попит. Тим самим покупець виражає потребу в товарах представлених на ринку. Попит, в свою чергу, може бути, як індивідуальним, так і колективним. Попит — це множина співвідношень цін і відповідних кількостей товару, взаємозв'язок ціни і кількості. Конкретну кількість товару, яку покупці бажають і можуть придбати за кожного рівня ціни, називають обсягом попиту, наприклад, обсяг попиту на яблука за ціною 4 гривні за кг становить 20 кг на день. Між ціною і обсягом попиту існує обернений зв'язок: обсяг попиту скорочується зі зростанням ціни і зростає зі зниженням ціни. Ціна є основним регулятором попиту, зміна якої спричиняє зміни в обсязі попиту. Дуже важливими є смаки і уподобання споживачів, вони визначаються звичаями, рекламою, модою, освітою і здатні змінювати попит в обох напрямках за незмінної ціни та інших рівних умов. Важливим є і кількість споживачів на ринку — зі збільшенням числа покупців попит зростає. Очікування зміни цін є фактором попиту, який набуває особливої актуальності в умовах інфляції. Очікування підвищення цін у майбутньому спричиняють зростання попиту у поточному періоді за інших рівних умов, крива попиту зміщується праворуч, і навпаки — за умови очікування майбутнього зниження цін. Аналогічною є реакція споживачів в очікуванні підвищення або зниження доходу. Пропозиція, у свою чергу — це кількість товарів, яка перебуває на ринку або може бути доставлена на ринок; визначається виробництвом, але не тотожне йому. Пропозиція — це множина співвідношень цін і відповідних кількостей товару. Конкретна кількість товару, яку продавці бажають та можуть продати на ринку за деякий період часу за певного значення ціни називається обсягом пропозиції. Досить важливими є і ціни ресурсів, які чинять вплив на пропозицію через витрати виробництва. Зниження цін ресурсів дозволяє виробляти більше продукції. Наприклад, якщо ціни енергоносіїв або матеріалів знизяться, фірма за інших рівних умов зможе закупити більше ресурсів і виробити більше продукції. Крива пропонування зміститься праворуч. Більш досконалі технології виробництва дозволяють фірмі виробляти більше з тими ж самим ресурсами. Крива пропонування зрушиться праворуч. Збільшення числа виробників та продавців на ринку призводить до зростання пропозиції. Взаємодія попиту і пропозиції визначає ринкову рівновагу. Ринкова рівновага — це стан ринку, за якого обсяги попиту та пропонування збігаються. Ціна рівноваги — це ринкова ціна, за якої обсяг попиту дорівнює обсягу пропонування. Це ціна, яка задовольняє і продавців, і покупців, за цією ціною їхні інтереси співпадають. У точці рівноваги відсутні як дефіцит, так

і надлишок товарів, отже, зникають чинники, які спричиняють зміну ціни. Ринок не завжди перебуває в стані рівноваги, але завжди існує тенденція до вирівнювання обсягів попиту і пропонування. Якщо ціна відхиляється вгору від рівноважної, з'являється надлишок товарів у продавців, загострення конкуренції змушує їх знижувати рівень ціни до рівноважного, а якщо ціна опустилась нижче за рівноважну, то виникає дефіцит товарів і, користуючись конкуренцією серед покупців, продавці піднімають ціну. Отже, зміна ціни повертає ринок до попередньої рівноваги. Точка рівноваги є стійкою, а коливання ціни відіграє роль механізму саморегулювання ринкової системи. Точка рівноваги переміщується в нове положення і не повертається назад, ринкова система набуває нової рівноваги з іншими параметрами рівноважних цін і обсягу. Якщо на ринку за інших рівних умов зростає (скорочується) лише попит, то рівноважна ціна і рівноважний обсяг продукції зростуть (скоротяться); якщо зростає (скорочується) лише пропонування, то рівноважна ціна зменшиться (збільшиться), а рівноважний обсяг зросте (скоротиться). Якщо одночасно зростають (скорочуються) і попит, і пропонування, рівноважний обсяг продукції зростає (скоротиться), але вплив на рівноважну ціну є невизначеним, він залежить від ступеня взаємних змін попиту та пропонування. Рівноважна ціна зменшиться, якщо попит зростає в меншій мірі, ніж пропонування, і зростає, якщо попит зростає в більшій мірі, ніж пропонування. Зміни параметрів ринкової рівноваги також можуть відбуватись в результаті втручання держави, коли вона встановлює податок на виробників або надає їм субсидію. Виробники розглядають податки як збільшення витрат виробництва, що за інших рівних умов означає скорочення пропонування, крива пропонування зміщується ліворуч. Зміщення кривої пропонування залежить не тільки від величини податку, але й від способу його стягнення.

§ 1.4. Права споживачів

Права споживача — це визначені законодавством правила поведінки, дозволи на вчинення певних дій. Права споживачів чітко визначені національним законодавством України.

В Законі України «Про захист прав споживачів» визначаються такі права:

- право на захист своїх прав державою;
- право на належну якість продукції та обслуговування;
- право на безпеку продукції;
- право на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);

- право відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством;
- право на звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав;
- право на об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Розглянемо зміст окремих з цих прав детальніше.

Право споживача на належну якість продукції. Право споживача на належну якість продукції визначено в статті 6 ЗУ «Про захист прав споживачів». Воно передбачає, зокрема, обов'язок продавця (виробника, виконавця) передати споживачеві продукцію належної якості, а також надати інформацію про цю продукцію.

Продавець (виробник, виконавець) на вимогу споживача зобов'язаний надати йому документи, які підтверджують належну якість продукції.

Вимоги до продукції щодо її безпеки для життя, здоров'я і майна споживачів, а також навколишнього природного середовища встановлюються нормативними документами. Щодо окремих груп продукції зазначені вимоги встановлюються законами та іншими нормативно-правовими актами. На товари, що ввозяться на територію України, повинен бути передбачений законодавством документ, який підтверджує їх належну якість.

Забороняється введення в обіг фальсифікованої продукції.

Виробник (виконавець) зобов'язаний забезпечити використання продукції за призначенням протягом строку її служби, передбаченого нормативним документом або встановленого ним за домовленістю із споживачем, а в разі відсутності такого строку — протягом десяти років. Виробник (виконавець) зобов'язаний забезпечити технічне обслуговування та гарантійний ремонт продукції, а також її випуск і поставку для підприємств, що здійснюють технічне обслуговування та ремонт, у необхідному обсязі та асортименті запасних частин протягом усього строку її виробництва, а після зняття з виробництва — протягом строку служби, в разі відсутності такого строку — протягом десяти років.

Тут важливо додати, що реалізація інтересів споживачів у встановленні вимог до належної якості продукції забезпечується, зокрема, правом участі споживачів та їх об'єднань у розробленні нормативних документів згідно із законодавством.

Права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості. Зміст цього права визначено статтею 8 ЗУ «Про захист прав споживачів». Згідно положень цієї статті, у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством, має право вимагати:

- 1) пропорційного зменшення ціни;
- 2) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
- 3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника:

- а) розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;
- б) вимагати заміни товару на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), товар.

Права споживача при придбанні товару належної якості. Відповідно до ст. 9 ЗУ «Про захист прав споживачів», споживач має право обміняти непродуктовий товар належної якості на аналогічний у продавця, в якого він був придбаний, якщо товар не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням.

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

Обмін товару належної якості провадиться, якщо він не використовувався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачеві разом з проданим товаром.

Права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг). Стаття 10 Закону «Про захист прав споживачів» гарантує кожному споживачу право відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг) і вимагати відшкодування збитків, якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим.

Якщо значну частину обсягу послуги чи робіт (понад сімдесят відсотків загального обсягу) вже було виконано, споживач має право розірвати договір лише стосовно частини послуги або робіт, що залишилася.

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

Права споживача в разі придбання ним продукції у кредит. Положення статті 11 ЗУ «Про захист прав споживачів» визначають права споживача в разі придбання ним продукції у кредит. Так, договір про надання споживчого

кредиту укладається між кредитором та споживачем, відповідно до якого кредитор надає кошти (споживчий кредит) або бере зобов'язання надати їх споживачеві для придбання продукції у розмірі та на умовах, встановлених договором, а споживач зобов'язується повернути їх разом з нарахованими відсотками.

Необхідно звернути увагу на те, що не вважається пропонуванням споживчого кредиту застереження про можливість надання його під час придбання продукції.

Перед укладенням договору про надання споживчого кредиту кредитор зобов'язаний повідомити споживача у письмовій формі про:

- 1) особу та місцезнаходження кредитора; 2) кредитні умови, зокрема:

- а) мету, для якої споживчий кредит може бути витрачений;
- б) форми його забезпечення;
- в) наявні форми кредитування з коротким описом відмінностей між ними, в тому числі між зобов'язаннями споживача;
- г) тип відсоткової ставки;
- г) суму, на яку кредит може бути виданий;
- д) орієнтовну сукупну вартість кредиту та вартість послуги з оформлення договору про надання кредиту (перелік усіх витрат, пов'язаних з одержанням кредиту, його обслуговуванням та поверненням, зокрема таких, як адміністративні витрати, витрати на страхування, юридичне оформлення тощо);
- е) строк, на який кредит може бути одержаний;
- е) варіанти повернення кредиту, включаючи кількість платежів, їх частоту та обсяги;
- ж) можливість дострокового повернення кредиту та його умови;
- з) необхідність здійснення оцінки майна та, якщо така оцінка є необхідною, ким вона здійснюється;
- и) податковий режим сплати відсотків та про державні субсидії, на які споживач має право, або відомості про те, від кого споживач може одержати докладнішу інформацію;
- і) переваги та недоліки пропонованих схем кредитування.

Недодержання вищезазначених вимог може стати підставою для розірвання відповідного договору.

Права споживача в разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями. Стаття 12 Закону України «Про захисту прав споживачів» визначає права споживача в разі укладення ним договору поза торговельними або офісними приміщеннями. У разі реалізації продукції в такий спосіб продавець (виконавець) зобов'язаний надати споживачеві документ, який засвідчує факт укладення договору і є підставою для виникнення взаємних прав та обов'язків. Такий документ повинен містити інформацію про:

- дату укладення договору;
- найменування та місцезнаходження продавця (виконавця);

- найменування продукції;
- ціну;
- строк виконання робіт (надання послуг);
- інші істотні умови договору;
- права та обов'язки сторін договору.

При цьому необхідно звернути увагу, що ці вимоги не застосовуються до договорів, укладених поза торговельними або офісними приміщеннями, і які стосуються: 1) договорів споживчого кредиту; 2) правочинів з нерухомим майном; 3) правочинів з цінними паперами; 4) договорів страхування.

Право споживача у разі укладення договору на відстані. Обсяг прав споживача у разі укладення ним договору на відстані аналогічний тому, що їх має споживач, укладаючи договір поза торговельними або офісними приміщеннями. Ключова відмінність тут полягає лише у способі укладення договору і застереженні, яке міститься в статті 13 ЗУ «Про захист прав споживачів», і яка не поширює вимоги Закону щодо прав споживачів до договорів, укладених на відстані, які стосуються:

- правочинів з нерухомим майном, крім оренди такого майна;
- правочинів з цінними паперами;
- фінансових послуг;
- продажу товарів торговельними автоматами;
- телекомунікаційних послуг;
- правочинів, здійснених на аукціоні, якщо участь у ньому можлива і без використання засобів дистанційного зв'язку.

Право споживача на безпеку продукції (товарів, наслідки робіт). Згідно статті 14 ЗУ «Про захист прав споживачів», споживач має право на те, щоб продукція за звичайних умов її використання, зберігання і транспортування була безпечною для його життя, здоров'я, навколишнього природного середовища, а також не завдавала шкоди його майну.

У разі відсутності нормативних документів, нормативно-правових актів, що містять обов'язкові вимоги до продукції, використання якої може завдати шкоди життю, здоров'ю споживача, навколишньому природному середовищу, а також майну споживача, відповідні органи виконавчої влади, що здійснюють державний захист прав споживачів, зобов'язані негайно заборонити випуск і реалізацію такої продукції.

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

Право споживача на інформацію про продукцію. Стаття 15 Закону «Про захисту прав споживачів» гарантує кожному споживачеві право на інформацію про продукцію, яку він споживає. Так, 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 не вважається рекламою.

Інформація про продукцію повинна містити:

- назву товару, найменування або відтворення знака для товарів і послуг, за якими вони реалізуються;
- найменування нормативних документів, вимогам яких повинна відповідати вітчизняна продукція;
- дані про основні властивості продукції, а щодо продуктів харчування — про склад (включаючи перелік використаної у процесі їх виготовлення сировини, в тому числі харчових добавок), номінальну кількість (масу, об'єм тощо), харчову та енергетичну цінність, умови використання та застереження щодо вживання їх окремими категоріями споживачів, а також іншу інформацію, що поширюється на конкретний продукт;
- 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;
- позначку про наявність у її складі генетично модифікованих компонентів;
- дані про ціну (тариф), умови та правила придбання продукції;
- дату виготовлення;
- відомості про умови зберігання;
- гарантійні зобов'язання виробника (виконавця);
- правила та умови ефективного і безпечного використання продукції;
- 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;
- найменування та місцезнаходження виробника (виконавця, продавця) і підприємства, яке здійснює його функції щодо прийняття претензій від споживача, а також проводить ремонт і технічне обслуговування.

Треба сказати, що викладений перелік споживчих прав не є вичерпним, висвітлений нами зміст окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів» дає зрозуміти, що вітчизняний споживач має досить широкий спектр прав. І всі акценти залишаються лише на питанні про те, як саме споживач може їх реалізувати, використати для захисту своїх інтересів та запобігти в разі нагальної необхідності їх можливим порушенням. Цьому ми й присвяtimo наступні розділи посібника.

§ 1.5. Ринок товарів і послуг та його учасники

*Маленькі послуги, які надаються вчасно,
є найбільшими благодіяннями для тих, хто їх отримує.
Демокріт*

1.5.1. Замовник і виконавець

Відносини між споживачем та виконавцем можна розглянути на прикладі підряду. Перелічені нижче права та обов'язки, у більшості своїй, є базовими та однотипними і можуть (з невеликими корективами) регулювати інші види даних відносин між замовником та виконавцем.

Основним нормативним актом, який регулює ці відносини, є Цивільний кодекс України. Відповідно до положень глави 61 ЦК України, за **договором підряду** одна сторона (підрядник, виконавець) зобов'язується (під свою відповідальність, ризик) виконати певну роботу за завданням замовника (споживача), а замовник зобов'язаний оплатити та прийняти виконану роботу. Замовник може надати матеріали для роботи, або виконавець користується своїм матеріалом та устаткуванням. Якщо матеріал надається замовником, то підрядник відповідає перед замовником за його належне використання та має надати звіт про використані матеріали і повернути їх залишок. Попередньо між сторонами мають бути визначені норми витрат матеріалів, строки повернення залишків та відходів. За невиконання умов договору підрядник несе відповідальність згідно із укладеними домовленостями. Підрядник несе відповідальність за невиконання або за неналежне виконання роботи. Підрядник зобов'язаний вживати всіх можливих заходів щодо збереження майна та матеріалів, переданих йому замовником, а окрім того, він відповідає за втрату або пошкодження цього майна. Умови виконання робіт, їх строки, оплата та інші умови визначаються у договорі. При виконанні роботи підрядник зобов'язаний попередити замовника про такі обставини:

- про недоброякісність або непридатність матеріалу, одержаного від замовника;
- про те, що додержання вказівок замовника загрожує якості або придатності результату роботи;
- про наявність інших обставин, що не залежать від підрядника, і які загрожують якості або придатності результату роботи.

Якщо ж замовник не врахує застереження підрядника, то для замовника настануть такі правові наслідки:

1. Якщо замовник, незважаючи на своєчасне попередження з боку підрядника, у відповідний строк не замінить недоброякісний або непридатний матеріал, не змінить вказівок про спосіб виконання роботи або не усуне інших обставин, що загрожують якості або придатності результату роботи, підрядник має право відмовитися від договору підяду та право на відшкодування збитків.

2. Якщо використання недоброякісного або непридатного матеріалу чи додержання вказівок замовника загрожує життю та здоров'ю людей чи призводить до порушення екологічних, санітарних правил, правил безпеки людей та інших вимог, підрядник зобов'язаний відмовитися від договору підяду, маючи право на відшкодування збитків.

Цивільним кодексом України, в статті 849, визначаються права замовника під час виконання роботи. Так, замовник має право у будь-який час перевірити хід і якість роботи, не втручаючись у діяльність підрядника. Якщо підрядник своєчасно не розпочав роботу або виконує її настільки повільно, що закінчення її у строк стає явно неможливим, замовник має право відмовитися від договору підяду та вимагати відшкодування збитків. Якщо під час виконання роботи стане очевидним, що вона не буде виконана належним чином, замовник має право призначити підрядникові строк для усунення недоліків, а в разі невиконання підрядником цієї вимоги – відмовитися від договору підяду та вимагати відшкодування збитків або доручити виправлення роботи іншій особі за рахунок підрядника. Замовник має право у будь-який час до закінчення роботи відмовитися від договору підяду, виплативши підрядникові плату за виконану частину роботи та відшкодувавши йому збитки, завдані розірванням договору.

Окрім того, замовник зобов'язаний прийняти роботу, виконану підрядником. Цей обов'язок закріплено в статті 853 ЦК України. Згідно її положень, замовник зобов'язаний прийняти роботу, виконану підрядником відповідно до договору підяду, оглянути її і в разі виявлення допущених у роботі відступів від умов договору або інших недоліків негайно заявити про них підрядникові. Якщо замовник не зробить такої заяви, він втрачає право у подальшому посилаючись на ці відступи від умов договору або недоліки у виконаній роботі. Іншими словами, замовник, який прийняв роботу без перевірки, позбавляється права посилаючись на недоліки роботи, які могли бути встановлені при звичайному способі її прийняття (явні недоліки).

Якщо після прийняття роботи замовник виявив відступи від умов договору підяду або інші недоліки, які не могли бути встановлені при звичайному способі її прийняття (приховані недоліки), у тому числі такі, що були умисно приховані підрядником, він зобов'язаний негайно повідомити про це підрядника.

У разі виникнення між замовником і підрядником спору з приводу недоліків виконаної роботи або їх причин, на вимогу будь-кого з них має бути

призначена експертиза. Витрати на проведення експертизи несе підрядник, крім випадків, коли експертизою встановлена відсутність порушень договору підряду або причинного зв'язку між діями підрядника та виявленими недоліками. У цих випадках витрати на проведення експертизи несе сторона, яка вимагала її призначення, а якщо експертизу призначено за погодженням сторін, — обидві сторони порівну.

Якщо замовник протягом одного місяця ухиляється від прийняття виконаної роботи, підрядник має право після дворазового попередження продати результат роботи, а суму виторгу, з вирахуванням усіх належних підрядникові платежів, внести в депозит нотаріуса на ім'я замовника, якщо інше не встановлено договором.

Якщо ухилення замовника від прийняття виконаної роботи спричинило зміну строку здачі роботи, вважається, що право власності на виготовлену (перероблену) річ перейшло до замовника у момент, коли мало відбутися її передання.

Згідно з положеннями статті 858 ЦК України, підрядник несе відповідальність за неналежну якість роботи. Зокрема, якщо робота виконана підрядником з відступами від умов договору підряду, які погіршили роботу, або з іншими недоліками, які роблять її непридатною для використання відповідно до договору або для звичайного використання роботи такого характеру, замовник має право, якщо інше не встановлено договором або законом, за своїм вибором вимагати від підрядника:

- безоплатного усунення недоліків у роботі в розумний строк;
- пропорційного зменшення ціни роботи;
- відшкодування своїх витрат на усунення недоліків, якщо право замовника усувати їх встановлено договором.

Підрядник має право замість усунення недоліків роботи, за які він відповідає, безоплатно виконати роботу заново з відшкодуванням замовникові збитків, завданих простроченням виконання. У цьому разі замовник зобов'язаний повернути раніше передану йому роботу підрядникові, якщо за характером роботи таке повернення можливе.

Якщо відступи у роботі від умов договору підряду або інші недоліки у роботі є істотними та такими, що не можуть бути усунені, або не були усунені у встановлений замовником розумний строк, замовник має право відмовитися від договору та вимагати відшкодування збитків.

Умова договору підряду про звільнення підрядника від відповідальності за певні недоліки роботи не звільняє його від відповідальності за недоліки, які виникли внаслідок умисних дій або бездіяльності підрядника.

Підрядник, який надав матеріал для виконання роботи, відповідає за його якість відповідно до положень про відповідальність продавця за товари неналежної якості. Також замовник має право на гарантію та на конфіденційність інформації, яку підрядник отримав в ході виконання роботи.

1.5.2. Споживач і продавець

*Нерозумних споживачів не набагато більше,
ніж нерозумних продавців.
Французьке прислів'я*

Такі категорії, як споживач та продавець, щодня контактують на споживчому ринку, та є головними його учасниками.

Коли споживач купує у продавця певний товар, вони укладають між собою договір роздрібної купівлі-продажу. Товар, що купується, має бути в наявності у продавця, або він (продавець) зобов'язується його створити (придбати, набути). Після здійснення продажу (передачі товару покупцю) цей товар стає власністю покупця. Роздрібна купівля-продаж є найпоширенішим видом договору купівлі-продажу, оскільки має на меті задоволення споживчих потреб населення.

Правове регулювання договору роздрібної купівлі-продажу здійснюється нормами глави 54 Цивільного кодексу України, а до відносин за участю покупця — фізичної особи, крім того, застосовується законодавство про захист прав споживачів. Сторонами договору купівлі-продажу є продавець (юридична особа або фізична особа-підприємець, які здійснюють торговельну діяльність) та покупець (фізична або юридична особа, що набуває товар для особистого, домашнього або іншого використання, не пов'язаного з підприємницькою діяльністю). Предметом договору купівлі-продажу є товар, призначений для особистого, домашнього або іншого використання, не пов'язаного з підприємницькою діяльністю. Договір роздрібної купівлі-продажу є публічним, тому продавець може висловити пропозицію укласти договір у вигляді публічної пропозиції, яка буває двох видів:

- пропозиція товару в рекламі, каталогах, а також інших описах товару, якщо вона містить усі істотні умови договору;
- виставлення товару, демонстрація його зразків або надання відомостей про товар (описів, каталогів, фотознімків тощо) у місцях його продажу незалежно від того, чи вказано ціну та інші істотні умови договору, крім випадків, коли продавець явно визначив, що відповідний товар не призначений для продажу. Форма договору: усна (на підтвердження укладення договору видається відповідний документ) або письмова.

До специфічних обов'язків продавця за договором купівлі-продажу відноситься обов'язок:

- надати покупцеві необхідну і достовірну інформацію про товар; у разі невиконання цього обов'язку покупець має право вимагати відшкодування збитків, завданих необґрунтованим ухиленням від укладення договору, а якщо договір укладено, — в розумний строк відмовитися від договору, вимагати повернення сплаченої за товар грошової суми

і відшкодування збитків, а також моральної шкоди (стаття 700 ЦК України);

– передати товар покупцеві належної якості.

У разі виявлення покупцем недоліків, не застережених продавцем, або фальсифікації товару, покупець має право вимагати від продавця або виготовлювача:

– безоплатного усунення недоліків товару або відшкодування витрат, здійснених покупцем чи третьою особою, на їх виправлення;

– заміни товару на аналогічний товар належної якості або на такий самий товар іншої моделі з відповідним перерахунком у разі різниці в ціні;

– вимагати від продавця або виготовлювача відповідного зменшення ціни;

– відмовитися від договору та вимагати повернення сплаченої за товар грошової суми (стаття 708 ЦК України).

Вимога покупця про заміну товару підлягає негайному задоволенню, а в разі необхідності перевірки якості товару — протягом 14 днів або, за домовленістю сторін, в інший строк. Якщо необхідного товару немає, вимога покупця про заміну товару підлягає задоволенню у двомісячний строк з моменту подання відповідної заяви. Якщо задовольнити вимогу покупця про заміну товару у встановлені строки неможливо, покупець на свій вибір має право пред'явити продавцеві або виготовлювачу інші вимоги відповідно до ст. 708 ЦК України. Причому, згідно з ч. 5 ст. 709 ЦК України, за кожний день прострочення продавцем або виготовлювачем усунення недоліків товару і невиконання вимоги про надання в користування аналогічного товару на час усунення недоліків продавець сплачує покупцеві неустойку в розмірі одного відсотка вартості товару.

У статті 710 ЦК України визначені правила щодо відшкодування різниці в ціні у разі заміни товару, зменшення ціни та повернення товару неналежної якості, а саме:

1. У разі заміни товару з недоліками на товар належної якості продавець не має права вимагати відшкодування різниці між ціною товару, встановленою договором купівлі-продажу, і ціною товару, яка існує на момент заміни товару або постановлення судом рішення про заміну товару.

2. У разі заміни товару неналежної якості на аналогічний, але інший за розміром, фасоном, сортом тощо товар належної якості відшкодуванню підлягає різниця між ціною заміненого товару і ціною товару належної якості, що діють на момент заміни товару або постановлення судом рішення про заміну товару.

3. У разі пред'явлення вимоги про відповідне зменшення ціни товару для розрахунку береться ціна товару на момент пред'явлення вимоги про зменшення ціни, а якщо вимогу покупця добровільно не задоволено продавцем, — на момент постановлення судом рішення про відповідне зменшення ціни товару.

4. У разі відмови покупця від договору та повернення продавцю товару неналежної якості покупець має право вимагати відшкодування різниці між ціною товару, встановленою договором, і ціною відповідного товару на момент добровільного задоволення його вимоги, а якщо вимогу добровільно не задоволено продавцем, — на момент постановлення судом рішення.

Якщо на час виконання рішення суду про відшкодування різниці в ціні у разі заміни товару, зменшення ціни або повернення товару неналежної якості підвищилися ціни на цей товар, покупець із цих підстав може заявити додаткові вимоги до продавця.

Підставамизвільнення продавця (виготовлювача) від обов'язку задовольнити вимоги покупців є: а) порушення покупцем правил користування товаром або його зберігання; б) дії третіх осіб; в) непереборна сила.

Відповідно до ст. 707 ЦК України покупець має право протягом 14 днів із моменту передавання йому несприятельного товару, якщо триваліший строк не оголошено продавцем, обміняти його у місці купівлі або інших місцях, оголошених продавцем, на аналогічний товар, якщо товар не підійшов за розміром, формою, габаритами, фасоном, комплектацією тощо.

Законодавством закріплено низку вимог щодо товару, за наявності яких можливий обмін:

- товар не був у споживанні;
- збережено його товарний вигляд, споживні властивості, пломби, ярлики;
- збережено розрахунковий документ, виданий споживачеві разом із проданим товаром.

Однак, якщо на момент обміну аналогічного товару немає у продажу, покупець має право згідно з ч. 1 ст. 707 ЦК України повернути придбаний товар продавцеві та одержати за нього грошову суму. Слід також зауважити, що деякі товари не підлягають обміну.

У разі завдання шкоди каліцтвом, іншим ушкодженням здоров'я або смертю у зв'язку з придбанням товару неналежної якості, її відшкодує продавець або виготовлювач товару відповідно до положень глави 82 ЦК України. Відповідно до ст. 701 ЦК України договір роздрібної купівлі-продажу може бути укладено з умовою про прийняття покупцем товару у строк, встановлений договором, і протягом цього строку товар не може бути продано продавцем іншому покупцеві. Тобто на продавця покладається додатковий обов'язок щодо вилучення певного товару із торгового обігу на обумовлений договором строк. При цьому додаткові витрати продавця на забезпечення передавання товару покупцеві у встановлений строк входять до ціни товару, якщо інше не встановлено договором або актами цивільного законодавства. Крім того, якщо покупець не з'явився або не вчинив інших необхідних дій для прийняття товару у встановлений строк, вважається, що покупець відмовився від договору, якщо інше не встановлено договором.

Особливі правила встановлено ЦК України в ст. 702 щодо договору роздрібної купівлі-продажу, що укладається на підставі ознайомлення покупця із зразком товару (за описом, каталогом тощо), який пропонує продавець. В цьому разі договір є виконаним із моменту доставки товару у місце, встановлене договором, а якщо місце передання товару не встановлено договором, — з моменту доставки товару за місцем проживання фізичної особи-покупця або місцезнаходженням юридичної особи-покупця, якщо інше не встановлено договором або законом. Зокрема, передбачено, що покупець до передання товару має право відмовитися від договору за умови відшкодування продавцеві витрат, пов'язаних із вчиненням дій щодо виконання договору.

До договорів про продаж товару за зразками також належить продаж товарів поштою. Правове регулювання відносин щодо договору про продаж товарів поштою здійснюється відповідно до Правил продажу товарів поштою.

На законодавчому рівні також врегульовано відносини, що складаються між продавцем і покупцем у разі продажу товарів із використанням автоматів (ст. 703 ЦК України). У цих випадках певний обов'язок покладається і на володільців відповідних автоматів, які зобов'язані довести до покупців інформацію про продавця товару, дані про найменування продавця, його місцезнаходження, режим роботи, а також про дії, які необхідно вчинити покупцеві для одержання товару. Така інформація доводиться до покупця шляхом розміщення відповідних відомостей на автоматі або надання покупцям її іншим чином.

Договір роздрібної купівлі-продажу з використанням автоматів є укладеним із моменту вчинення покупцем дій, необхідних для одержання товару. Якщо, незважаючи на здійснення зазначених дій, покупцеві не надано оплачений товар, продавець повинен на вимогу покупця негайно надати покупцеві товар або повернути сплачену ним грошову суму.

У тих випадках, коли автомат використовують для розміну грошей, придбання платіжних засобів або обміну валюти, застосовуються загальні положення про роздрібну купівлю-продаж, якщо інше не впливає із суті зобов'язання.

Договір роздрібної купівлі-продажу може бути укладено й з умовою про доставку товару покупцеві (ст. 704 ЦК України). За таких обставин продавець зобов'язаний у встановлений договором строк доставити товар за місцем, указаним покупцем, а якщо місце передання товару покупець не вказав, — за місцем проживання фізичної особи-покупця або місцезнаходженням юридичної особи-покупця. Такий договір є виконаним із моменту вручення товару покупцеві, а у разі його відсутності — особі, яка пред'явила квитанцію або інший документ, що засвідчує укладення договору або оформлення доставки товару, якщо інше не встановлено договором, актами цивільного законодавства або не впливає із суті зобов'язання.

ЦК України в ст. 705 допускає можливість укладення договору з умовою про те, що до переходу до покупця права власності на переданий йому продавцем товар покупець є наймачем (орендарем) цього товару (договір

найму-продажу). Тобто право власності на товар переходить до покупця не з моменту передачі йому товару, а з моменту його оплати, якщо інше не встановлено договором. Відповідно покупець набуває товар у кредит з відстроченням або з розстроченням платежу. На покупця, що не є власником, поширюються положення ст. 694 ЦК України, згідно з якими покупець не має права до переходу до нього права власності відчужувати товар або розпоряджатися ним іншим чином, якщо інше не передбачено договором. Якщо ж у строк, встановлений договором, переданий товар не буде оплачено або не настануть інші обставини, за яких право власності переходить до покупця, продавець має право вимагати від покупця повернути йому товар, якщо інше не буде передбачено договором.

Викладені вище вимоги законодавства щодо відносин між споживачем і продавцем мають універсальний характер і поширюються практично на всі види товарів, звичайно, з урахуванням їх специфіки і окремих винятків, які ми детально розглянемо в одному з наступних розділів.

§ 1.6. Споживчий ринок: тенденції та перспективи

*На фабриках ми виготовляємо косметику,
а в магазинах — продаємо надію.*

Чарльз Ревсон

Трансформація економіки та інтеграція України у світовий економічний простір характеризується диференціацією форм господарювання підприємств, зокрема у структурі збуту і розподілу споживчих товарів на ринку. Важливою умовою досягнення максимального рівня прибутку вітчизняними підприємствами стає вирішення проблеми обґрунтування обсягів збуту і політики розподілу споживчих товарів як на зовнішньому, так і на внутрішніх ринках.

Головні питання суспільного виробництва: що виробляти (які товари та послуги й скільки), як виробляти (за допомогою яких засобів виробництва) та для кого виробляти (хто їх споживатиме) в кожній економічній системі розв'язуються по-різному.

Споживчий ринок виступає як форма господарських зв'язків між товаровиробниками та споживачами шляхом купівлі-продажу товарів. Здійснення цих актів пов'язане із певними організаційно-правовими й економічними відносинами, як ми вже мали можливість переконатися раніше.

Товарно-грошові відносини, які здійснюються за допомогою ринку, передбачають господарські зв'язки з доведенням товару до споживача (виробництво-ринок-споживач) та зворотні (споживач-ринок-виробництво).

Зворотний зв'язок характеризується рухом грошових коштів і відповідної інформації про потреби й платоспроможний попит споживачів.

Конститууючими параметрами споживчого ринку виступають попит, пропозиція, ціна, кон'юнктура, рівновага.

З названих параметрів окрему увагу хотілося б приділити поняттю кон'юнктури. Кон'юнктура — це економічна ситуація на споживчому ринку, яка характеризується співвідношенням між попитом і пропозицією, рухом цін і товарних запасів у кожен момент часу. З'ясовуючи зміст кон'юнктури, необхідно мати на увазі, що ринок з його важелями впливу на виробництво виступає як сполучна ланка між окремими господарюючими одиницями. Тільки споживчий ринок визначає ступінь успіху або неуспіху комерційної діяльності. Оптимальним станом кон'юнктури є рівновага, тобто такий рівень кон'юнктури, за якого досягнуто рівність між попитом і пропозицією за обсягом і структурою товарів, у межах яких виробник і споживач мають намір продовжувати поставку і закупівлі, причому лише за такою рівноважною ціною.

Базуючись на своїх системних параметрах, споживчий ринок виконує важливі економічні функції, до яких, зокрема, належать:

- узгоджувальна: узгоджує асортиментну структуру виробництва та споживання економічних ресурсів; балансує попит та пропозицію за обсягом і товарною структурою;
- регульовальна: регулює пропорції між виробництвом і споживанням шляхом встановлення цінних еквівалентів для обміну товарів;
- оцінювальна: виявляє цінність товару за допомогою визначення не лише кількості витраченої праці, а й її віддачі, порівнює витрати і результати;
- стимулююча: мотивація виробників до підвищення ефективності виробництва, створення товарів із найменшими витратами прибутку, реалізації у виробництві науково-технічних досягнень;
- ощадна: забезпечує економічність споживання, скорочення витрат обігу як у сфері виробництва, так і у сфері споживання.

Завдяки виконанню цих функцій споживчий ринок формує структуру й обсяг пропозиції та попиту, врівноважує їх, забезпечує збалансованість економіки, «викидає» неконкурентоспроможні підприємства, морально застарілі вироби та виробництва.

Споживчий ринок не може існувати без системи підприємств, організацій, які будуть забезпечувати рух товарів і послуг, цінних паперів і робочої сили, тобто ринкової інфраструктури.

Упродовж тривалого часу споживчий ринок визначали лише як місце, де здійснюється купівля або продаж товарів. Тому у багатьох людей слово «ринок» асоціюється насамперед з базаром — місцем обміну вироблених благ. Проте «ринок» — поняття значно більш широке і містке. Це магазини, універсами, універмаги тощо, де продають продукти харчування, одяг, товари щоденного вжитку. Також споживчий ринок — це сфера обміну, яка здійснюється за за-

конами товарного виробництва та обігу, тобто споживчий ринок виконує роль механізму, за допомогою якого досягається рівновага попиту і пропозиції, відбувається координація різноманітної діяльності людей через систему цін.

Споживчий ринок, як було згадано раніше, виконує три основні економічні завдання: *що, як і для кого виробляти*. Які товари і послуги виробляти — визначають покупці і продавці. Покупці купують тільки ті товари, які відповідають певним вимогам. Якщо не має попиту на якийсь товар, а на його виробництво витрачені робоча сила, сировина, матеріали, знаряддя праці, виробник зазнає збитків. Головну роль у вирішенні питання, що виробляти, у ринкових умовах відіграє ціна. Покупець заплатить за певний товар ціну, яка його влаштовує, а продавець віддасть свій товар за суму, що принесе йому дохід.

Як виробляти товари, визначає конкуренцію між виробниками. При застосуванні застарілої технології, техніки, організації виробництва індивідуальні витрати виробництва будуть вищими за суспільно необхідні, а отже, господарюючі суб'єкти продаватимуть свої товари за цінами, нижчими, ніж витрати на ці товари. У результаті вони опиняться банкрутами.

Для кого виробляти товари, визначає попит. Якщо населення отримує високі доходи, то воно може купувати різноманітні товари. У разі, коли більшість населення країни має обмежені доходи, воно купуватиме лише предмети першої необхідності.

Споживчий ринок є надзвичайно динамічним, його межі постійно змінюються під впливом об'єктивних законів. Так, під дією закону зростання потреб відбувається безперервне оновлення та розширення існуючого асортименту споживачів товарів і послуг. Під дією економічного закону конкуренти-товаровиробники змушені вживати заходів для зміцнення власного становища на ринку, зокрема, раціонально використовувати виробничі ресурси, впроваджувати досягнення науки і техніки у виробничий процес, зменшувати сукупні витрати на виготовлення та доведення товарів і послуг до кінцевого споживача тощо.

Коли, скажімо, споживчий ринок в Україні насичується великою кількістю різноманітних товарів, особливу стурбованість викликає те, що більшість товарів та послуг мають низьку якість або взагалі можуть становити небезпеку для здоров'я та життя споживачів. Навіть за певного вдосконалення вітчизняного виробництва товари не завжди мають високу якість у зв'язку з недотриманням виробниками вимог законодавства, стандартів або їх відсутністю взагалі. Непоодинокими є випадки постачання таких товарів іноземного виробництва на ринок України, у тому числі, звісно, й незаконного. При цьому іноді імпорт небезпечних чи нестандартних товарів відбувається з країн із так званим «високим рівнем регуляції». Тобто вимоги щодо якості та безпеки товарів у них теж не завжди дотримуються.

Сучасний стан розвитку споживчого ринку характеризується значним збільшенням обсягів реалізації продукції, виконанням робіт, наданням послуг споживачам і заходами, спрямованими на просування продукції на

ринок дистанційної торгівлі з використанням телекомунікації і мережі Інтернет. Посилене змагання за кінцевого споживача зумовило необхідність розвитку взаємовигідного співробітництва та кооперації учасників ринку з метою оптимізації діяльності, економії, синергетичного ефекту, кращого задоволення потреб споживача. Разом з тим необхідно зазначити, що особливістю функціонування споживчого ринку є те, що його інституційною складовою виступають організаційні та неорганізаційні (неформальні) ринки, які, як і суб'єкти господарювання, що здійснюють на них свою діяльність, є учасниками конкурентних відносин.

Серйозною проблемою сучасного розвитку споживчого ринку, існування якої безпосередньо пов'язане з функціонуванням неформального сектору, є значне поширення недобросовісної конкуренції. В Україні найбільш розповсюдженими проявами такої конкуренції є дії, пов'язані з неправомірним використанням знаків для товарів і послуг, фірмових найменувань, назв місць походження товарів, тобто дії, наслідком вчинення яких є нанесення шкоди діловій репутації підприємця, а також надання вітчизняному споживачеві контрафактної, неякісної та часто-густо просто небезпечної продукції.

Спотворюють умови конкуренції на споживчому ринку і такі негативні явища, як «тінізація» економіки, результатом чого є розвиток неконтрольованих процесів — розподіл ринків, встановлення антимонопольних узгоджених дій, цінових картелів тощо; нерівність умов конкуренції, що зменшує мотивацію до високоєфективної роботи; нераціональне державне втручання в економічне життя суб'єктів господарювання, непрозора процедура одержання фінансової допомоги, бюрократизм та корупція державного апарату; неадекватний сучасним вимогам розвиток сфери послуг, що не повною мірою і неякісно задовольняє потреби споживача; дефіцит товарів, якості і асортимент яких відповідають економічно обґрунтованій і доцільній ціні конкретного ринку і та ін..

Важлива роль у створенні ефективного споживчого ринку і коригуванні його динаміки має належати державі. Це проведення гнучкої та ефективної інвестиційної політики щодо структурної перебудови народного господарства, кредитно-податкової політики в галузях, що виробляють товари народного споживання, зовнішньоекономічної політики із залученням іноземних інвесторів у галузі, що поставляють продукцію на ринок товарів споживання. Держава повинна стримувати ділову активність у соціально значущих галузях.

Пріоритетним напрямом на сучасному етапі розвитку країни є забезпечення внутрішнього споживчого ринку вітчизняними конкурентоспроможними товарами і поступове витіснення з нього імпортних товарів низької якості. Це необхідно для того, аби не тільки забезпечити економічну безпеку нашої країни, а й зменшити безробіття, підвищити якість надаваних послуг, що сприятиме зростанню доходів як споживачів, так і виробників, а відтак, стимулюватиме ріст споживчого ринку і, як наслідок, ріст ділової активності й споживчої культури на вітчизняних теренах.

РОЗДІЛ II.

ЯКІСТЬ ТА БЕЗПЕКА ПРОДУКЦІЇ: ЯКІ СТАНДАРТИ ІСНУЮТЬ І ХТО МАЄ ЗА ЦИМ СЛІДКУВАТИ

§ 2.1. Національні й міжнародні стандарти як еталони якості

Сучасний стан науково-технічного прогресу характеризується прискореним темпом розвитку науки і техніки, більш тісною взаємодією та впливом їх на виробництво. Розвиток техніки пов'язаний зі значним ускладненням обладнання, використанням різних систем машин і приладів, які взаємопов'язані між собою більш жорстким режимом їх експлуатації, використанням широкої номенклатури речовин і матеріалів. Відбувається процес поширення кооперації і значне ускладнення зв'язків між галузями народного господарства, підприємствами та організаціями. Різко зростають вимоги до сировини, матеріалів, комплектуючих виробів і готової продукції. Першорядне значення набувають питання надійності та безпеки товарів виробничого призначення та товарів народного споживання.

У виконанні народногосподарських завдань, підвищенні ефективності суспільного виробництва і поліпшенні якості продукції стандартизація відіграє суттєву роль, адже вона акумулює найновіші досягнення науки і техніки, органічно з'єднує фундаментальні та прикладні галузі науки, сприяє швидкому впровадженню наукових досягнень в практику, допомагає визначити найбільш економічні та перспективні напрямки розвитку науково-технічного прогресу і народного господарства країни.

Сьогодні різко зростає роль стандартизації як важливої ланки у системі управління технічним рівнем якості продукції — від наукових розробок і до експлуатації та утилізації виробів. Стандартизація поєднує науку, техніку і виробництво, сприяє забезпеченню єдиної технічної політики в різних галузях народного господарства, технічному переозброєнню виробництва, широкому впровадженню сучасної техніки і технологій, інтенсифікації виробництва, механізації і автоматизації виробничих процесів, підвищенню якості товарів. Усе це сприяє розвитку економіки країни.

Характерною особливістю стандартизації є те, що сфера її дії та застосування, рівень розвитку знаходяться у широкому діапазоні. Немає такої сфери діяльності людини, до якої б не була причетна стандартизація. Адже з поширенням і поглибленням пізнання, розвитком науки і техніки, удосконаленням виробництва масштаби робіт значно зростають і поширюється сфера використання принципів стандартизації.

Основна мета стандартизації — це оптимальне впорядкування об'єктів стандартизації для прискорення науково-технічного прогресу, підвищення ефективності виробництва, поліпшення якості продукції, удосконалення організації управління народним господарством, розвиток міжнародного економічного, наукового і технічного співробітництва.

Стандартизація відповідно до основної мети має різні завдання. Головне завдання — створення системи нормативної документації, яка визначає прогресивні вимоги до продукції, то виготовляється для потреб народного господарства, населення, оборони держави та експорту, до її розробки, вироблення та застосування, а також забезпечення контролю за правильністю використання цієї документації.

Стандартизація є організаційно-технічною основою економічного і науково-технічного співробітництва між країнами, ефективним засобом поширення зв'язків між країнами і ліквідування технічних бар'єрів у міжнародній торгівлі. Зміцнення науково-технічних та економічних зв'язків привертає увагу до стандартизації усіх розвинених країн світу та країн, що розвиваються, а також технічних, економічних, міжнародних, регіональних і національних організацій, фірм і підприємств. Це є наслідком об'єктивної необхідності стандартизації з управління економічними і виробничими процесами.

Останнім часом однією з ключових проблем науково-технічного та економічного розвитку країн є проблема якості продукції. Поліпшення якості продукції (процесів, робіт послуг) — це проблема не тільки споживча чи технічна, але й економічна, соціальна й політична проблеми суспільства.

Сучасний рівень розвитку економіки України, потреба у корінних змінах матеріальних і соціальних умов життя народу висувають на перший план проблему якості. Поліпшення якості товарів (процесів, робіт, послуг) можливе тільки на основі стандартизації. Управляти та підвищувати якість можливо тільки на основі стандартів та іншої нормативно-законодавчої документації. Стандарти встановлюють вимоги до якості та надійності методів контролю і випробовувань продукції, створюють необхідну єдність, без якої неможливий подальший розвиток технічного різня.

Стандарти та інші нормативні документи складають значку і важливу частину нормативної бази економіки країни. Розробку стандартів здійснюють вчені та спеціалісти головних і базових організацій зі стандартизації усіх галузей народного господарства. На основі результатів науково-дослідних, проектно-конструкторських і дослідницько-технологічних робіт у стандартах встановлюються перспективні вимоги, тобто закладаються не тільки показники, що визначають якість продукції на даному етапі, але й перспективні показники технічного різня, якості та економічності, відповідно до яких повинна проектуватися і освоюватися нова продукція.

Стандарти з випереджаючими вимогами є своєрідним прогнозом технічного прогресу продукції, що розробляється. При цьому повинні використовуватися найсучасніші методи прогнозування і оптимізації. Математичні ме-

тоди оптимізації кількісних вимог стандартів дають можливість отримувати найвищий ефект від стандартизації.

Стандарти та інша нормативна документація відіграють важливу роль при вирішенні технічних, економічних і соціальних проблем країни, тому належить постійно підвищувати науково-технічний рівень чинних стандартів, оновлювати їх з метою заміни застарілих показників і своєчасного відображення вимог народного господарства.

Базовим нормативно-правовим актом, який визначає правові та економічні основи систем стандартизації та сертифікації, встановлює організаційні форми їх функціонування на території України, залишається наразі Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10 травня 1993 року.

Відповідно до ст. 4 цього Декрету, **нормативні документи із стандартизації** поділяються на: 1) державні стандарти України; 2) галузеві стандарти; 3) стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок; 4) технічні умови; 5) стандарти підприємств.

При цьому міжнародні, регіональні та національні стандарти інших країн застосовуються в Україні відповідно до її міжнародних договорів. Зокрема, як державні стандарти України використовуються міждержавні стандарти, передбачені Угодою СНД про проведення погодженої політики в сфері стандартизації, метрології та сертифікації, підписаною у м. Москві 13 березня 1992 року. Окрім того, республіканські стандарти Української РСР застосовуються в Україні як державні до їх заміни чи скасування.

Детальніше розглянемо кожен окремий вид стандартів.

Так, **державні стандарти України** розробляються на:

1) організаційно-методичні та загальнотехнічні об'єкти, а саме: організація проведення робіт із стандартизації, науково-технічна термінологія, класифікація і кодування техніко-економічної та соціальної інформації, технічна документація, інформаційні технології, організація робіт з метрології, достовірні довідкові дані про властивості матеріалів і речовин;

2) вироби загальномашинобудівного застосування (підшипники, інструмент, деталі кріплення тощо);

3) складові елементи народногосподарських об'єктів державного значення (банківсько-фінансова система, транспорт, зв'язок, енергосистема, охорона навколишнього природного середовища, оборона тощо);

4) продукцію міжгалузевого призначення;

5) продукцію для населення та народного господарства;

6) методи випробувань.

Державні стандарти України містять обов'язкові та рекомендовані вимоги. До *обов'язкових* належать: 1) вимоги, що забезпечують безпеку продукції для життя, здоров'я і майна громадян, її сумісність і взаємозамінність, охорону навколишнього природного середовища, і вимоги до методів випробувань цих показників; 2) вимоги техніки безпеки і гігієни праці з посиланням на

відповідні санітарні норми і правила; 3) метрологічні норми, правила, вимоги та положення, що забезпечують достовірність і єдність вимірювань; 4) положення, що забезпечують технічну єдність під час розроблення, виготовлення, експлуатації (застосування) продукції; 5) поняття і терміни, що використовуються у сфері поводження з відходами, вимоги до класифікації відходів та їх паспортизації, способи визначення складу відходів та їх небезпечності, методи контролю за станом об'єктів поводження з відходами, вимоги щодо безпечного для довкілля та здоров'я людини поводження з відходами, а також вимоги щодо відходів як вторинної сировини.

Зазначені обов'язкові вимоги підлягають безумовному виконанню органами державної виконавчої влади, всіма підприємствами, їх об'єднаннями, установами, організаціями та громадянами — суб'єктами підприємницької діяльності, на діяльність яких поширюється дія стандартів. Натомість, *рекомендовані* вимоги державних стандартів України підлягають безумовному виконанню, якщо: а) це передбачено чинними актами законодавства; б) ці вимоги включено до договорів на розроблення, виготовлення та поставку продукції; в) виготівником (постачальником) продукції зроблено заяву про відповідність продукції цим стандартам.

Відповідно до Декрету КМУ, державні стандарти України затверджуються Держспоживстандартом України, а державні стандарти в галузі будівництва та промисловості будівельних матеріалів — Мінрегіонбудом України. Всі державні стандарти підлягають реєстрації Держспоживстандартом і публікуються українською мовою з автентичним текстом російською мовою для загальнодоступного ознайомлення.

Окрім державних стандартів, чинне законодавство України виокремлює галузеві стандарти, стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок. *Галузеві стандарти* розробляються на продукцію за відсутності державних стандартів чи у разі необхідності встановлення вимог, які перевищують або доповнюють вимоги державних стандартів. Обов'язкові вимоги галузевих стандартів підлягають безумовному виконанню підприємствами, установами і організаціями, що входять до сфери управління органу, який їх затвердив.

Стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок розробляються у разі необхідності поширення результатів фундаментальних і прикладних досліджень, одержаних в окремих галузях знань чи сферах професійних інтересів. Ці стандарти можуть використовуватися на основі добровільної згоди користувачів.

Важливою рисою обох цих видів стандартів — галузевих і стандартів науково-технічних та інженерних товариств і спілок — є те, що вони в жодному разі не повинні суперечити обов'язковим вимогам державних стандартів України і так само підлягають державній реєстрації Державним комітетом України з питань технічного регулювання і споживчої політики, як і самі державні стандарти.

Особливим різновидом документів із стандартизації є технічні умови і стандарти підприємств. **Технічні умови** містять вимоги, що регулюють відносини між постачальником (розробником, виготівником) і споживачем (замовником) продукції. Для організації інформування споживачів (замовників) про номенклатуру та якість продукції, що випускається, контролю відповідності технічних умов обов'язковим вимогам державних, а в передбачених законодавством випадках — галузевих стандартів, технічні умови на продукцію та зміни до них також підлягають реєстрації, але вже в територіальних органах Держспоживстандарту. При цьому технічні умови та зміни до них, які не пройшли державної реєстрації, будуть недійсними.

Чинне законодавство України приписує, що нормативні документи із стандартизації повинні використовуватися на стадіях розроблення, виготовлення, реалізації, експлуатації (використання), ремонту, зберігання, транспортування та утилізації продукції, іншими словами, на всіх стадіях руху продукту на ринку. А в договорі на поставку продукції повинні ще й зазначатися посилання на нормативні документи, що пройшли державну реєстрацію, за якими буде поставлятися продукція.

Ведучи мову про сучасний стан справ із розробкою та використанням стандартів в нашій країні, доцільно зауважити, що технічними комітетами України зі стандартизації розроблено понад 500 термінологічних стандартів в усіх галузях діяльності, що дозволило сформувати основи української науково-технічної термінології. В Україні станом на 01.01.2010 р. надано чинності понад 4000 державних (національних) стандартів, близько 65% з яких гармонізовані з міжнародними. Проблема міжнародної гармонізації стандартів як важливого засобу ліквідування перешкод у торгівлі та промисловому співробітництві знайшла відбиття спершу в Завершальному Акті Наради з Безпеки та Співробітництва в Європі (НБСЕ, а нині ОБСЕ), який підписали усі європейські держави, Канада й США в серпні 1975 р. у м. Гельсінкі (Фінляндія), а потім і в міжнародних актах і угодах, досягнутих в рамках діяльності ГАТТ/СОТ, членом якої тепер є й Україна. Відтак, сьогодні впровадження міжнародних стандартів дає змогу виробникові не тільки піднести якість вітчизняних товарів до різня міжнародних вимог, але й забезпечити перебудову виробництва, його організацію, технологію, систему управління якістю відповідно до різня розвинених країн світу. Наявність сертифіката відповідності міжнародному стандарту має забезпечити для українського виробника доступ на міжнародний ринок.

З метою забезпечення ефективного доступу українських виробників (експортерів) до міжнародних, міждержавних (країн СНД) і національних нормативних документів створено Головний інформаційний фонд стандартів. Нормативні документи цього фонду використовуються в усіх галузях суспільного виробництва та споживання продукції (надання послуг). За станом на 01.10.2009 р. у Головному інформаційному фонді стандартів Держспоживстандарту України зберігається понад 200 тис. нормативних документів,

у тому числі 35 тис. стандартів, що мають статус національних, понад 18 тис. міжнародних стандартів Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) та Міжнародної електротехнічної комісії (IEC), понад 17 тис. міждержавних стандартів країн СНД, близько 9 тис. європейських стандартів. Фонд містить національні стандарти розвинених країн та країн, які є торговельними та економічними партнерами України.

За цих обставин стандартизація в Україні, спрямована, передусім, на забезпечення:

- єдиної технічної політики;
- захисту інтересів вітчизняних виробників та споживачів продукції (процесів, робіт, послуг);
- економії всіх видів ресурсів;
- відповідності продукції (процесів, робіт, послуг) світовому рівню якості та надійності;
- гармонізації національних нормативних документів зі світовими аналогами;
- відповідності вимог нормативних документів законодавчим актам;
- сприяння виходу української продукції на світовий ринок.

Поряд з державною широко використовується галузева стандартизація. Так, набуває подальшого розвитку стандартизація на рівні підприємств. Відділи зі стандартизації є у кожному міністерстві (відомстві), виробничому об'єднанні, науково-дослідному інституті, конструкторському бюро. Роботи по підвищенню ефективності виробництва, технічного рівня і якості продукції проводяться з використанням стандартизації.

На жаль, в складних умовах нестачі бюджетного фінансування в зв'язку із світовою кризою міністерства і відомства України, що відповідають за технічну політику в своїх галузях, мають вишукувати нові шляхи створення та розвитку законодавчої і нормативної бази, яка б відповідала вимогам існуючих ринкових відносин. Фактично більшість міністерств і відомств, посилюючись на важкий економічний стан, втратили можливість керування процесом формування нової нормативної бази і не приділяють належної уваги її оновленню у своїх сферах відповідальності.

Проблеми функціонування, розвитку і удосконалення національної системи стандартизації, метрології та сертифікації слід розглядати лише у тісному зв'язку з політичними, економічними і соціальними перетвореннями, які відбуваються в Україні. Розвиток технічного регулювання має відповідати рівню розвитку національної економіки. Посткризовий період економіки вимагає здійснення поетапного удосконалення національної системи технічного регулювання. Сліпе копіювання зовнішніх атрибутів систем стандартизації та сертифікації розвинених країн світу за умови відсутності ефективного ринкового конкурентного середовища може призвести до фактичного знищення існуючих систем стандартизації, метрології та сертифікації, особливо в умовах агресивної економічної політики, а по суті, неконтрольованої екс-

пансії, низки країн-партнерів України по СОТ. Це вже зараз залишає Україну без ключового елементу національного технічного регулювання, тобто створює реальну загрозу для національної економічної безпеки і державного економічного суверенітету.

Основними факторами, які безпосередньо впливають на подальший розвиток національної системи стандартизації, метрології та сертифікації, є багатовекторна зовнішня політика, яка спрямована на асоціацію України з Європейським Союзом, співробітництво з торговельними партнерами в рамках Світової організації торгівлі (СОТ), співробітництво з країнами СНД тощо. Внутрішня політика держави покликана сприяти підйому вітчизняного виробництва, захисту прав українських громадян на споживання продукції, безпечної для життя, здоров'я та довкілля. Подальший розвиток національних систем стандартизації, метрології та сертифікації визначається стратегічним курсом України на інтеграцію до світової економіки, яка триває.

В умовах ринкових відносин якість забезпечується і гарантується підприємством-виробником. А якщо вона не забезпечується і не гарантується — підприємство банкрутує: і забезпечує це ринок із збалансованим попитом і пропозицією.

В 60-70-і роки минулого століття вважали, що для успіху виробника достатньо, щоб продукції було багато і вона була дешева. В 80-і роки ХХ ст. стало очевидним, що виникла конкуренція не цін, а якості: 80% покупців приймали рішення про покупку, звертаючи увагу в першу чергу на якість продукції. Таким чином, конкурентоспроможною могла стати лише продукція, яка мала, при інших рівних умовах, меншу виробничу собівартість і значно вищу якість.

В 1982 році в США була опублікована книга Едварда Демінга «Якість, продуктивність, конкурентоспроможність», в якій автор виклав свою концепцію постійного підвищення якості у вигляді 14 знаменитих постулатів.

Зараз весь світ працює над проблемою забезпечення якості. Методичною її основою є так звана «петля якості», яка в класичному варіанті має такий вигляд.

На якість продукції впливає значна кількість факторів, які діють як самостійно, так й у взаємозв'язку між собою, як на окремих етапах життєвого циклу продукції, так і на кількох. Всі фактори об'єднані в 4 групи: технічні, організаційні, економічні і суб'єктивні.

До технічних факторів належать: конструкція, схема послідовного зв'язку елементів, система резервування, схемні вирішення, технологія виготовлення, засоби технічного обслуговування і ремонту, технічний рівень бази проектування, виготовлення, експлуатації та інші.

До організаційних факторів належать: розподіл праці і спеціалізація, форми організації виробничих процесів, ритмічність виробництва, форми і методи контролю, порядок пред'явлення і здачі продукції, форми і способи транспортування, зберігання, експлуатації (споживання), технічного обслуговування, ремонту та інші.

Організаційним факторам, на жаль, ще не приділяється стільки уваги, скільки технічним, тому дуже часто добре спроектовані і виготовлені вироби в результаті поганої організації виробництва, транспортування, експлуатації і ремонту достроково втрачають свою високу якість.

До економічних факторів належать: ціна, собівартість, форми і рівень зарплати, рівень затрат на технічне обслуговування і ремонт, ступінь підвищення продуктивності суспільної праці та інше.

Економічні фактори особливо важливі при переході до соціально орієнтованої економіки, їм одночасно властиві контрольно-аналітичні і стимулюючі властивості. До перших відносять такі, що дозволяють виміряти: витрати праці, засобів, матеріалів для досягнення і забезпечення певного рівня якості виробів. Дія стимулюючих факторів приводить як до підвищення рівня якості, так і до його зниження. Найбільш стимулюючими факторами є ціна і заробітна платня. Правильно організоване ціноутворення стимулює підвищення якості. При цьому ціна повинна покривати всі витрати підприємства на заходи по підвищенню якості й забезпечувати необхідний рівень рентабельності. Водночас вироби з більш високою ціною повинні бути і більш високої якості.

В забезпеченні якості значну роль відіграє людина з її професійною підготовкою, фізіологічними і емоціональними особливостями, тобто мова йде про суб'єктивні фактори, які по-різному впливають на розглянуті вище аспекти. Від професійної підготовки людей, які зайняті проектуванням, виготовленням і експлуатацією виробів, залежить рівень використання технічних факторів. Але якщо в процесі функціонування технічних факторів роль суб'єктивних слабшає, оскільки на цій стадії процес відбувається з використанням сучасної техніки і технології, яка максимально позбавляє технологічний процес необхідності прямої участі людини, то в організаційних факторах суб'єктивний елемент відіграє вже значну роль, особливо коли мова йде про способи і форми експлуатації і споживання виробів.

Наскільки важливі суб'єктивні фактори, свідчить поширена серед виробників думка про економічну вигідність підвищення якості. Якість розглядається при цьому як соціально бажана мета, але її вплив на підвищення рентабельності вважається мінімальним. Пояснюється це недостатньою обізнаністю виробників, які допускаються таких помилок.

1. Більш висока якість обходиться дорожче. Це найпоширеніша думка щодо якості. Але новий погляд на механізми створення якості і процеси виробництва показав, що висока якість не завжди коштує дорожче. Важливо зрозуміти, як створюється якість виробу при сучасному масовому виробництві. На основі потреб ринку якість спочатку визначається на папері у вигляді проекту. Потім все це втілюється в реальний виріб за допомогою відповідних виробничих процесів. Вкладання, більших коштів в наукові дослідження і дослідні розробки може дати в результаті помітне підвищення якості виробу. Одночасне вдосконалення виробничих процесів може привести до значного зниження собівартості виробу. Це широко продемонстровано в Японії, США і країнах

Західної Європи на всьому діапазоні промислових товарів масового виробництва: комп'ютери, побутова електротехніка і побутові прилади. За останні два десятиліття якість цих виробів помітно поліпшилась, а вартість впала.

2. Акцент на якість веде до зменшення продуктивності. Думка, що якість може бути отримана тільки за рахунок кількості — широко розповсюджена серед керівників виробництва помилка. Ця точка зору є останньою з того періоду, коли управління якістю полягало у фізичному огляді кінцевого виробу. У цій ситуації більш жорсткі вимоги контролю призводили до відбракування більшої кількості готової продукції. Але з того часу контроль якості став більш скрупульозним. В сучасній структурі управління якістю акцент змінився на попередження недоліків на стадіях розроблення і виготовлення. Тому дефектні вироби, перш за все, не виробляються. Зусилля, витрачені на те, щоб поліпшити якість і зберегти кількість, сприяли тому, що поліпшення якості призводить, як правило, до більш високої продуктивності.

3. На якість впливає культура праці робочої сили. Виробники звертають вину за низьку якість своїх виробів на відсутність розуміння якості і низьку культуру праці своїх працівників. Більш глибокий аналіз цього питання показує, що працівники можуть нести відповідальність тільки в тому випадку, якщо керівництво забезпечило:

- всебічне навчання операторів обладнання;
- працівників детальними інструкціями щодо роботи;
- засобами для перевірки або оцінювання результатів дій цих працівників;
- засобами для регулювання обладнання або процесу у випадку, якщо результат виявляється незадовільним.

Правдива оцінка виробників скоріше всього покаже, що їх керівництво нездатне забезпечити ці дуже важливі вихідні умови на більшості робочих місць. І замість того, щоб шукати винних працівників, компаніям необхідно вивчати слабкі місця своїх систем управління.

4. Якість може бути забезпечена суворою перевіркою. Контроль був першим офіційним механізмом управління якістю на початку минулого століття, і більшість виробників досі впевнені, що якість може бути поліпшена лише за допомогою суворого контролю. Слід відзначити, що перевірка може призвести тільки до відокремлення якісних виробів від неякісних. Сама по собі вона не може поліпшити якість виготовленої продукції. Більше того, останні дослідження показали, що від 60 до 70% всіх дефектів, виявлених на виробництві, прямо або опосередковано відносяться до помилок, допущених на таких етапах, як проектування, технологічна підготовка виробництва і закупівля матеріалів, майже всі перевірки і дії з управління якістю все-таки спрямовані на виробничу ділянку.

Необхідно підкреслити, що управління якістю — це не ізолюваний вид діяльності відділу технічного контролю. Щоб бути ефективним, цей процес повинен охоплювати операції всіх відділів, включаючи ті, які займаються маркетингом, проектно-конструкторськими розробками, технологією, ви-

робництвом, пакуванням, диспетчеризацією і транспортуванням. Фактично, управління якістю повинно охоплювати діапазон від постачальників вихідного матеріалу до замовників. Важливо зрозуміти вимоги споживачів і мати дієвий зворотній зв'язок, який дає інформацію про фактор сприйняття споживачами виробів, які вони отримують.

Жодне економічно організоване суспільство не може існувати без технічного законодавства та нормативних документів, які регламентують правила, процеси, методи виготовлення та контролю продукції, а також гарантують безпеку життя, здоров'я і майна людей та навколишнього середовища. Стандартизація якраз і є тією діяльністю, яка виконує ці функції. Після закінчення Другої світової війни, в жовтні 1946 р., рішенням ООН була створена Міжнародна організація із стандартизації (ISO). На засіданні генеральної асамблеї ООН був прийнятий статут ISO, який визначив статус організації, її структуру, функції основних органів і методи їх роботи. В статуті ISO записано, що «метою організації є сприяння розвитку стандартизації в світовому масштабі для полегшення міжнародного товарообміну і взаємодопомоги, а також для розширення співпраці в галузі інтелектуальної, наукової, технічної та економічної діяльності».

01.01.93 р. Україна прийнята в члени Міжнародної організації ISO, а 14.02.93 р. — до складу міжнародної електротехнічної комісії (IEC), що дає їй право нарівні з іншими 90 країнами світу брати участь у діяльності більш як 1000 міжнародних робочих органів, технічних комітетів з стандартизації і використовувати в своїй роботі понад 12 тисяч міжнародних стандартів.

Сьогодні практично нема такої галузі, в якій не були б розроблені стандарти ISO. Із загальної кількості стандартів, розроблених ISO (більше 7500) в різних галузях техніки, вони розподіляються наступним чином:

- машинобудування — 29,5% ;
- хімія — 3,4%;
- неметалічні вироби — 12,2%;
- руди і метали — 9,1%;
- інформаційна техніка — 8,8%;
- сільське господарство — 8,5%;
- будівництво — 3%;
- спецтехніка — 3%;
- охорона здоров'я і медицина — 3,3%;
- основоположні стандарти — 3,3%;
- навколишнє середовище — 3%;
- пакування і транспортування товарів — 1,8% та інші.

У переліку відсутні стандарти в галузі електротехніки, електроніки і зв'язку, так як розробкою стандартів цих галузях займається IEC у відповідності з договором між нею та ISO.

В Україні станом на 1 січня 2006 року були чинними:

- 1405 сертифікатів на системи управління якістю вітчизняних підприємств, у тому числі у Реєстрі системи УкрСЕПРО зареєстровано 989

чинних сертифікатів на системи управління якістю (ДСТУ ISO 9001-2001);

- 49 сертифікатів на системи екологічного управління, у тому числі у реєстрі системи УкрСЕПРО 23 сертифікати на системи екологічного управління (ДСТУ ISO 14001-97) вітчизняних підприємств.

Стабільна динаміка зростання кількості сертифікатів управління якістю, що видаються щороку вітчизняним підприємствам, свідчить, що українські виробники-експортери вже усвідомили, що наявність сертифікованої системи управління якістю є однією з вимог, яку висувають іноземні партнери до своїх потенційних партнерів в Україні. Сьогодні відомі українські підприємства і організації мають впроваджені та сертифіковані системи управління якістю відповідно до вимог стандарту ISO 9001. Продукція або послуги таких підприємств користується попитом як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринках.

Тотальне впровадження та сертифікація систем управління відповідно до вимог національних або міжнародних стандартів в найближчій перспективі у першу чергу дозволить підвищити конкурентоспроможність продукції вітчизняних виробників. Другим позитивним фактором стане потенційна можливість активізації залучення внутрішніх та зовнішніх інвестицій у сертифіковане виробництво. Наприклад, за оцінками міжнародних реєстраторів, сертифікація системи управління якістю підвищує ринкову вартість підприємства в середньому на 10-20 %. На тлі викладеного видається очевидним, що якщо ми хочемо досягти високих стандартів життя, то повинні навчитися, перш за все, жити за міжнародними стандартами якості.

§ 2.2. Продукція, що підлягає сертифікації

Відповідно до Декрету Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10 травня 1993 року в Україні діє державна система сертифікації. Згідно із ст. 14 цього Декрету, така система створюється Держспоживстандартом України — національним органом України з сертифікації, який проводить та координує роботу щодо забезпечення її функціонування.

Сертифікація продукції здійснюється з метою: 1) запобігання реалізації продукції, небезпечної для життя, здоров'я та майна громадян і навколишнього природного середовища; 2) сприяння споживачеві в компетентному виборі продукції; 3) створення умов для участі суб'єктів підприємницької діяльності в міжнародному економічному, науково-технічному співробітництві та міжнародній торгівлі.

Сертифікація продукції в Україні поділяється на обов'язкову та добровільну.

Обов'язкова сертифікація. Сертифікація на відповідність обов'язковим вимогам нормативних документів проводиться виключно в державній системі сертифікації.

Обов'язкова сертифікація в усіх випадках повинна включати перевірку та випробування продукції для визначення її характеристик і подальший державний технічний нагляд за сертифікованою продукцією.

Випробування з метою обов'язкової сертифікації повинні проводитися акредитованими випробувальними лабораторіями (центрами) методами, які визначені відповідними нормативними документами, а за відсутності цих документів — методами, що визначаються органом з сертифікації чи органом, який виконує його функції. Результати випробувань, проведених зазначеними лабораторіями (центрами), у подальшому не потребують підтвердження іншими акредитованими випробувальними лабораторіями (центрами).

Повторні випробування за визначеними характеристиками цієї продукції не проводяться, крім випадків, коли відповідно до законодавства встановлена недостовірність результатів випробувань. Сертифікації продовольчої сировини та харчових продуктів тваринного походження здійснюються після проведення ветеринарно-санітарної експертизи та видачі відповідних ветеринарних документів.

Під час проведення сертифікації та у разі позитивного рішення органу з сертифікації заявникові видається сертифікат та право маркувати продукцію спеціальним знаком відповідності.

Відповідність продукції (товару), яка ввозиться і реалізується на території України, стандартам, що діють в Україні, має підтверджуватися сертифікатом відповідності чи свідоцтвом про визнання відповідності, виданим або визнаним центральним органом виконавчої влади з питань технічного регулювання або акредитованим в установленому порядку органом із сертифікації, який уповноважений на здійснення цієї діяльності в законодавчо регульованій сфері.

Підтвердження відповідності харчових продуктів, продовольчої сировини, супутніх матеріалів, які ввозяться на митну територію України, здійснюється в порядку, визначеному законом.

Держспоживстандарт України або акредитований в установленому порядку орган із сертифікації, який уповноважений на здійснення цієї діяльності в законодавчо регульованій сфері, включає сертифіковану продукцію до Єдиного реєстру сертифікованої в Україні продукції на підставі:

- 1) декларації про відповідність, виданої виробником продукції на кожну партію харчових продуктів, продовольчої сировини, супутніх матеріалів, або
- 2) сертифікатів відповідності чи свідоцтв про визнання відповідності.

Реалізація харчових продуктів, виготовлених із застосуванням імпоротної продовольчої сировини та супутніх матеріалів, ввезених в Україну на підставі декларації про відповідність, виданої виробником продукції на кожну партію харчових продуктів, продовольчої сировини, супутніх матеріалів, дозво-

ляється виключно за наявності сертифіката відповідності чи свідоцтва про визнання відповідності, виданого або визнаного Держспоживстандартом або акредитованим в установленому порядку органом із сертифікації, який уповноважений на здійснення цієї діяльності в законодавчо регульованій сфері.

Органи митного контролю здійснюють митне оформлення імпортованих товарів на підставі зазначеного Єдиного реєстру. При цьому Держспоживстандарт здійснює суворий контроль за наявністю сертифікатів для товарів, що реалізуються юридичними або фізичними особами на митній території України.

В таблиці нижче наводимо перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації і підтвердженню відповідності згідно чинного законодавства України.

Перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації згідно з вимогами сучасної системи сертифікації України	Перелік продукції, що підлягає обов'язковому підтвердженню відповідності згідно з Директивами «Нового підходу»	Перелік продукції, що підлягає обов'язковому підтвердженню відповідності згідно із Законом України «Про підтвердження відповідності»
1. Електропобутове та аналогічне обладнання і комплектувальні вироби. 2. Світлотехнічна продукція і комплектувальні вироби до неї. 3. Ручні електромеханічні машини, переносні верстати та інструмент слюсарно-монтажний з ізольованими рукоятками. 4. Апаратура радіоелектронна побутова. 5. Засоби обчислювальної техніки. 6. Спеціальні засоби самозахисту. 7. Обладнання технологічне для харчової, м'ясо-молочної промисловості, підприємств торгівлі, громадського харчування та харчоблоків.	Директиви «Нового підходу», якими передбачено маркування знаком CE	
	Низьковольтне обладнання, спроектоване для використання у певних межах напруги (73/23/ЕЕС).	Низькочастотне обладнання (№284 від 31 грудня 2003 р.).
	Прості посудини високого тиску (87/404/ЕЕС).	Прості посудини високого тиску (№280 від 31 грудня 2003 р.).

РОЗДІЛ II.

8. Медична техніка.	Іграшки (88/378/ЕЕС).	Іграшки (№282 від 31 грудня 2003 р.).
9. Іграшки.	Будівельні матеріали (89/106/ЕЕС).	----- ----
10. Засоби мийні.	Електромагнітна сумісність (89/336/ЕЕС).	Електромагнітна сумісність (№283 від 31 грудня 2003 р.).
11. Трактори малогабаритні та мотоблоки.	Машини та механізми (98/37/ЕС).	Машини та механізми (№209 від 27 вересня 2004 р.).
12. Двигуни тракторів і сільськогосподарських машин.	Засоби індивідуального захисту (89/686/ЕЕС).	Засоби індивідуального захисту (№208 від 27 вересня 2004 р.).
13. Обладнання металообробне та деревообробне.	Неавтоматичні зважувальні прилади (90/384/ЕЕС).	Неавтоматичні зважувальні прилади (№281 від 31 грудня 2003 р.).
14. Зварювальне обладнання.	Медичні засоби, що вживлюються в організм (90/385/ЕЕС).	----- ----
15. Машини електричні.	Прилади, що працюють на газоподібному паливі (90/396/ЕЕС).	Прилади, що працюють на газоподібному паливі (№278 від 31 грудня 2003 р.).
16. Велосипеди, коляски дитячі.	Нові водогрійні котли, що працюють на рідкому і газоподібному паливі (92/42/ЕЕС).	Вимоги до ККД нових водогрійних котлів, що працюють на рідкому і газоподібному паливі (№277 від 31 грудня 2003 р.).
17. Засоби охоронного призначення.	Вибухонебезпечні речовини для цивільного використання (93/15/ЕЕС).	----- ----
18. Засоби зв'язку.		
19. Кінофототехніка.		
20. Посуд з чорних і кольорових металів, фарфору, фаянсу та скла.		
21. Засоби автоматизації та механізації контрольно-касових операцій і конторське обладнання.		
22. Побутова апаратура, що працює на твердому, рідкому та газоподібному паливі.		
23. Продукція протипожежного призначення.		
24. Дорожні транспортні засоби, їх складові частини та приладдя.		
25. Техніка сільськогосподарська.		
26. Підіймальні споруди та кранова продукція.		
27. Зварювальні матеріали.		
28. Товари легкої промисловості (для дітей).		

<p>29. Харчова продукція та продовольча сировина. 30. Нафтопродукти. 31. Будівельні матеріали, вироби та конструкції. 32. Труби та балони. 33. Готельні послуги та послуги харчування, що надаються суб'єктами туристичної діяльності. 34. Засоби індивідуального захисту працівників. 35. Хімічні джерела струму. 36. Техніка радіаційна. 37. Товари з паперу шкільні та канцелярські. 38. Зброя вогнепальна мисливська та спортивна. 39. Вироби піротехнічні побутові.</p>	Медичні засоби (93/42/ЕЕС).	-----
	Обладнання та системи захисту, призначені для використання у потенційно вибухонебезпечних атмосферах (94/9/ЕС).	-----
	Рекреаційні транспортні засоби (94/25/ЕС).	-----
	Ліфти (95/16/ЕС).	Ліфти (№276 від 31 грудня 2003 р.).
	Побутові електричні холодильні та заморозувальні прилади та їхні поєднання (96/57/ЕС).	Максимально дозволене споживання електроенергії холодильними приладами (№285 від 31 грудня 2003 р.).
	Обладнання, що працює під тиском (97/23/ЕС).	Обладнання, що працює під тиском (№279 від 31 грудня 2003 р.).
	Обладнання телекомунікаційних терміналів і супутникових наземних станцій (98/13/ЕС).	-----
	Засоби медичної діагностики in-vitro (98/79/ЕС).	-----
	Радіообладнання та обладнання телекомунікаційних терміналів (99/5/ЕС).	-----
	Директиви, що спираються на принципи Нового підходу, або Глобального підходу, але якими не передбачено маркування знаком СЕ	

	Пакування (пакувальні матеріали) та відходи пакування (94/62/ЕС).	Пакування (пакувальні матеріали) та відходи пакування (№289 від 24 грудня 2004 р.).
	Можливість взаємопід'єднання транс'європейських високошвидкісних рейкових систем (96/48/ЕС).	-----
	Морське обладнання (96/98/ЕС).	-----

Треба сказати, що статтею 20 Декрету КабМіну «Про стандартизацію і сертифікацію» передбачено суворі заходи відповідальності органів з сертифікації продукції та випробувальних лабораторій (центрів), що проводять обов'язкову сертифікацію на території України.

Так, орган з сертифікації продукції при проведенні обов'язкової сертифікації несе відповідальність за: а) необґрунтовану чи неправомірну видачу сертифіката відповідності; б) порушення правил сертифікації.

Акредитована випробувальна лабораторія (центр) несе відповідальність за недостовірність результатів випробувань.

Якщо дії, вказані вище, є завдали шкоди споживачеві, громадянам, їхньому майну та навколишньому природному середовищу, орган, винний у порушенні правил, сплачує до державного бюджету України подвійну вартість виконаних робіт на підставі рішення Держспоживстандарту. Однак, при повторному аналогічному порушенні правил сертифікації орган з сертифікації продукції та випробувальна лабораторія (центр) позбавляються акредитації в державній системі сертифікації.

Збитки (включаючи очікуваний і неoderжаний прибуток), завдані виготівником споживачам, їхньому майну, та шкода, заподіяна навколишньому природному середовищу незаконними діями органу з сертифікації або акредитованої випробувальної лабораторії (центру), підлягають відшкодуванню за рахунок органу, що проводить обов'язкову сертифікацію, в порядку, встановленому чинним законодавством, і цей орган позбавляється акредитації в державній системі сертифікації.

§ 2.3. Технічні норми і оцінка відповідності

В попередньому параграфі ми вже торкалися теми сертифікації і оцінки відповідності продукції стандартам якості, що є єдиною можливою умовою легальної реалізації такої продукції на споживчому ринку. Тут же ми хотіли б більш детально розглянути питання **технічних норм (регламентів)**, які на рівні з юридичними нормами є частиною правового механізму забезпечення якості продукції, що виробляється чи реалізується в Україні.

Для початку відзначимо, що метою розроблення і застосування технічних регламентів є захист життя та здоров'я людини, тварин, рослин, національної безпеки, охорони довкілля та природних ресурсів, запобігання недобросовісній практиці.

Відповідність введених в обіг в Україні продукції, процесів та послуг технічним регламентам є обов'язковою.

Вимоги, встановлені технічними регламентами, повинні відображати ризики стосовно споживачів, довкілля та природних ресурсів, які створюватиме невідповідність продукції, процесів і послуг. Для оцінювання ризиків повинна розглядатися, зокрема, наявна науково-технічна інформація, пов'язана з переробними технологіями або кінцевим використанням продукції, процесів або послуг.

Державна політика у сфері розроблення і застосування технічних регламентів базується на таких принципах:

- технічні регламенти не повинні обмежувати торгівлю більше, ніж це необхідно для досягнення мети, визначеної в частині першій цієї статті;
- технічні регламенти повинні бути змінені або скасовані, якщо обставини або цілей, що спричинили їх прийняття, більше не існує або якщо обставини чи цілі, що змінилися, дають змогу вживати заходи, що мають менший обмежувальний вплив на торгівлю;
- вимоги технічних регламентів поширюються на товари вітчизняного та іноземного походження незалежно від їх походження;
- технічні регламенти торговельних партнерів України у встановленому законодавством порядку визнаються як еквівалентні технічним регламентам України, навіть якщо вони відрізняються, за умови, що такі регламенти відповідають меті технічних регламентів України.

Центральні органи виконавчої влади, до повноважень яких законом віднесено організацію розроблення технічних регламентів, створюють робочі групи з представників технічних комітетів, центрального органу виконавчої влади з питань технічного регулювання, інших уповноважених центральних органів виконавчої влади та організацій, на які покладаються функції з розроблення, погодження і схвалення остаточного проекту технічних регламентів, внесення змін та пропозицій щодо їх скасування.

Заінтересовані сторони (їх уповноважені представники), які подали центральному органу виконавчої влади з питань стандартизації пропозиції щодо

проведення робіт із стандартизації і щодо пропозицій яких центральним органом виконавчої влади з питань технічного регулювання прийнято позитивне рішення, на підставі письмового звернення обов'язково залучаються до участі в роботі відповідної робочої групи з розроблення технічних регламентів.

Особи, які виявили бажання брати участь у роботі робочих груп, запрошуються для роботи як експерти за згодою.

Відповідний центральний орган виконавчої влади призначає з числа своїх працівників або підпорядкованих йому організацій секретаря робочої групи.

Заінтересовані сторони надають пропозиції для розроблення, внесення змін або скасування технічних регламентів центральному органу виконавчої влади з питань технічного регулювання. Форма надання пропозицій устанавлюється центральним органом виконавчої влади з питань технічного регулювання. Пропозиції, що не відповідають цій формі, повертаються заявнику без розгляду.

Центральний орган виконавчої влади з питань технічного регулювання встановлює процедуру розгляду пропозицій та критерії, за якими приймається рішення щодо їх прийняття чи відхилення.

Центральний орган виконавчої влади з питань технічного регулювання розглядає за встановленою процедурою всі пропозиції, що відповідають встановленим критеріям та формі.

Центральний орган виконавчої влади з питань технічного регулювання не пізніше ніж через 60 днів після отримання пропозицій повідомляє заявника про прийняття або відхилення пропозицій.

Усі прийняті пропозиції та перелік технічних регламентів, що розглядаються відповідно до статті 24 Закону України «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності», вносяться до проекту робочої програми розроблення технічних регламентів. Проект робочої програми розглядається та аналізується Радою. Під час розгляду і аналізу пропозицій визначаються пріоритети для кожного відповідного центрального органу виконавчої влади.

Центральний орган виконавчої влади з питань технічного регулювання затверджує проект робочої програми розроблення технічних регламентів з урахуванням пропозицій Ради.

Затверджена робоча програма розроблення технічних регламентів опубліковується не пізніше ніж через 30 днів після її затвердження в офіційному виданні центрального органу виконавчої влади з питань технічного регулювання та інших засобах масової інформації для забезпечення участі в підготовці технічних регламентів усіх заінтересованих сторін.

Відповідний центральний орган виконавчої влади разом з центральним органом виконавчої влади з питань стандартизації подає робочій групі інформацію про чинність відповідних національних або інших стандартів у галузі, що регулюється технічним регламентом, або їх очікуване прийняття, включаючи термін прийняття національних або інших стандартів, а також

інформацію про чинність відповідних міжнародних чи регіональних стандартів, у разі їх відсутності — відповідних стандартів та технічних регламентів інших держав.

Проект технічного регламенту, як правило, повинен містити:

- технічні вимоги, у тому числі щодо безпеки, до продукції, процесу або послуги, які відповідають досягнутому на момент розроблення науково-технічному рівню;
- процедури оцінки відповідності, які можуть або повинні бути використані для перевірки відповідності продукції технічним вимогам;
- вимоги до пакування, змісту маркування продукції, специфікації, у разі необхідності — важливої інформації для споживачів (інструкції, посібники), яка супроводжує продукцію або процес, що введено в обіг.

У разі якщо проект технічного регламенту передбачає можливість декларування відповідності, такий проект має містити процедуру декларування відповідності, форму, зміст та строк зберігання декларації про відповідність.

Перелік національних стандартів, які в разі добровільного застосування є доказом відповідності продукції вимогам технічних регламентів, формується центральним органом виконавчої влади з питань стандартизації за замовленням відповідних центральних органів виконавчої влади, а в разі відсутності таких стандартів — за замовленням цих органів організовує розроблення відповідних стандартів. Перелік національних стандартів, які в разі застосування є доказом відповідності продукції вимогам технічних регламентів, публікується в офіційному виданні центрального органу виконавчої влади з питань стандартизації.

У разі посилання на національні стандарти в технічних регламентах визначається, чи відповідність певним стандартам є єдиним способом, чи одним із способів задоволення вимог технічного регламенту.

Вимоги до оцінки відповідності відображають рівень ризику, що створює продукція або процес, до яких застосовують технічний регламент.

Після закінчення розроблення проекту технічного регламенту відповідний центральний орган виконавчої влади публікує у своєму офіційному виданні або в засобах масової інформації повідомлення про наявність проекту для розгляду і можливість надання коментарів будь-якою заінтересованою стороною. Повідомлення містить назву та витяг з проекту, адресу та термін надання коментарів, інформацію про спосіб отримання проекту. Повідомлення надаються в порядку, встановленому статтею 39 цього Закону.

Протягом періоду надання коментарів щодо проекту технічного регламенту центральний орган виконавчої влади з питань технічного регулювання розглядає проект на відповідність положенням статей 5 і 13 Закону «Про стандарти, технічні норми та процедури оцінки відповідності» та в разі потреби подає коментарі стосовно проекту із зазначенням частин, що суперечать цьому Закону.

Після закінчення строку надання коментарів щодо проекту технічного регламенту робоча група розглядає коментарі, надає на них відповіді відповідно до положень частин шостої і сьомої статті 5 Закону «Про стандарти, технічні норми та процедури оцінки відповідності» та досягає домовленості щодо внесення коментарів в остаточний проект технічного регламенту.

Після закінчення розроблення остаточного проекту технічного регламенту робоча група подає проект до відповідного центрального органу виконавчої влади, який погоджує його з усіма заінтересованими центральними органами виконавчої влади.

Центральний орган виконавчої влади з питань технічного регулювання подає погоджений проект технічного регламенту Кабінету Міністрів України.

У разі наявності істотних розбіжностей між центральними органами виконавчої влади щодо проекту технічного регламенту, що є проектом нормативно-правового акта, прийняття якого віднесено до повноважень Кабінету Міністрів України, він вноситься на розгляд Кабінету Міністрів України, який приймає рішення щодо прийняття або відхилення проекту технічного регламенту з урахуванням пропозицій Ради.

Прийнятий Кабінетом Міністрів України технічний регламент опубліковується в інформаційному бюлетені «Офіційний вісник України».

Технічний регламент набирає чинності не раніше ніж через 6 місяців з дня опублікування в інформаційному бюлетені «Офіційний вісник України» для надання можливості учасникам ринку підготуватися до виконання вимог нового технічного регламенту, за винятком термінових обставин, зазначених у статті 24 Закону «Про стандарти, технічні норми та процедури оцінки відповідності».

У разі якщо обставини у сфері оборони, охорони здоров'я, національної безпеки та безпеки для життя і здоров'я людини, охорони довкілля чи природних ресурсів вимагають негайного розроблення та/або прийняття технічного регламенту, відповідний центральний орган виконавчої влади розробляє проект технічного регламенту, який розглядається центральним органом виконавчої влади з питань технічного регулювання на предмет відповідності положенням Закону «Про стандарти, технічні норми та процедури оцінки відповідності».

Якщо центральний орган виконавчої влади з питань технічного регулювання встановлює необхідність термінового розроблення технічного регламенту, він, взявши до відома пропозиції Ради, готує відповідний висновок і невідкладно подає проект термінового технічного регламенту Кабінету Міністрів України.

Терміновий технічний регламент, прийнятий Кабінетом Міністрів України, опубліковується в інформаційному бюлетені «Офіційний вісник України» та набирає чинності з дня його опублікування.

Інформація щодо проекту термінового технічного регламенту передається для інформування відповідно до статті 39 Закону «Про стандарти, технічні норми та процедури оцінки відповідності».

Письмові коментарі щодо прийнятого термінового технічного регламенту, отримані від держав, з якими укладено відповідні міжнародні договори України, обговорюються з представниками відповідної держави на її запит. Коментарі за результатами обговорень беруться до уваги, а в разі потреби терміновий технічний регламент переглядається.

Усі термінові технічні регламенти розглядаються відповідною робочою групою протягом шести місяців після їх прийняття для визначення необхідності продовження їх дії або скасування. У разі якщо потреба в чинності термінового технічного регламенту зникла, він скасовується Кабінетом Міністрів України.

Якщо відповідна робоча група робить висновок про наявність потреби в подальшій дії термінового технічного регламенту або якщо наявні будь-які коментарі, отримані від національної або іноземної сторони щодо такого термінового технічного регламенту, цей технічний регламент може бути переглянуто з урахуванням зазначених коментарів. Переглянутий терміновий технічний регламент затверджується та опубліковується відповідно до частин третьої і четвертої цієї статті.

Прийняті технічні регламенти переглядаються робочою групою протягом п'ятирічного строку з дня їх опублікування в інформаційному бюлетені «Офіційний вісник України». Відповідний центральний орган виконавчої влади публікує в своєму офіційному виданні та у разі потреби в інших засобах масової інформації пропозиції про внесення змін чи скасування технічного регламенту разом із запитом щодо коментарів, адресу та термін надання коментарів центральному органу виконавчої влади. Строк надання коментарів не повинен перевищувати 60 днів.

Після закінчення строку, зазначеного в частині першій цієї статті, робоча група розглядає коментарі та робить висновок стосовно потреби у зміні або скасуванні технічного регламенту.

Заінтересовані органи, організації та особи надають пропозиції щодо перегляду технічного регламенту центральному органу виконавчої влади з питань технічного регулювання, який розглядає їх відповідно до статті 19 Закону «Про стандарти, технічні норми та процедури оцінки відповідності».

У разі якщо Рада приймає рішення про необхідність внесення змін до технічного регламенту, відповідний центральний орган виконавчої влади створює або скликає засідання робочої групи.

Зміни до технічного регламенту розробляються та приймаються відповідно до статей 20, 21 і 22 Закону «Про стандарти, технічні норми та процедури оцінки відповідності». Після затвердження остаточного проекту технічного регламенту застосовуються заходи відповідно до статті 23 Закону «Про стандарти, технічні норми та процедури оцінки відповідності».

Технічні регламенти, що були переглянуті, але зміни до них не були внесені або вони не були скасовані, позначаються в реєстрі відповідною позначкою, встановленою центральним органом виконавчої влади з питань технічного регулювання.

Технічні регламенти, що не переглядалися протягом п'яти років з дня їх опублікування в офіційному виданні центрального органу виконавчої влади з питань технічного регулювання, вважаються скасованими з дня завершення п'ятирічного строку їх дії.

Еквівалентність технічних регламентів України та інших держав оцінюється на основі пропозиції, поданої центральному органу виконавчої влади з питань технічного регулювання заінтересованою стороною. Пропозиція має містити копію іноземного технічного регламенту, переклад якого здійснено на українську мову, визначення відповідного українського технічного регламенту та достатню інформацію для доведення еквівалентності технічних регламентів.

Оцінка еквівалентності іноземного технічного регламенту з відповідним українським технічним регламентом проводиться робочою групою, створеною центральним органом виконавчої влади з питань технічного регулювання, на основі обов'язкового аналізу відповідних міжнародних та національних стандартів, аналізу цілей іноземного та українського технічних регламентів і рівня захисту, що встановлюється технічними регламентами. Еквівалентність не заперечується лише на тій підставі, що засоби досягнення цілей та засоби забезпечення рівня захисту відрізняються.

У разі якщо робоча група вирішує, що іноземний технічний регламент не є еквівалентним відповідному українському технічному регламенту, готується відповідний висновок, який центральний орган виконавчої влади з питань технічного регулювання надсилає заінтересованій стороні, яка надала пропозицію про розгляд еквівалентності. Заінтересована сторона може оскаржити висновок, вимагаючи оцінки пропозиції та висновку експертами Ради. Кабінет Міністрів України при прийнятті відповідного рішення враховує пропозиції Ради.

Після встановлення робочою групою еквівалентності іноземного технічного регламенту українському технічному регламенту центральний орган виконавчої влади з питань технічного регулювання надає Кабінету Міністрів України відповідні пропозиції для прийняття рішення. Рішення, прийняте Кабінетом Міністрів України, опубліковується в інформаційному бюлетені «Офіційний вісник України» і вноситься до реєстру технічних регламентів, ведення якого організовує центральний орган виконавчої влади з питань технічного регулювання.

Роботи з розроблення технічних регламентів фінансуються їх замовниками. Джерелами фінансування є:

- кошти Державного бюджету України;
- кошти, передбачені на виконання бюджетних програм і проектів;
- кошти суб'єктів господарювання;
- кредити банків;
- інші кошти, передбачені законодавством.

Витрати суб'єктів господарської діяльності, пов'язані з розробленням технічних регламентів, відносяться до витрат на науково-технічне забезпечення їх господарської діяльності.

Витрати на розроблення технічних регламентів бюджетних установ, організацій здійснюються за рахунок коштів, передбачених на їх утримання.

Замовниками робіт з розроблення технічних регламентів за кошти Державного бюджету України є центральні органи виконавчої влади, до повноважень яких віднесено технічне регулювання у визначених сферах діяльності.

Оцінку відповідності вимогам технічних регламентів здійснюють призначені органи з оцінки відповідності.

Органи з оцінки відповідності призначає центральний орган виконавчої влади з питань оцінки відповідності за пропозиціями центральних органів виконавчої влади, на які покладаються функції технічного регулювання у визначених сферах діяльності.

Претенденти на призначення документально підтверджують необхідний рівень компетентності, достовірність результатів проведеної ними оцінки відповідності, а також дотримання таких критеріїв:

- відсутність комерційної або іншої заінтересованості щодо продукції, процесу, послуги, які вони оцінюють. Призначений орган, його керівник і персонал, уповноважені здійснювати оцінку відповідності, не повинні ідентифікуватися як розробники, виробники, постачальники, монтажники або користувачі відповідної продукції, процесу, послуги чи як уповноважений представник однієї з цих осіб;
- наявність кваліфікованого персоналу і засобів, необхідних для виконання процедур оцінки відповідності, та можливості доступу до устаткування, необхідного для проведення випробувань;
- наявність гарантій щодо незалежності персоналу, який виконує процедури оцінки відповідності;
- незалежність оплати праці персоналу від кількості та результатів виконаних ним процедур оцінки відповідності.

Центральні органи виконавчої влади, які готують пропозиції щодо призначення органів з оцінки відповідності, повинні враховувати наявність акредитації національним органом з акредитації.

Центральний орган виконавчої влади з питань оцінки відповідності протягом 60 робочих днів після надходження пропозиції про призначення органу з оцінки відповідності від центрального органу виконавчої влади, на які покладаються функції технічного регулювання у визначених сферах діяльності:

- проводить аналіз поданих претендентом на призначення документів та перевіряє достовірність і повноту відомостей; у разі надання інформації не в повному обсязі вимагає подання додаткових даних стосовно встановлених критеріїв;
- проводить у разі потреби разом з центральним органом виконавчої влади, що вніс відповідну пропозицію, перевірку претендента на відповідність встановленим до нього вимогам;

- видає наказ про призначення претендента, копії якого надсилає призначеному органу та центральному органу виконавчої влади, що вніс пропозицію;

у разі відмови у призначенні повертає претендентові на призначення подані документи разом з відповідним висновком та інформує про це центральний орган виконавчої влади, що вніс відповідну пропозицію.

У разі виникнення спірних питань орган з оцінки відповідності має право звернутися до Ради стандартизації та технічного регулювання.

Протягом 60 днів після надходження зазначеного звернення Рада стандартизації та технічного регулювання приймає рішення та надає рекомендації центральному органу виконавчої влади з питань оцінки відповідності.

Призначені органи заносяться до реєстру призначених органів з оцінки відповідності, який веде центральний орган виконавчої влади з питань оцінки відповідності.

Реєстр призначених органів з оцінки відповідності має бути доступний для громадськості в електронній та/або іншій формі та публікуватися на офіційному веб-сайті центрального органу виконавчої влади з питань оцінки відповідності.

Центральний орган виконавчої влади з питань оцінки відповідності із залученням центральних органів виконавчої влади, на які покладаються функції технічного регулювання у визначених сферах діяльності, здійснює моніторинг відповідності призначених органів вимогам закону та за їх пропозицією приймає рішення щодо скасування призначення, якщо встановлено недотримання призначеним органом з оцінки відповідності встановлених критеріїв або якщо він не виконує свої обов'язки, визначені законодавством.

Призначені органи з оцінки відповідності виконують лише процедури, на виконання яких вони призначені.

У разі якщо відповідні інструкції або рекомендації, які видаються міжнародними органами стандартизації, вже існують або їх розроблення завершується, призначені органи з оцінки відповідності повинні використовувати їх або їхні відповідні частини як основу для їхніх процедур оцінки відповідності, крім випадків, якщо виконання таких інструкцій або рекомендацій було б неефективним або невідповідним з таких причин, зокрема, як: вимоги національної безпеки; запобігання шахрайським діям; захист життя або здоров'я людини, тварин або рослин, а також захист довкілля; кліматичні чи інші географічні чинники; суттєві технологічні або інфраструктурні проблеми, або через характерні для України особливості, умови або усталену систему. У цих випадках призначені органи з оцінки відповідності повинні надати на запит пояснення причин невикористання міжнародних правил або рекомендацій.

Персонал призначеного органу з оцінки відповідності повинен зберігати комерційну таємницю, якщо інше не визначено законом.

Призначений орган з оцінки відповідності регулярно звітує про свою діяльність центральному органу виконавчої влади, який подав пропозицію про його призначення, а також центральному органу виконавчої влади з питань оцінки відповідності.

Призначений орган з оцінки відповідності повинен забезпечувати:

- надання рівного доступу виробникам продукції, у тому числі з інших держав, до процедур оцінки відповідності, зокрема можливості здійснювати оцінку відповідності на виробничих площах та отримання Національного знака відповідності;
- оприлюднення або повідомлення заінтересованій стороні на її запит відомостей про стандартний або очікуваний період здійснення кожної процедури оцінки відповідності;
- оперативний розгляд запиту заінтересованої сторони, включаючи вивчення повноти документації та доступне і вичерпне інформування заявника про всі виявлені недоліки;
- якнайшвидше доведення результатів оцінки відповідності заявнику для прийняття у разі потреби коригувальних заходів;
- здійснення на прохання заявника (навіть якщо заявка має недоліки) процедури оцінки відповідності, наскільки це можливо, та повідомлення його про стадію реалізації процедури оцінки відповідності з поясненням будь-якої затримки;
- обмеження до мінімуму вимог до інформації, необхідних для оцінки відповідності;
- встановлення розміру оплати за здійснення процедур оцінки відповідності;
- дотримання конфіденційності інформації про продукцію, яка виготовляється виробниками (постачальниками), у тому числі з інших держав, для забезпечення здійснення процедур оцінки відповідності з метою захисту законних комерційних інтересів;
- однаковий рівень будь-яких платежів, що стягуються за здійснення процедур оцінки відповідності аналогічної продукції, для вітчизняних та іноземних виробників (постачальників) з урахуванням витрат на транспортування, зв'язок та інших витрат, зумовлених відмінностями в місцезнаходженні виробничого майданчика заявника і призначеного органу з оцінки відповідності;
- розміщення об'єктів, що використовуються у процедурах оцінки відповідності, і проведення процедури відбору зразків таким чином, щоб це не призводило до створення зайвих незручностей для заявників або їх представників.

У разі якщо після підтвердження відповідності продукції до її характеристик вносяться зміни, процедура оцінки відповідності стосовно модифікованого товару має обмежуватися заходами, необхідними для отримання до-

статньої впевненості в тому, що зазначена продукція, як і раніше, відповідає визначеним технічним регламентам.

Призначені органи з оцінки відповідності повинні визначати процедуру розгляду претензій, що стосуються виконання процедури оцінки відповідності, з урахуванням положень статті 31 Закону «Про стандарти, технічні норми та процедури оцінки відповідності». Процедури розгляду претензій повинні передбачати ухвалення коригувальних заходів, які застосовуються у разі, якщо буде доведено, що претензія обґрунтована.

Призначені органи з оцінки відповідності ведуть реєстр виданих сертифікатів відповідності та надають копію сертифіката згідно з установленою центральним органом виконавчої влади з питань оцінки відповідності процедурою до державного реєстру сертифікатів відповідності.

Призначений орган з оцінки відповідності несе відповідальність за результати оцінки відповідності згідно із законодавством.

Документи, які підтверджують результати оцінки відповідності, оформлені за встановленою формою, що визначена національними стандартами, які видаються призначеними згідно з вимогами статті 28 Закону «Про стандарти, технічні норми та процедури оцінки відповідності» органами з оцінки відповідності і не потребують додаткової процедури визнання, проведеної за межами України, приймаються і визнаються в Україні, якщо процедури, виконані в іноземних державах, надають такий самий рівень забезпечення відповідності необхідним (відповідним) технічним регламентам або стандартам, як і національні процедури оцінки відповідності.

Підтвердження еквівалентності оцінки відповідності, проведеної в іноземних державах, встановлюється, а іноземні сертифікати відповідності приймаються за умови виконання одного чи більше з таких критеріїв:

- іноземний орган з оцінки відповідності, який видає сертифікати та інші відповідні документи, має відповідати вимогам статті 28 Закону «Про стандарти, технічні норми та процедури оцінки відповідності»;
- між Україною та іноземною державою укладено договір про взаємне визнання результатів робіт з оцінки відповідності, а оцінку відповідності проведено іноземним органом з оцінки відповідності, призначеним згідно з таким договором;
- сертифікат відповідності видано органом з оцінки відповідності в іноземній державі, який уклав договір про взаємне визнання з призначеним в Україні органом з оцінки відповідності та внесеним до реєстру призначених органів з оцінки відповідності, і у зв'язку з цим призначений в Україні орган з сертифікації видає сертифікат про визнання відповідності.

Визнання результатів оцінки відповідності може обмежуватися прийняттям результатів оцінки відповідності залученою призначеними органами з оцінки відповідності стороною, з якою укладено договір.

Результати оцінки відповідності визнаються без укладання відповідних міжнародних договорів про взаємне визнання, якщо:

Україна та сторона, яка звертається із запитом про визнання, є членами міжнародних або регіональних організацій з оцінки відповідності, що встановили процедуру взаємного визнання органів з оцінки відповідності членів;

Оцінку відповідності проводить акредитований іноземний орган з оцінки відповідності, а органи, які акредитують органи з оцінки відповідності як в Україні, так і в іноземній державі, є членами міжнародної або регіональної системи акредитації, що встановила процедуру для взаємного визнання стандартів та процедури акредитації органів з оцінки відповідності.

Особа, яка є заявником процедури оцінки відповідності, може оскаржити дії та рішення призначеного органу з оцінки відповідності шляхом надання скарги до апеляційної комісії, що утворюється при призначених органах з оцінки відповідності, чи в судовому порядку.

У разі незгоди однієї із сторін з рішенням апеляційної комісії призначеного органу з оцінки відповідності воно може бути оскаржено в апеляційній комісії центрального органу виконавчої влади з питань оцінки відповідності.

Витрати на подання скарги здійснюються за рахунок заявника. У разі якщо повторна оцінка відповідності відрізняється від попередньої, усі витрати заявника відшкодовуються призначеним органом з оцінки відповідності, який дійшов недостовірних результатів оцінки відповідності.

Типове положення про апеляційні комісії та порядок розгляду ними скарг затверджуються центральним органом виконавчої влади з питань оцінки відповідності.

Виробник продукції складає декларацію про відповідність щодо всіх уведених в обіг товарів, які є об'єктами технічних регламентів, якщо інше не передбачено технічним регламентом.

У разі якщо інше не зазначено в технічному регламенті, декларація про відповідність має містити таку інформацію:

- визначення продукції (назву, тип або номер моделі, будь-яку додаткову інформацію, наприклад номер партії або серійний номер, назви складових частин);
- вимоги технічних регламентів, яким відповідає продукція, включаючи посилання на відповідні національні стандарти;
- додаткову інформацію (сорт або категорію продукції) відповідно до технічного регламенту;
- дату оформлення декларації, назву, адресу, статус та підпис виробника або його уповноваженого представника;
- назву, адресу та ідентифікаційний код у реєстрі призначених органів органу з оцінки відповідності, що провів процедуру оцінки відповідності;
- назву та адресу, за якою зберігається технічна документація з підтвердження відповідності.

Виробник зобов'язаний отримати в органі з оцінки відповідності сертифікат відповідності згідно з вимогами закону, якщо така процедура передбачена технічним регламентом, для підтвердження відповідності.

Форма декларації про відповідність визначається центральним органом виконавчої влади з питань оцінки відповідності.

Оформлена відповідно до вимог, установлених технічним регламентом, декларація про відповідність підлягає реєстрації центральним органом виконавчої влади у сфері технічного регулювання у строк, який не повинен перевищувати три дні. Для реєстрації декларації про відповідність заявник подає до центрального органу виконавчої влади у сфері технічного регулювання оформлену відповідно до вимог, установлених технічним регламентом, декларацію про відповідність.

Порядок ведення реєстру декларацій про відповідність, а також порядок надання інформації щодо зареєстрованих декларацій встановлюються центральним органом виконавчої влади у сфері підтвердження відповідності.

Кабінет Міністрів України визначає зразок (опис) та затверджує правила застосування Національного знака відповідності, що використовується для засвідчення відповідності технічним регламентам.

Національний знак відповідності, визначений у технічному регламенті, застосовується до всієї продукції, яка є об'єктом та відповідає вимогам цього технічного регламенту.

У разі оцінки відповідності продукції, що є об'єктом технічних регламентів, призначеним органом оцінки відповідності до Національного знака відповідності додається ідентифікаційний код цього органу.

Національний знак відповідності наноситься на упаковку або етикетку продукції та на рекламні матеріали для процесів або послуг, що відповідають вимогам технічних регламентів.

На продукцію, процеси і послуги, які не відповідають технічним регламентам, на продукцію, процеси і послуги, які не придатні для застосування Національного знака відповідності або знаків відповідності стандартам, пакувальні або рекламні матеріали не наносяться знаки або інші позначення, подібні до визначеного Національного знака відповідності, чи інші позначення.

Забороняється застосування Національного знака відповідності до продукції, процесів або послуг, що є об'єктами технічного регулювання, якщо це не визначено в технічних регламентах.

§ 2.4. Імпортна продукція і митне оформлення: чи захищає воно нас

Питання митного оформлення імпортованої продукції в Україні регламентується Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження порядку митного оформлення імпортованих товарів (продукції), що підлягають обов'язковій сертифікації в Україні». Цей Порядок визначає механізм митного оформлення імпортованих товарів (продукції), що підлягають обов'язковій сертифікації в Україні, і ввозяться на митну територію України суб'єктами

підприємницької діяльності з метою їх продажу або обміну. Порядок не поширюється на імпортні товари (продукцію), що ввозяться:

- як подарунки;
- у режимі тимчасового ввезення (вивезення);
- як гуманітарна та технічна допомога;
- як інвестиції до статутного фонду суб'єктів підприємницької діяльності або на підставі договорів про спільну інвестиційну діяльність;
- для проведення виставок;
- у режимі реімпорту;
- на митні ліцензійні склади;
- у режимі імпорту для подальшого реекспорту в порядку, затвердженому Держмитслужбою;
- на товари (продукцію) 1 – 24 груп УКТЗЕД, що ввозяться як дослідні зразки для проведення досліджень чи випробувань на основі документального підтвердження Держспоживстандарту та як дослідні зразки сортів рослин для цілей державного випробування на основі документального підтвердження Держсортслужби.

Підставою митного оформлення товару (продукції) для вільного використання на митній території України є:

- сертифікат відповідності товару (продукції) або його копія, видані Держстандартом або уповноваженим ним органом сертифікації;
- свідоцтво про визнання іноземного сертифіката або його копія, видані Держстандартом або уповноваженим ним органом сертифікації;
- наявність товару (продукції) в Єдиному реєстрі сертифікованої в Україні продукції.

Дія зазначеного сертифіката відповідності (свідоцтва про визнання) або його копії поширюється на:

- усі партії товару (продукції), що надходять (надсилаються) на адресу одного одержувача протягом усього терміну дії сертифіката, якщо у ньому зазначено, що товар (продукція) випускається серійно і назва, тип, вид, марка та виробник цього товару (продукції), зазначені у цьому сертифікаті, відповідають назві, типу, виду, марці та виробнику, зазначеним у супровідних документах (накладна, коносамент, СМР, інвойс тощо);
- певну партію товару (продукції), якщо в сертифікаті, виданому на ім'я одного одержувача, подано інформацію про цю партію товару (продукції) із зазначенням виробника, назви, типу, виду, марки, розміру та супровідних документів (накладна, коносамент, СМР, інвойс тощо);
- товари (продукцію), що постачається трубопровідним транспортом за одним актом приймання-передачі протягом терміну, необхідного для переміщення товару (продукції) обсягом, зазначеним в акті.

Номер і дата видачі сертифіката відповідності товару (продукції) або свідоцтва про визнання іноземного сертифіката зазначаються у вантажній митній декларації. У справах митного органу, що здійснив митне оформлення товару для вільного використання, залишаються ксерокопії зазначених документів.

Підставою митного оформлення товару (продукції), що ввозиться незібраним (комплектний об'єкт), чи іншого товару (продукції), який для здійснення сертифікації потребує виконання монтажних робіт, є:

- договір на проведення робіт із сертифікації товару (продукції) між власником (володільцем) та органом сертифікації;
- довідка органу сертифікації про укладення такого договору із зазначенням номера договору та дати підписання.

У разі коли для проведення сертифікації товару (продукції) необхідно відібрати проби чи зразки товару (продукції), який перебуває під митним контролем, власник (володільць) звертається до митного органу з письмовою заявою про надання дозволу на видачу зразків на підставі договору між власником (володільцем) товару (продукції) та органом сертифікації про проведення робіт із сертифікації або довідки органу сертифікації про укладення такого договору із зазначенням номера договору, дати його підписання, терміну виконання робіт і необхідної кількості проб чи зразків.

Якщо сертифікація передбачає проведення випробувань руйнівними методами, власник (володільць) товару письмово повідомляє про це митний орган і подає акт про знищення зразків під час випробувань, складений органом сертифікації. При цьому кількість товару (продукції) у вантажній митній декларації зазначається з урахуванням виданих зразків.

У разі коли власник (володільць) товару (продукції) не одержав сертифіката відповідності товару (продукції) або свідоцтва про визнання іноземного сертифіката, товар (продукція) повинен бути ввезений до митного ліцензійного складу або вивезений за межі митної території України.

§ 2.5. Утилізація неякісної і небезпечної продукції: чи вилучається вона з обігу і що з нею роблять далі

Відповідно до Закону України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» від 24 лютого 1994 року, громадяни України мають право на безпечні для здоров'я і життя харчові продукти, питну воду, умови праці, навчання, виховання, побуту, відпочинку та навколишнє природне середовище, відшкодування шкоди, завданої їх здоров'ю внаслідок порушення підприємствами, установами, організаціями, громадянами санітарного законодавства, а також на достовірну і своєчасну інформацію про стан свого здоров'я, здоров'я населення, а також про наявні та можливі фактори ризику для здоров'я та їх ступінь.

Для чого це все потрібно? В контексті розглядуваної нами теми, це потрібно для того, аби убезпечити кожного споживача від неякісної і небезпечної продукції, яка може потрапити на споживчий ринок і завдати суттєвої шкоди тим, хто її придбає та нею скористається в обумовлених характером цієї продукції споживчих цілях.

Як можливо забезпечити себе і ринок в цілому від такої продукції? Відповідь на це питання дає система **державної санітарно-епідеміологічної експертизи**, яка діє в Україні, і яка полягає у комплексному вивченні документів (проектів, технологічних регламентів, інвестиційних програм тощо), а також діючих об'єктів та пов'язаних з ними небезпечних факторів на відповідність вимогам санітарних норм.

Так, державна санітарно-епідеміологічна експертиза передбачає:

- визначення безпеки господарської та іншої діяльності, умов праці, навчання, виховання, побуту, що прямо чи побічно негативно впливають або можуть вплинути на здоров'я населення;
- встановлення відповідності об'єктів експертизи вимогам санітарних норм;
- оцінку повноти та обгрунтованості санітарних і протиепідемічних (профілактичних) заходів;
- оцінку можливого негативного впливу небезпечних факторів, пов'язаних з діяльністю об'єктів експертизи, визначення ступеня створюваного ними ризику для здоров'я населення.

Державній санітарно-епідеміологічній експертизі підлягають, зокрема:

- проектна документація на відведення земельних ділянок, техніко-економічні обгрунтування і розрахунки, проекти будівництва, розширення, реконструкції об'єктів будь-якого призначення, за винятком тих, для затвердження проектів будівництва яких висновок державної експертизи не є обов'язковим;
- проекти нормативно-технічної, інструкційно-методичної документації, що стосується здоров'я та середовища життєдіяльності людини;
- продукція, напівфабрикати, речовини, матеріали та небезпечні фактори, використання, передача або збут яких може завдати шкоди здоров'ю людей;
- документація на розроблювані техніку, технології, устаткування, інструменти тощо;
- діючі об'єкти, у тому числі військового та оборонного призначення.

Підприємства, установи, організації та громадяни можуть ввозити з-за кордону сировину, продукцію (вироби, обладнання, технологічні лінії тощо) і реалізовувати чи використовувати їх в Україні лише за наявності даних щодо безпеки для здоров'я населення. У разі відсутності зазначених даних ввезення, реалізація та використання продукції закордонного виробництва дозволяється лише після отримання позитивного висновку державної санітарно-епідеміологічної експертизи.

До товарів, продукції, сировини, що імпортуються в Україну, застосовуються вимоги щодо їх безпеки для здоров'я і життя людини, а також до процедур контролю, експертиз, надання дозволів, встановлення санітарно-епідеміологічних нормативів, регламентів аналогічно тим вимогам, що застосовуються до відповідних товарів, продукції, сировини, які вироблені в Україні.

Продовольча сировина, харчові продукти, а також матеріали, обладнання і вироби, що використовуються при їх виготовленні, зберіганні, транспорту-

ванні та реалізації, повинні відповідати вимогам санітарних норм і підлягають обов'язковій сертифікації.

Підприємства, установи, організації та громадяни, які виробляють, зберігають, транспортують чи реалізують харчові продукти і продовольчу сировину, несуть відповідальність за їх безпеку для здоров'я і життя населення, відповідність вимогам санітарних норм.

Розробка і виробництво нових видів харчових продуктів, впровадження нових технологічних процесів їх виробництва та обробки, а також матеріалів, що контактують з продовольчою сировиною чи харчовими продуктами під час виготовлення, зберігання, транспортування та реалізації, дозволяються головним державним санітарним лікарем на підставі позитивного висновку державної санітарно-епідеміологічної експертизи.

Що ж відбувається з продукцією, яка не отримує такого висновку? Неякісна та небезпечна продукція підлягає обов'язковому вилученню з обігу. Вилучення неякісної та небезпечної продукції з обігу здійснюється власником цієї продукції за його рішенням або за рішенням спеціально уповноважених органів виконавчої влади відповідно до їх повноважень. Власник продукції зобов'язаний вилучити з обігу неякісну та небезпечну продукцію, привести її, при можливості, у відповідність з вимогами відповідних нормативно-правових актів і нормативних документів або забезпечити переробку, утилізацію чи знищення такої продукції.

Спеціально уповноважені органи виконавчої влади, які здійснюють державний контроль і нагляд за якістю та безпечністю продукції, на підставі результатів відповідних перевірок видають у межах своїх повноважень обов'язкові для виконання власником продукції рішення про вилучення з обігу неякісної та небезпечної продукції і подальше поводження з нею. Вилучення з обігу неякісної та небезпечної продукції здійснюється власником цієї продукції шляхом недопущення можливості її реалізації, споживання чи використання за призначенням, а також шляхом повернення її суб'єктами підприємницької діяльності, в яких ця продукція знаходиться на підставі договорів доручення, схову, перевезення та інших цивільно-правових договорів, що не передбачають передачі прав власності на продукцію. Вилучена з обігу неякісна та небезпечна продукція повинна зберігатися власником у належно обладнаних і опломбованих (опечатаних) приміщеннях. При приведенні вилученої з обігу неякісної та небезпечної продукції у відповідність з вимогами нормативно-правових актів і нормативних документів, які встановлюють вимоги до відповідних видів продукції, зазначена продукція повертається в обіг за рішенням спеціально уповноважених органів виконавчої влади.

Загальні вимоги щодо порядку, умов та правил переробки, утилізації, знищення або подальшого використання вилученої з обігу неякісної та небезпечної продукції встановлюються Кабінетом Міністрів України.

Важливо зауважити, що переробка, утилізація або знищення вилученої з обігу неякісної та небезпечної продукції здійснюється підприємствами, ви-

робництво яких пройшло атестацію на виконання цих робіт. Такі підприємства зобов'язані:

- забезпечувати належні безпечні для здоров'я людини та довкілля умови переробки, утилізації або знищення вилученої з обігу неякісної та небезпечної продукції;
- забезпечувати переробку, утилізацію або знищення вилученої з обігу неякісної та небезпечної продукції з додержанням вимог відповідних нормативно-правових актів і нормативних документів;
- вести облік надходження, а також переробки, утилізації або знищення вилученої з обігу продукції;
- забезпечувати професійну підготовку, постійне підвищення кваліфікації та проведення атестації фахівців;
- своєчасно інформувати органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, а також населення через засоби масової інформації про аварії та екстремальні ситуації на підприємстві;
- своєчасно та кваліфіковано проводити ліквідацію аварій та екстремальних ситуацій на підприємстві;
- виконувати вимоги відповідних нормативних документів щодо переробки, утилізації або знищення вилученої з обігу неякісної та небезпечної продукції;
- не допускати несанкціонованого використання вилученої з обігу неякісної та небезпечної продукції і зберігання такої продукції в непередбачених місцях.

Підприємства, що здійснюють переробку, утилізацію або знищення вилученої з обігу неякісної та небезпечної продукції, підлягають в установленому порядку атестації виробництва на відповідність обов'язковим вимогам, що встановлені нормативно-правовими актами та нормативними документами щодо поводження з окремими видами речовин, матеріалів та предметів, охорони навколишнього природного середовища, а також на відповідність санітарним і пожежним нормам, правилам та нормативам екологічної безпеки.

Оплата робіт, пов'язаних з переробкою, утилізацією, знищенням або подальшим використанням вилученої з обігу неякісної та небезпечної продукції, здійснюється власниками цієї продукції.

У разі виявлення неякісної та небезпечної продукції, яка не має власника або власник якої невідомий, місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування після одержання відповідного висновку спеціально уповноважених органів виконавчої влади забезпечують за рахунок коштів місцевих бюджетів переробку, утилізацію, знищення або подальше використання цієї продукції згідно із встановленими законом вимогами. При цьому відповідні місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування вживають заходів до встановлення власника неякісної та небезпечної продукції, який зобов'язаний відшкодувати всі витрати, пов'язані з переробкою, утилізацією, знищенням або подальшим використанням цієї продукції.

РОЗДІЛ III. СПОЖИВЧІ ТОВАРИ

§ 3.1. Організація та ведення торговельної діяльності

Як уже неодноразово зазначалося, всі ми — споживачі, споживачі незалежно від віку, статі, освіти, соціального статусу, займаної посади, професійного спрямування, оскільки протягом життя споживаємо товари та послуги й платимо за них. А вони, на жаль, далеко не завжди виправдовують наші сподівання. Тому кожен з нас має добре знати свої права, захист яких гарантує стаття 42 Конституції України: «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів».

15 березня відзначається Всесвітній день захисту прав споживача. Ця дата походить від того дня, коли президент США Джон Кеннеді вперше офіційно окреслив права людини, як споживача, ухваливши «Білль про права споживачів», в якому визначив чотири права:

- на безпеку товарів та послуг;
- на інформацію;
- на вибір;
- бути почутим у суді, якщо першими трьома правами нехтують.

Ці принципи лягли в основу адміністративно-правового механізму захисту прав споживачів в усьому світі, в тому числі і в Україні.

На сьогоднішній день в Україні стан справ споживчого ринку викликає занепокоєння, адже голос споживача, який формує попит на ринку, чий потреби та інтереси повинні бути основним орієнтиром для діяльності уряду та господарюючих суб'єктів в Україні все ще залишається не почутим.

3.1.1. Торгівля на ринках та в супермаркетах

Більшість населення користується ринками, як основним місцем для придбання товарів повсякденного попиту. В роботі ринків є багато переваг порівняно з іншими видами торговельних підприємств. Це й можливість придбати сільськогосподарську продукцію безпосередньо у виробника, особливий доброзичливий мікроклімат, який утворюється між продавцями та споживачами, це також і можливість реального існування малого бізнесу, тощо. В той же час через ринки збувається переважна більшість заздальгідь неякісних, контрабандних, а також фальсифікованих товарів.

Загальні вимоги до організації роботи підприємств ринків визначаються Правилами торгівлі на ринках та іншими нормативними документами місцевих органів влади та контролюючих органів. Цими нормативними актами встановлюється сукупність вимог до функціонування підприємств ринків, організації на них ринкового торгу, створення належних умов для всіх суб'єктів торгівлі на ринках і надання комплексу організаційних, торговельно-технологічних і побутових послуг.

У Положенні про основні вимоги до організації діяльності продовольчих, непродовольчих та змішаних ринків, затвердженому Постановою Кабінету Міністрів України N 868 від 29 липня 2009 р. під терміном «**ринок**» розуміється об'єкт торгівлі, на території якого суб'єкт господарювання, що має право на користування чи розпорядження земельною ділянкою, на якій даний об'єкт розташований, організовує та/або забезпечує створення належних умов для провадження торговельної діяльності підприємцями. Об'єкти торгівлі, які функціонують як гіпермаркети, торговельні центри, універмаги, універсами, супермаркети, міні-маркети, магазини, крамниці, є відокремленими капітальними спорудами та мають окрему поштову адресу, до ринків не належать.

Найпершою основною вимогою до підприємства ринків є належна його державна реєстрація як суб'єкта підприємницької діяльності в місцевих органах державної виконавчої влади. Тільки після державної реєстрації як суб'єкта підприємницької діяльності ринок може розпочинати власну діяльність зі створення умов для ведення ринкового торгу.

Після проходження державної реєстрації підприємство ринків самостійно вирішує і погоджує з територіальними установами державної санітарно-епідеміологічної служби питания, що стосуються типорозміру і виду технічного виконання ринку в цілому і його функціональних зон, планування території ринку, розміщення торгових місць, приміщень і торгових об'єктів, забезпечення їх торгово-технологічним обладнанням.

При цьому підприємства ринків повинні органічно вписуватися в містобудівельні й архітектурно-планувальні параметри населеного пункту, в якому вони розміщуються. Зокрема, вони повинні мати зручне сполучення пасажирського транспорту загального користування, відокремлені від проїжджої частини стоянки для автотранспорту, безпечні для руху пішоходів підземні чи наземні переходи до пасажирського транспорту загального користування, електроенергію, телефонний зв'язок, водопостачання, туалет та каналізацію.

Відповідно до спеціалізації підприємства ринків або частин змішаного ринку, всередині його функціональних зон виділяються спеціалізовані зони У спеціалізованих зонах обладнуються столи-прилавки, за якими влаштовуються ринкові торгові місця. Столи-прилавки повинні бути зручними для ведення ринкового торгу, розміщуватися з дотриманням санітарних і протипожежних правил, забезпечувати вільний прохід покупців по ринку і доступ до товарів.

Для реалізації товарів у порядку виїзної торгівлі й організації тематичних ярмарків-базарів використовуються спеціально розмічені майданчики на ринку чи поблизу з ним, ізольовані від пішоходів. На цих майданчиках в окремих зонах проводиться реалізація продовольчих і непродовольчих товарів з автомобілів та інших транспортних засобів. Забороняється проведення виїзної торгівлі (ярмарків-базарів) на транспортних автостоянках і рух транспортних засобів за наявності пішоходів.

Спеціалізовані зони, столи-прилавки і майданчики для ведення виїзної торгівлі забезпечуються внутрішньою інформацією, наочними позначеннями, а окремі торгові місця нумеруються. Реалізація товарів асортименту, що не відповідає спеціалізації зони, не дозволяється, а особи, що самовільно порушують цей порядок, позбавляються торгового місця без повернення плати за його використання.

Комплексний характер торгівлі на ринках досягається за рахунок відкриття на території ринку або поруч з ним магазинів, підприємств громадського харчування і побутового обслуговування, пунктів телефонного зв'язку, кас з продажу квитків на транспорт, готелю тощо.

Для ефективно організації і проведення обслуговування учасників ринкового торгу підприємства ринків розвивають власну інфраструктуру через розвиток структурних елементів матеріально-технічної бази ринку, оснащення необхідним торговельно-технологічним і допоміжним обладнанням та інвентарем. З цією самою метою вони організують склади-холодильники і складські не охолоджувані приміщення для тимчасового зберігання надлишків завезеної на ринок продукції. Наявні елементи інфраструктури і матеріальної бази ринку використовуються ним для надання платних послуг ринковим торговцям. Вартість платних послуг розраховується адміністрацією ринку самостійно на підставі калькуляції.

Адміністрація ринку повинна вживати постійних заходів для підвищення рівня обслуговування і дотримання вимог законодавства щодо захисту прав споживачів, недопущення до реалізації заборонених, неякісних і фальсифікованих товарів, контролю правильності використання засобів вимірювання, додержання громадського порядку.

На відміну від відвідувачів ринку (потенційних покупців), для яких вхід на ринок є безплатним, ринкові торговці (продавці) за право зайняти ринкове торгове місце щодня сплачують вартість ринкового збору. Ринковий збір належить до місцевих зборів, а тому його розмір установлюється місцевими Радами народних депутатів. До платників ринкового збору не належать довгострокові орендарі окремих приміщень ринку, які провадять стаціонарну торгівлю, громадське харчування або надання інших послуг.

Інформація про ставки ринкових зборів, розміри плати за окремі види послуг ринку має бути вивішена біля кас і пунктів прокату ринку. Оплата вартості ринкового збору і платних послуг на ринках проводиться за участі адміністраторів і контролерів через касу ринку з обов'язковим використанням

належним чином зареєстрованих електронних контрольно-касових апаратів. Ринковому торговцю видається касовий чек, що не тільки підтверджує факт оплати, але і є підставою для ведення ринкового торгу. Касові чеки повинні зберігатися ринковим торговцем до закінчення дня торгівлі і не можуть передаватися іншим особам.

При отриманні у прокат обладнання й інвентарю ринковий торговець вносить заставну плату, розмір якої встановлюється підприємством ринків, але не може перевищувати їх поточної вартості у діючих цінах. Після повернення справних взятих напрокат обладнання й інвентарю, ринковому торговцю повертається вартість застави, але в разі їх втрати або псування винуватець відшкодовує ринку завданий збиток.

Доволі високими є загальні вимоги до підприємств ринків з погляду захисту прав споживача.

Зокрема, в доступному і видному місці біля входу на ринок повинні розміщуватися стенди з інформацією про:

- 1) спеціалізацію ринку, його назву, підпорядкованість, режим роботи;
- 2) план території — розміщення окремих об'єктів, напрями пішохідних і транспортних маршрутів;
- 3) чинні Правила торгівлі на ринках, Ветеринарно-санітарні правила, вимоги територіальних управлінь захисту прав споживачів і Держспоживстандарту;
- 4) чинні ставки ринкового збору і тарифи плати за послуги ринку;
- 5) планове закриття ринку (його частини) для проведення санітарних заходів, ремонту чи технічного переобладнання не пізніше 5 днів до початку;
- 6) місцезнаходження Книги відгуків і пропозицій у приміщенні адміністрації ринку.

Підприємство ринків не тільки повністю відповідає за відповідний санітарний, технічний і протипожежний стан території ринку, але й виступає гарантом найбільш повного захисту прав споживача. Зокрема, ринкові торговці (продавці) під контролем адміністрації ринку повинні на вимогу покупців надавати повні і точні відомості про свій товар, бути ввічливими й охайно одягненими, упаковувати товар у власну або тару покупця. При цьому їм забороняється курити, приймати їжу і з'являтися на робочому (торговому) місці у нетверезому стані.

Придбавши на ринку неякісний товар, товар з вадами або дефектами, покупець має беззастережне право повернути його продавцю, замінивши його на рівноцінний якісний або отримавши назад сплачену суму.

Працівники ринку, зайняті обслуговуванням, повинні бути вдягнені у відповідний санітарним вимогам формений одяг, регулярно проходити медичне обстеження, результати якого заносяться в особисті санітарні книжки. Санітарні книжки і зареєстрований санітарний журнал ринку повинен зберігатися в дирекції ринку.

Відповідно до чинних санітарних норм підприємства ринків повинні бути забезпечені ізольованими санітарно-гігієнічними пристроями, місцями для

збору відходів і сміття, водоогоном для миття рук тощо. Для підтримання належного санітарного стану відходи і сміття повинні регулярно вивозитися, а стаціонарні пункти торгівлі і торгові місця — волого прибиратися після закінчення торгівлі. За умови захищеності товарів ринкової реалізації від забруднення проводиться поточне прибирання впродовж усього дня торгівлі.

Відповідно до Правил торгівлі на ринках, затверджених спільним Наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України, Міністерства внутрішніх справ України, Державної податкової адміністрації України, Державного комітету стандартизації, метрології та сертифікації України «від 26 лютого 2002 року № 57/188/84/105, торгівлю на ринках можуть здійснювати фізичні особи — громадяни України, іноземні громадяни, особи без громадянства, суб'єкти підприємницької діяльності, а також юридичні особи незалежно від форм власності.

На торговельному місці продавця (юридичної особи) установлюється табличка із зазначенням назви, місцезнаходження і номера телефону суб'єкта підприємницької діяльності, що організував торгівлю, прізвища, імені та по батькові продавця та розміщується копія ліцензії у разі здійснення господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню.

На торговельному місці продавця (фізичної особи — суб'єкта підприємницької діяльності) установлюється табличка із зазначенням його прізвища, імені та по батькові, номера свідоцтва про державну реєстрацію як суб'єкта підприємницької діяльності та назви органу, що здійснив цю реєстрацію, прізвища, імені, по батькові його продавця, а також розміщується копія патенту за фіксованим розміром податку чи копія свідоцтва про сплату єдиного податку та копія ліцензії у разі здійснення господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню.

Продавець повинен мати при собі: документи про сплату ринкового збору та послуг ринку; належним чином оформлену особисту медичну книжку в разі продажу продовольчих товарів (для суб'єктів підприємницької діяльності); копії документів, що підтверджують якість та безпеку продукції та товарів; у разі реалізації тропічних плодів — копії документів, що підтверджують їх походження та проходження фітосанітарного контролю; висновок лабораторії ветеринарно-санітарної експертизи на ринку в разі продажу продуктів тваринного і рослинного походження.

Засоби вимірювальної техніки, які використовуються продавцями на ринку, повинні бути в справному стані, мати повірочне тавро територіального органу Держспоживстандарту та проходити періодичну повірку в установленому порядку. Суб'єкти підприємницької діяльності, які використовують власний санітарний або спеціальний одяг, торговельний інвентар та засоби вимірювальної техніки, несуть персональну відповідальність за його відповідність санітарним та технічним нормам

Усі продавці зобов'язані надавати покупцям відомості про товари, не допускати порушення прав споживачів, бути ввічливими, охайно одягненими,

відпускати товар упакованим або в тару покупця повною мірою і вагою, їм забороняється палити, розпивати спиртні напої. Особи в нетверезому стані не допускаються до торгівлі на ринку.

На вимогу покупців продавці зобов'язані пред'явити їм висновок лабораторії ветеринарно-санітарної експертизи про відповідність продуктів, що реалізуються, ветеринарно-санітарним нормам.

Зразки товарів, що є у продажу, повинні бути виставлені на видному для покупців місці. Продавці (суб'єкти підприємницької діяльності) повинні позначати ціни на товари на ярликах цін (цінниках), клейких стрічках або іншим способом.

Розрахунки з покупцями за товари, придбані на ринку, здійснюються відповідно до встановленого законодавством порядку.

На вимогу покупця продавець (суб'єкт підприємницької діяльності, який відповідно до законодавства звільнений від застосування реєстраторів розрахункових операцій та розрахункових книжок) повинен видати товарний чек, що засвідчує факт купівлі, у якому зазначаються: найменування суб'єкта господарювання та ринку, ряд та номер торговельного місця, найменування товару, ціна товару, дата продажу, прізвище, ініціали продавця та його підпис.

Якщо покупцю продано неякісний товар, він має право вимагати від продавця (суб'єкта підприємницької діяльності) задоволення своїх вимог, передбачених Законом України «Про захист прав споживачів».

У разі продажу товару з недоліками без попереднього застереження продавцем, який не є суб'єктом підприємницької діяльності, покупець має право замінити товар на якісний, повернути його продавцю і одержати назад сплачені гроші або вимагати зниження ціни.

Усі працівники ринку повинні бути одягнуті в одяг, що відповідає санітарним вимогам, а контролери повинні мати нагрудну табличку або спеціальну пов'язку на рукаві. Працівники, які безпосередньо продають або надають послуги з продажу продовольчих товарів (продавці, рубачі м'яса та інші), підлягають обов'язковому медичному обстеженню, результати якого заносяться в їх особисті медичні книжки встановленого зразка. Особи, які не пройшли медичне обстеження, до роботи не допускаються.

Звертаємо особливу увагу, що **на ринку забороняється продавати**: 1) вогнепальну, газову, пневматичну, холодну зброю, бойові припаси та спеціальні засоби самооборони; 2) готове армійське спорядження, а також тканини, які використовуються для його виробництва, інші товари військового асортименту, формене обмундирування; 3) білизну зі штампом організації і підприємств; наркотичні засоби; 4) пальне для транспортних засобів, гас, мазут; 5) балони із скрапленим газом; 6) вироби піротехнічні побутові та вибухові засоби; 7) порнографічні видання; 8) заборонені знаряддя добування тварин.

Останніми роками швидко зростає популярність суб'єктів господарювання, що здійснюють підприємницьку діяльність у сфері торгівлі, типу так званих «**маркетів**» (міні-маркет, супермаркет, гіпермаркет). Зробивши комп-

лексний аналіз чинних нормативно-правових актів України (Порядок провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення, затверджений Постановою Кабінету Міністрів України № 833 від 15 червня 2006 р. (із змінами), Інструкція щодо заповнення форм державних статистичних спостережень стосовно торгової мережі та мережі ресторанного господарства, затверджена Наказом Держкомстату України N 327 від 24 жовтня 2005 р., Правила роздрібно́ї торгівлі продовольчими товарами, затверджені Наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України № 185 від 11 серпня 2003 р., Правила роздрібно́ї торгівлі непродовольчими товарами, затверджені Наказом Міністерства економіки України № 104 від 19 квітня 2007 р.) можна сказати, що маркет — це різновид універсального магазину самообслуговування, тобто магазину, у якому покупець має вільний доступ до всіх товарів, самостійно підбирає і доставляє відібрані товари до вузлу розрахунку, і у якому покупцю пропонується широкий перелік додаткових послуг (стоянка автотранспорту, послуги з харчування, комплектування подарункових наборів тощо). Різниця між міні-, супер- та гіпермаркетом полягає лише в розмірі торгової площі і широті асортименту.

В нашій країні маркети існують відносно давно, і їх споживачі вже добре поінформовані про свої права на інформацію про продукцію, її безпеку, належну якість продукції та обслуговування, право на обмін товару тощо. Але відносини купівлі-продажу між маркетом та його споживачем супроводжуються деякими правочинами, від яких особа часто не може відмовитися. Інколи навіть наявні неправомірні дії щодо особи споживача.

По-перше, треба визначити, коли саме ми стаємо споживачами. Здавалося б, у момент купівлі товару, тобто, коли ми сплачуємо гроші і одержуємо фіскальний чек. Але законодавець чітко визначив у п. 22 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів», що споживач — це фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника. Тобто, як тільки особа попадає на територію маркету, не важливо, чи ставить свій автомобіль на його стоянку, чи просто заходить у двері, вона стає споживачем. Головне тільки мета — придбати чи замовити продукцію для особистих потреб.

По-друге, існують декілька цивільних договорів, від яких споживачам неможливо, або складно відмовитися. Якщо договір зберігання автотранспортних засобів (ст.977 Цивільного кодексу України) не викликає труднощів, то досить сумнівним виглядає договір зберігання речей у камерах схову з точки зору його законності. Принаймні у тому вигляді, який нам пропонує маркет.

А. Слід зазначити, що оператор крамниці не є професійним зберігачем, тому що зберігання речей покупців на відміну від продажу товарів не є основним видом діяльності. Але виходячи із визначення того ж супермаркету у Інструкції щодо заповнення форм державних статистичних спостережень стосовно торгової мережі та мережі ресторанного господарства, затвердже-

ної Наказом Держкомстату України від 24.10.2005 р., супермаркет пропонує покупцеві широкий перелік додаткових послуг. Тобто супер- чи гіпермаркет обов'язково повинен окрім продажу товарів надавати й інші послуги, до яких відноситься і зберігання речей. Воно може здійснюватися або за посередництвом спеціального робітника, який приймає речі на зберігання і видає номерний жетон, або просто у камерах схову. Причому цьому робітнику виплачується заробітна плата, його трудовою функцією є прийняття речей на зберігання, бо навряд чи у його трудову книжку робиться запис, що він є продавцем. Також наявне спеціально пристосоване приміщення або його частина для зберігання. Виходячи із цього, доречно припустити, що все ж таки маркет є саме професійним зберігачем. Та якщо й припустити протилежне, на нашу думку, це не впливає на публічність договору зберігання. Оскільки, якщо гастроном чи універсам тільки може надавати додаткові послуги, то супермаркет бере на себе обов'язок по їх наданню.

Б. За версією супермаркету, і це часто можна прочитати в оголошеннях біля камер схову, адміністрація за втрату речей відповідальності не несе. Це при тому, що в приміщенні постійно ведеться відео нагляд, який дає можливість встановити в загальних рисах що було покладено у камеру, хто цю річ (речі) узяв. Тобто камера схову слугує страхуванням супермаркету від того, щоб його покупці нічого не вкрали, а от до схоронності речей останніх інколи маркету байдуже. Можна обурюватись, але все ж дівіше звернутися до закону. Ст. 950 Цивільного кодексу України встановлює відповідальність зберігача за втрату або пошкодження речі. Так у ч. 1 цієї статті зазначено, що за втрату (нестачу) або пошкодження речі, прийнятої на зберігання, зберігач відповідає на загальних підставах. У ч. 1 ст. 951 ЦК також вказується, що збитки, завдані поклажадавцеві втратою (нестачею) або пошкодженням речі, відшкодовуються зберігачем: 1) у разі втрати (нестачі) речі — у розмірі її вартості; 2) у разі пошкодження речі — у розмірі суми, на яку знизилася її вартість. Також важливо пам'ятати, що прийняття речі на зберігання підтверджується видачею поклажадавцеві номерного жетона, іншого знака, що посвідчує прийняття речі на зберігання, якщо це встановлено законом, іншими актами цивільного законодавства або є звичним для цього виду зберігання (ч. 3 ст. 937 ЦК).

По-третє, складним постає проблема про відео нагляд або про так зване право на зображення. Недоторканість сфери особистого життя втілюється в багатьох аспектах, які виражаються в таких правових нормах, як право на таємницю кореспонденції, право на особисте життя, право на індивідуальність тощо. До них належить і право на власне зображення. Дискусія з приводу права особи на власне зображення розпочалася понад 100 років тому і цікавила багатьох науковців. Першим, хто детально проаналізував право на власне зображення, був Г. Кейснер. У своїй праці 1987 року «Право на власне зображення» Г. Кейснер вважав, що право на власне зображення полягає в тому, що кожен має право заборонити будь-кому знімати з нього зображен-

ня чи розповсюджувати, виставляти, може застосовувати насильство, якщо бачить, що хтось хоче його без дозволу сфотографувати. Кейснер вказав випадки, коли незважаючи на дане право треті особи вільно могли зображати особу: право «розшукової влади» робити зображення злочинців, право зображати ландшафти, на яких є людина, право кожного на зображення будь-якої публічної події, право робити портрет на пам'ять, право на зображення карикатури, право населення бачити портрети публічних діячів. Одним із перших російських науковців, хто досліджував це право, був цивіліст О.В. Завадський. У своїй праці «Про право на власне зображення», яка з'явилась у 1908 році, він писав зокрема: «Право на власне зображення полягає у тому, що ніхто не може відтворювати, повторювати і розповсюджувати зображення цієї особи без її згоди. Таким чином усі ці дії представляються виключно цій особі, як її монополія». Особисте немайнове право на власне зображення прямо не вказане у чинному ЦК і законодавчо не врегульоване, проте його існування витікає зі статей 307, 308 ЦК України, в яких передбачено реалізацію й охорону даного права. А поки що супермаркет веде за нами відео спостереження, про що й добросовісно попереджає нас. Тобто формально умови ч. 1 ст. 307 ЦК про те, що фізична особа може бути знята на відеоплівку лише за її згодою виконуються. Але фактично відмовитися від цієї зйомки ми не можемо. Тому підлягає сумніву добровільність і законність такої процедури. Річ не в тім, наскільки добре супермаркет зберігає відеоінформацію про своїх споживачів. Наприклад, він цілком правомірно може використати запис, де зафіксовано як злочинець вкрав щось, але у цей час інша особа стояла на задньому плані з якоюсь людиною і ця особа не хотіла б, щоб хтось бачив, як вони спілкуються... А ще гірше, коли запис покажуть по телебаченню. І тоді вже важко уявити собі механізм, за яким, згідно з ч. 2 ст. 307, фізична особа, яка погодилася на знімання її на відеоплівку, може вимагати припинення її публічного показу в тій частині, яка стосується її особистого життя. А такий показ може завдати зображеним особам моральну шкоду. Моделювати ситуації можна нескінченно, але факт залишається фактом. Ми не застраховані від втручання у наше особисте життя. А ст. 32 Конституції України закріпила, що ніхто не може зазнавати втручання в його особисте і сімейне життя, крім випадків, передбачених Конституцією України.

До речі про злочинців. Не можемо сказати як зараз, але раніше досить часто в деяких супермаркетах можна було зустріти велику дошку з фотографіями осіб і написом: «Вони вкрали». І це в супереч Основному закону нашої держави — Конституції України, де статтею 62 закріплено презумпцію невинуватості і сказано, що особа вважається невинуватою у вчиненні злочину і не може бути піддана кримінальному покаранню, доки її вину не буде доведено в законному порядку і встановлено обвинувальним вироком суду. Таке ж положення продубльовано і у ч. 2 ст. 2 Кримінального кодексу України.

По-четверте, кожен, мабуть, якщо не стикався особисто, то чув про такі випадки, коли у коридорі магазину перебувала якась річ, котра не мала там

бути, наприклад, дорога ваза. Проходячи повз, людина випадково зачепила її і ваза розбилася. Або інший приклад. Ви берете якісь дорогі парфуми чи ще щось за кришку, остання залишається у вас у руках, а сама річ розбивається. Прикладів можна наводити багато, але результат один. До вас підходить співробітник і у ввічливій та коректній формі просить заплатити за товар. Дуже прикро, але ж... Але ж ст. 323 ЦК закріплює положення про те, що ризик випадкового знищення та випадкового пошкодження (псування) майна несе його власник, якщо інше не встановлено договором. За ч. 1 ст. 668 ЦК ризик випадкового знищення або випадкового пошкодження товару переходить до покупця з моменту передавання йому товару, якщо інше не встановлено договором або законом, тому в даному випадку товар все ще належить супермаркету і ні за що ви не повинні платити.

По-п'яте, актуальним є питання правового статусу охоронників маркетів по відношенню до споживачів. Перш за все вважаємо за необхідне зробити невеличке уточнення щодо різниці між поняттями охоронець і охоронник. У Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників зазначено, що завданням та обов'язками *охоронця* є забезпечення безпеки й недоторканості, супроводження, захист життя і здоров'я і т. д. особи, який на договірній основі надаються послуги охорони. *Охоронник* охороняє стаціонарний об'єкт, а також вантажі; здійснює візуальний контроль або контроль з використанням спеціального обладнання за об'єктом, що охороняється. Тобто у маркеті працює саме охоронник.

Які ж адміністративні повноваження має охоронник по відношенню до покупців? Відповідь однозначна — ніяких! Його трудова функція — це охорона об'єктів категорії «Б» (в яку поряд з підприємствами, базами та сховищами входять магазини) за ГСТУ 78.11.001-98. Так, йому можуть видавати вогнепальну зброю, але застосовувати охоронник її може тільки у разі прямого нападу на об'єкт, що охороняється, з метою розкрадання, пограбування матеріальних та інших цінностей, безпосередньої загрози життю та здоров'ю охоронника об'єкта, інших працівників та осіб, які перебувають на території об'єкта, що охороняється, протиправних дій проти персоналу охорони під час виконання покладених на нього завдань та обов'язків застосовує проти порушників заходи необхідної оборони відповідно до чинного законодавства України. Проте право на необхідну оборону має будь яка особа, тому це не відноситься до адміністративних повноважень. Принциповим є те, що охоронник не має права здійснювати особистий огляд і огляд речей, передбачених ст. 264 Кодексу України про адміністративні правопорушення (КУпАП) чи то вилучення речей і документів, передбачених ст. 265 КУпАП. Ми вже не кажемо про моральний аспект проблеми, коли особу при всіх інших споживачах охоронник просить показати сумку, демонструючи оточуючим, що ця особа підозрюється у вчиненні крадіжки. У тому ж довіднику вказується, що у разі виявлення порушень, охоронник терміново повідомляє про це представника власника об'єкта або уповноважений ним орган. Охоронник сприяє

правоохоронним органам під час виконання покладених на них завдань та обов'язків за місцем виконання своїх охоронних функцій. Сам охоронник не відноситься до органів (посадових осіб), які правомочні здійснювати адміністративне затримання, вичерпний перелік яких закріплено статтею 262 КУпАП. Але це не звільняє його від обов'язків знати порядок адміністративного затримання, особистого огляду речей і вилучення речей та документів, оформлення матеріалів на осіб, що скоїли адміністративне правопорушення і т.д., оскільки, як було зазначено вище, він сприяє правоохоронним органам.

Тут важливо зрозуміти межі прав і обов'язків, що виникають між споживачами і охоронниками. Так, останній не має жодних адміністративних повноважень стосовно покупців, він просто перебуває у трудових відносинах з маркетом. Але помилковим видається уявлення, що в такому разі можна на очах у охоронника зухвало класти товари у кишені з метою їх подальшого викрадення.

А. Охоронник не за своїм статусом, а як звичайна особа має затримати іншу особу, що вчинила злочин, при безпосередньому виявленні скоєння в нашому випадку крадіжки за ст. 38 ККУ.

Б. Зрозуміло, що задля крадіжки Приміткою 2 до ст. 185 ККУ встановлений мінімум завданих збитків. Тому логічно, що при дрібному викраденні чужого майна особа теоретично не має права на затримання особи, що вчинила адміністративний проступок. Але ж охоронник реально міг не знати, що вчиняється саме адміністративний проступок, а не злочин, тому затримання у цьому випадку можна визнати цілком правомірним.

Варто зазначити, що більш детально правовий статус охоронника повинен би регламентувати Законом України «Про охоронну діяльність», проект якого розроблявся і розглядався ще за часів попереднього президента нашої держави. Але його не було прийнято і будь-яка діяльність щодо його ухвалення була припинена ще у далекому 2003 році. А поки що, як казав відомий політичний діяч часів Незалежності, маємо те, що маємо.

Добре. Припустимо, що охоронник затримав особу, яка вчинила злочин, то що далі робити? Адже, згідно ст. 261 КУпАП про адміністративне затримання складається протокол, а охоронник не є навіть органом, правомочним здійснювати адміністративне затримання. То хто ж має складати протокол? Відповідь проста: міліціонер. Доволі часто у супермаркеті ми зустрічаємо пункт міліції, чий адміністративний статус не підлягає сумніву. Охоронець доставляє порушника до пункту, де вже міліціонер має провести відповідні адміністративні заходи. Але виходячи з того, що безпідставно огляд чи обшук проводитися не може, у нашій конкретній ситуації вбачається за необхідне показати підозрюваній особі відеозапис з її участю, де зафіксовано як вона, можливо, щось вкрала. І тільки після цього можна проводити адміністративні заходи.

По-шосте, цікавим постає питання практичного характеру. Що робити, якщо між споживачем і продавцем виник конфлікт? Зрозуміло, що споживач

повинен висловити своє, так би мовити, обурення у книзі скарг. Але послідовно виникає ціла низка суто практичних питань, на які ми намагатимемося дати конкретні відповіді.

А. Книга скарг знаходиться за полем зору споживача — треба ввічливо попросити продавця її надати.

Б. Книга скарг не надається — треба викликати адміністрацію. Якщо цього знову ж таки не бажають зробити, то намагатися її відшукати самому.

В. На практиці навіть адміністрація може не надати книгу скарг, а запропонувати (так, це може виглядати кумедно, але такі випадки досить часто трапляються), наприклад, виляяти продавця. Цілком правомірно можна звернутися до міліції, адже Ваше право порушено!, але автори не рекомендують цього робити. Безпечніше для споживача і ефективнішим виявляється інший спосіб. Просто зателефонувати до Організації захисту прав споживачів (для цього рекомендовано занести у телефону книгу свого мобільного номер телефону Вашої місцевої організації). Повірте, це має гарний ефект! Також рекомендується туди телефонувати, якщо навіть Вам і видали книгу скарг, після пронумерування сторінок і занесення до неї відповідного запису. Все це краще робити на очах у продавця або адміністрації.

3.1.2. Особливості дистанційного продажу товарів

Досить поширеною останнім часом стала практика дистанційного продажу товарів, особливої популярності набули теле- та інтернет-магазини, а також замовлення товарів поштою.

Цю практику унормовано, і регулюється вона Правилами продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями, затвердженими Наказом Міністерства економіки України від 19 квітня 2007 року. Відповідно до зазначених Правил, **дистанційна торгівля** — це форма продажу товарів поза торговельними або офісними приміщеннями, за якої вибір товару та його замовлення не збігаються у часі з безпосереднім передаванням вибраного товару споживачем. Такий продаж відбувається шляхом укладення договору купівлі-продажу, який укладається із споживачем **особисто** в місці, іншому ніж торговельні або офісні приміщення продавця.

Особливим видом дистанційної торгівлі є **продаж товарів на замовлення** — форма продажу товарів, за якої споживач укладає договір купівлі-продажу товарів із продавцем на відстані за допомогою засобів дистанційного зв'язку або здійснює їх попереднє замовлення безпосередньо в продавця. До **засобів дистанційного зв'язку**, за допомогою яких може бути укладено такий договір, законодавство відносить телекомунікаційні мережі, поштовий зв'язок, телебачення, інформаційні мережі, зокрема Інтернет.

Треба зауважити, що асортимент товарів, що продаються дистанційно, визначається суб'єктом господарювання самостійно, крім товарів, продаж яких згідно із законодавством заборонений. В окремих випадках, передбачених законодавством, суб'єкт господарювання, що здійснює продаж товарів дистанційно, повинен отримати відповідні дозвільні документи (ліцензії, торговельний патент тощо), так само, якби він здійснював продаж цих товарів у звичайному порядку.

Суб'єкт господарювання зобов'язаний забезпечити споживачів необхідною, достовірною, своєчасною та доступною інформацією про перелік послуг, що надаються, тарифи на них, час приймання і видачі замовлень, асортимент і ціни на товари, що пропонуються до продажу, години доставки замовлень додому, споживчі властивості товарів, строки їх придатності до споживання або гарантійні строки та строк служби. На вимогу споживача продавець зобов'язаний надати йому документи, які підтверджують якість, безпеку та ціну товарів. У документах на товари, що підлягають обов'язковій сертифікації, повинні зазначатися реєстраційні номери сертифіката відповідності чи свідоцтва про визнання відповідності та/або декларації про відповідність, якщо це встановлено технічним регламентом. Суб'єкт господарювання відповідно до законодавства зобов'язаний забезпечити технічне обслуговування та гарантійний ремонт реалізованих товарів в установленому порядку.

У разі реалізації товарів поза торговельними або офісними приміщеннями продавець зобов'язаний надати споживачеві документ, який засвідчує факт укладення договору і є підставою для виникнення взаємних прав та обов'язків. Такий документ повинен містити інформацію про: 1) дату укладення договору; 2) найменування та місцезнаходження продавця; 3) найменування товару; 4) ціну; 5) строк виконання робіт (надання послуг); 6) інші істотні умови договору; 7) права та обов'язки сторін договору. У разі ненадання такої інформації суб'єкт господарювання несе відповідальність згідно із законодавством.

У разі реалізації товарів за договором на відстані продавець повинен надати споживачеві інформацію про: 1) найменування продавця, його місцезнаходження та порядок прийняття претензії; 2) основні характеристики товару; 3) ціну, включаючи плату за доставку, та умови оплати; 4) гарантійні зобов'язання та інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом товару; 5) інші умови поставки або виконання договору; 6) мінімальну тривалість договору, якщо він передбачає періодичні поставки товару; 7) вартість телекомунікаційних послуг, якщо вона відрізняється від граничного тарифу; 8) період прийняття пропозицій; 9) порядок розірвання договору. Факт надання інформації повинен бути підтверджений письмово або за допомогою електронного повідомлення. Інформація, підтверджена таким чином, не може бути змінена продавцем в односторонньому порядку. Якщо послуга надається засобами дистанційного зв'язку і оплачується через оператора телекомунікаційних послуг, підтвердження інформації не вимагається.

Споживач має право розірвати договір, укладений поза торговельними або офісними приміщеннями, за умови повідомлення про це продавця протягом чотирнадцяти днів з дати одержання документа, який засвідчує факт здійснення правочину поза торговельними або офісними приміщеннями чи прийняття товару або першої поставки такого товару, за умови, що такий товар є річчю, а прийняття чи поставка товару відбувається пізніше часу одержання споживачем документа на їх продаж. Продавець повинен повернути сплачені гроші без затримки не пізніше тридцяти днів з моменту повідомлення споживачем про розірвання договору. Споживач має право не повертати товар до моменту повернення йому сплаченої ним суми грошей.

Споживач має право розірвати укладений на відстані договір шляхом повідомлення продавця про це протягом чотирнадцяти днів з моменту підтвердження інформації або з моменту одержання товару чи першої поставки товару. Якщо підтвердження інформації не вимагається, споживач може розірвати договір протягом чотирнадцяти днів з моменту його укладення. У разі продажу матеріальних речей їх повернення також свідчить про розірвання договору. Якщо підтвердження інформації не відповідає вимогам законодавства, строк, протягом якого споживач має право розірвати договір, становить дев'яносто днів з моменту одержання такої інформації, або у разі продажу матеріальних речей — з моменту одержання товару або першої поставки товару. Якщо протягом цього строку підтвердження інформації було виправлене, споживач має право розірвати договір протягом чотирнадцяти днів з моменту одержання виправленого підтвердження.

У разі, коли інше не передбачено договором, споживач не має права розірвати договір, укладений на відстані, якщо: а) надання послуги або поставка товару електронними засобами зв'язку за згодою споживача відбулися до закінчення встановленого законодавством строку розірвання договору, про що споживачу було повідомлено у підтвердженні інформації; б) споживач відкрив аудіо- чи відеокасету або носій комп'ютерного забезпечення, які постачаються запечатаними.

Продавець повинен повернути сплачені гроші та відшкодувати витрати, понесені споживачем у зв'язку з поверненням продукції, протягом тридцяти днів з моменту одержання повідомлення споживача про недійсність договору. У разі розірвання договору споживач повинен повідомити продавця про місце, де товар може бути повернений. Договором може передбачатися, що товар, який був надісланий поштою, повинен у разі розірвання договору також бути повернений поштою. Будь-які витрати, пов'язані з поверненням товару, покладаються на продавця. Продавець повинен відшкодувати витрати споживача у зв'язку з поверненням товару.

У разі розірвання договору, укладеного на відстані чи поза торговельними або офісними приміщеннями, обов'язок споживача зберігати у себе товар припиняється по закінченні шістдесяти днів після його одержання. Якщо продавець не вживає заходів для повернення його собі протягом зазначено-

го періоду, такий товар переходить у власність споживача без виникнення зобов'язання з оплати його вартості. Для здійснення права на розірвання договору споживач повинен зберігати одержаний товар у незміненому стані. Знищення, пошкодження або псування товару, що сталося не з вини споживача, не позбавляє його права на розірвання договору. Зменшення вартості товару внаслідок відкриття упаковки, огляду чи перевірки товару не позбавляє права споживача на розірвання договору.

Якщо споживачеві не було надано документ, який засвідчує факт здійснення правочину поза торговельними або офісними приміщеннями, такий правочин не є підставою для виникнення обов'язків для споживача. У разі ненадання документа або підтвердження інформації споживач повідомляє продавця про недійсність договору. Якщо всупереч вимогам законодавства протягом установлених строків продавець не здійснює повернення сплаченої суми грошей за товар у разі розірвання договору, споживачеві виплачується неустойка в розмірі одного відсотка вартості товару за кожний день затримки повернення грошей.

Розрахунки за продані товари та надані послуги можуть здійснюватися готівкою та/або в безготівковій формі (із застосуванням платіжних карток, платіжних чеків, жетонів тощо). Разом з товаром споживачеві в обов'язковому порядку видається розрахунковий документ установленої форми на повну суму проданої продукції, який засвідчує факт купівлі товару та/або надання послуги.

Відпуск товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями проводиться в упакованому вигляді, якщо інше не встановлено договором купівлі-продажу або не впливає із суті зобов'язання. Упаковка товарів повинна відповідати вимогам санітарних правил та забезпечувати збереження товарів. Суб'єкт господарювання може надавати додаткові послуги з упаковки товарів у спеціальну тару, комплектування замовлень (наборів) у подарунковому оформленні, їх доставки.

Вимоги споживача до якості, безпеки, гарантійного ремонту та обміну товарів задовольняються суб'єктом господарювання відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів».

Продаж товарів на замовлення покупців

Суб'єкти господарювання можуть продавати товари на замовлення споживачів через спеціалізовані магазини, крамниці, магазини-склади, через відділи замовлень магазинів (крамниць), а також за допомогою засобів дистанційного зв'язку.

Замовлення на товари приймаються від споживачів у порядку, встановленому суб'єктом господарювання (безпосередньо у магазині, за допомогою засобів дистанційного зв'язку, за місцем роботи громадян на підприємствах, установах, організаціях, з доставкою).

Доставка замовлень проводиться в узгоджений зі споживачем час. Форма і порядок оплати за товари, що придбаваються, визначаються за погодженням між споживачем і суб'єктом господарювання.

Замовлення на продовольчі та непродовольчі товари оформлюється на бланку замовлення у двох примірниках, у якому зазначаються: найменування суб'єкта господарювання, назва товару, його ціна (за один кілограм або сто грамів, одиницю розфасовки, упаковки, штуку, один метр тощо), кількість, загальна вартість товару, вартість послуг, що надаються додатково, дата (час) виконання замовлення тощо. Перший примірник оформленого бланка замовлення передається споживачу, другий — залишається у суб'єкта господарювання. Якщо проведена попередня оплата, то в бланку замовлення робиться спеціальна відмітка. На товари споживачу видається розрахунковий документ із зазначенням усіх належних реквізитів.

При оплаті замовлення, що прийняте за допомогою засобів дистанційного зв'язку, споживачу видається перший примірник бланка замовлення з відміткою про оплату та дату (час) виконання замовлення, яка завіряється штампом (печаткою) і підписом уповноваженої особи суб'єкта господарювання. На товари споживачу видається розрахунковий документ. При передачі споживачу замовлення уповноважена особа суб'єкта господарювання забезпечує перевірку відповідності товарів виконаному замовленню. На другому примірнику бланка замовлення споживач своїм підписом підтверджує отримання замовлення та сплату грошей.

При доставці прийнятого за допомогою засобів дистанційного зв'язку замовлення на непродовольчі товари, на які нормативними документами встановлено гарантійні строки, споживачу передається технічний паспорт чи інший документ, що його замінює. У цих документах обов'язково робиться відмітка про дату продажу (день доставки) та найменування суб'єкта господарювання, що виконав замовлення, яка завіряється штампом (печаткою) і підписом уповноваженої особи суб'єкта господарювання. Уповноважена особа суб'єкта господарювання повинна в обов'язковому порядку проінформувати споживача про найменування та місцезнаходження підприємства, що здійснює функції суб'єкта господарювання щодо прийняття претензій від споживачів, а також проводить ремонт, технічне обслуговування проданих товарів.

При виконанні прийнятого замовлення суб'єкт господарювання не має права вносити зміни до асортименту товарів і змінювати ціни на них без узгодження зі споживачем. У разі неможливості виконання договору через відсутність замовленого товару суб'єкт господарювання повинен негайно повідомити про це споживача, але не пізніше тридцяти днів з моменту одержання згоди споживача на укладення договору. Суб'єкт господарювання може використовувати стандартну умову у договорі про можливість заміни товару в разі його відсутності іншим товаром. Така умова вважатиметься справедливою, якщо: а) інший товар відповідає меті використання замовленого товару; б) має таку ж або кращу якість; в) його ціна не перевищує ціни замовленого товару. Про наявність такої умови у договорі споживач повинен бути повідомлений перед укладенням договору.

Якщо продаж товарів на замовлення здійснюється за допомогою засобів дистанційного зв'язку — за договором, укладеним на відстані, продавець повинен поставити споживачеві товар протягом прийнятної строку, але не пізніше тридцяти днів з моменту одержання згоди споживача на укладення договору.

3.1.3. Організація торгівлі поза магазинами

Досить поширеною в нинішніх умовах є практика продажу товарів у кіосках, ларях, ларках, палатках, сезонних павільйонах, торговельних автоматах, візках, лотках тощо. Всі ці засоби продажу товарів об'єднує поняття дрібно-роздрібною торговельною мережі, коли товари широкого спектру продаються поза традиційними магазинами. Роздрібна торгівля через таку мережу є однією із форм позамагазинного продажу товарів, при якій приміщення не мають торговельного залу для споживачів.

Правила такого продажу товарів визначені Наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України «Про затвердження Правил роботи дрібно-роздрібною торговельною мережі» від 8 липня 1996 року № 369. Відповідно до цих Правил, через дрібно-роздрібну торговельну мережу дозволяється реалізація продовольчих і непродовольчих товарів тільки нескладного асортименту. При чому торгівля продовольчими та непродовольчими товарами в одному дрібно-роздрібному торговельному пункті дозволяється лише за умови, що продовольчі товари фасовані, мають герметичну (непошкоджену) упаковку і при цьому додержується принцип товарного сусідства.

У дрібно-роздрібній торговельній мережі забороняється продаж:

1) продовольчих товарів, якщо при їх продажу відсутні умови для дотримання санітарних норм і правил, а також для додержання температурних режимів, умов зберігання та продажу цих товарів;

2) нефасованих і неупакованих продовольчих товарів з розносок, лотків, столиків, корзин та неспеціалізованого транспорту, крім картоплі, овочів, фруктів, плодів, ягід, баштанних культур в період сезонного продажу, а також морозива, квітів;

3) алкогольних напоїв (крім автомагазинів системи споживчої кооперації, що здійснюють виїзну торгівлю у сільській місцевості, за наявності марок акцизного збору);

4) тютюнових виробів через засоби пересувної мережі за винятком автомагазинів, автокафе, авторозвозок, лавок-автопричепів системи споживчої кооперації, що здійснюють продаж у сільській місцевості;

5) тютюнових виробів через стаціонарні пункти, якщо стан приміщень не відповідає вимогам нормативних документів щодо їх зберігання;

6) тютюнових виробів без марок акцизного збору;

7) алкогольних напоїв і тютюнових виробів працівниками суб'єкта господарювання, яким не виповнилося 18 років;

8) технічно складних та великогабаритних товарів;

9) тканин, взуття (крім домашнього та робочого), швейних виробів (крім робочого одягу і головних уборів для літнього сезону) та виробів верхнього трикотажу, що потребують примірювання;

10) дорогоцінних металів, коштовного каміння та виробів з них;

11) вогнебезпечних товарів побутової хімії, піротехнічних іграшок, паливно-мастильних матеріалів (крім тих, що реалізуються через авторозвозки системи споживчої кооперації);

12) об'єктів санітарних заходів, вимоги до обігу яких заборонено законодавчими актами; товарів, вільна реалізація яких заборонена, а також тих, що не мають відповідного маркування, належного товарного вигляду, на яких строк придатності не зазначено або зазначено з порушенням вимог нормативних документів, строк придатності яких минув, а також тих, що надійшли без документів, передбачених законодавством, зокрема, які засвідчують їх якість та безпеку.

Працівники пунктів дрібнороздрібної торговельної мережі, які безпосередньо здійснюють продаж продовольчих товарів, так само, як і працівники ринків, підлягають обов'язковому систематичному медичному обстеженню, результати якого заносяться в їх особисті медичні книжки, що зберігаються на робочих місцях працівників. Ці працівники під час виконання своїх обов'язків повинні: 1) бути охайно одягнені в формений чи санітарний одяг і головні убори; 2) додержуватися правил особистої гігієни, тримати робоче місце, приміщення та навколишню територію в належному санітарному стані, не палити на робочому місці, бути з споживачами ввічливими; 3) мати при собі паспорт, який пред'являється на вимогу службових осіб органів державного контролю і нагляду та правоохоронних органів.

У кожному стаціонарному пункті дрібнороздрібної торговельної мережі повинні бути санітарні правила та санітарний журнал, а також Книга відгуків і пропозицій встановленого зразка, яка надається споживачу на першу його вимогу.

Розміщення та режим роботи. Відведення місць для розміщення пунктів дрібнороздрібної торговельної мережі здійснюється відповідно до вимог Єдиних правил ремонту і утримання автомобільних доріг, вулиць, залізничних переїздів, правил користування ними та охорони, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 30.03.94 N 198.

Розміщення пунктів дрібнороздрібної торговельної мережі здійснюється суб'єктом господарювання відповідно до вимог Земельного кодексу України та законодавства про благоустрій населених пунктів, планування та забудову територій, санітарного та епідемічного благополуччя населення, пожежну охорону, державну автоінспекцію та архітектуру.

Пункти дрібнороздрібної торговельної мережі повинні мати копії ліцензій на роздрібну торгівлю тютюновими виробами та роздрібну торгівлю алкогольними напоями, завірені підписом відповідальної особи та печаткою

органу, що їх видав. Копії ліцензій зберігаються у працівника пункту дрібно-роздрібної торговельної мережі, пред'являються ним за вимогою службових осіб органів державного контролю і нагляду та органів внутрішніх справ.

Вимоги щодо приміщень та обладнання. Стационарні пункти дрібно-роздрібної торговельної мережі, як правило, повинні бути типовими, відповідати вимогам нормативних документів щодо санітарії, охорони праці, техніки безпеки, відповідати естетичним вимогам, архітектурно вписуватись у навколишнє середовище. Рекламно-інформаційне оформлення пункту дрібно-роздрібної торговельної мережі повинно бути типовим для даного суб'єкта господарювання. На видному місці розміщується свідоцтво про державну реєстрацію, інформація про адресу і номер телефону суб'єкта господарювання, якому належить цей пункт, прізвище, ім'я та по батькові продавця, а також режим роботи.

На кузовах автомагазинів, автокафе, авторозвозок, автопричепів, автоцистерн повинен бути нанесений фарбою чіткий напис, що вказує найменування, адресу суб'єкта господарювання, номер точки пересувної торговельної мережі та номер телефону суб'єкта господарювання. На автотранспорт, що перевозить продовольчу сировину та продовольчі товари для дрібно-роздрібної торговельної мережі, повинен бути оформлений санітарний паспорт. У разі здійснення виїзної (виносної) торгівлі, а також продажу товарів з використанням інших нестационарних засобів на робочому місці продавця встановлюється табличка із зазначенням його прізвища, імені та по батькові, а також відомостей про суб'єкт господарювання, що організував торгівлю: для юридичної особи — найменування, місцезнаходження і номери телефону, для фізичної особи — підприємця — прізвище, ім'я та по батькові, номер свідоцтва про державну реєстрацію і найменування органу, що здійснив таку реєстрацію. Усі відомості оформляються відповідно до законодавства про мови.

Пункт дрібно-роздрібної торговельної мережі повинен бути забезпечений відповідним інвентарем та обладнанням, а у разі здійснення продажу продовольчих товарів, що швидко псуються, — холодильним устаткуванням. Стационарні пункти дрібно-роздрібної торговельної мережі обладнуються електроосвітленням. При розміщенні стационарних об'єктів дрібно-роздрібної торговельної мережі на ділянках без твердого покриття вздовж їх фасадів проводиться необхідний благоустрій.

Пункти дрібно-роздрібної торговельної мережі, які торгують напоями на розлив, продовольчими товарами та продукцією ресторанного господарства без упаковки, повинні бути підключені до водопровідної та каналізаційної мережі, мати місця для миття рук, обладнання, інвентаря (або посуд одноразового використання), комплект миючих і дезинфікуючих засобів, дозволених Міністерством охорони здоров'я України, бачки з кришками для збирання відходів. Прилавки мають бути закриті водонепроникними матеріалами. Забороняється продаж харчових продуктів і напоїв із застосуванням посуду одноразового використання при відсутності ємкостей для його збору і подальшої утилізації, а також повторне використання цього посуду.

Організація продажу товарів. Працівники пунктів дрібнороздрібною торговельної мережі на товари, що одержані для продажу, якщо це передбачено законодавством повинні мати: 1) товарно-транспортні накладні, прибутково-видаткові накладні, приймальні акти, заборні листи тощо із зазначенням назви, сорту, кількості, ціни та загальної вартості товару; 2) документи, згідно з якими надійшли товари, що підлягають обов'язковій сертифікації, з позначенням реєстраційних номерів сертифіката відповідності чи свідоцтва про визнання відповідності та/або декларації про відповідність, якщо це встановлено технічним регламентом з підтвердження відповідності на відповідний товар; 3) копії гігієнічних висновків, завірених печаткою суб'єкта господарювання, від якого одержані ці товари, стосовно товарів, що не підлягають обов'язковій сертифікації відповідно до затвердженого Міністерством охорони здоров'я України переліку; 4) документи, що засвідчують відповідність якості товарів вимогам нормативних документів (для імпортних товарів — копії сертифікатів, викладені мовою країни-експортера і українською або російською мовою та завірени печаткою суб'єкта господарювання, від якого одержані ці товари).

Забороняється продаж товарів, що не мають відповідного маркування, належного товарного вигляду, на яких строк придатності не зазначено або зазначено з порушенням вимог нормативних документів, строк придатності яких минув, а також тих, що надійшли без документів, передбачених законодавством, зокрема, які засвідчують їх якість та безпеку.

Продукція ресторанного господарства та продовольчі товари, що не мають упаковки, повинні бути вкриті від пилу прозорою плівкою, корзини закриті чистою тканиною. У пунктах дрібнороздрібною торговельної мережі забороняється зберігати продовольчі товари на підлозі у відкритій тарі, тримати сторонні речі. Зразки товарів, що є у продажу, повинні бути виставлені у відному для споживачів місці та мати ярлики цін (цінники). Працівники дрібнороздрібною торговельної мережі несуть відповідальність за наявність відповідно оформлених ярликів цін.

Працівники дрібнороздрібною торговельної мережі відповідно до Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 15.06.2006 N 833, зобов'язані надавати споживачам у доступній формі необхідну, достовірну та своєчасну інформацію про товари, усіляко сприяти споживачеві у вільному виборі товарів і додаткових послуг, на його вимогу провести перевірку якості, безпеки, комплектності, міри, ваги та ціни товарів з наданням йому контрольно-вимірвальних приладів, документів, які підтверджують якість, безпеку, ціну товарів, перевірити справність виробу, продемонструвати за можливості його роботу та ознайомити споживача з правилами користування.

Працівники, які здійснюють продаж товарів, зобов'язані відпускати їх споживачам повною мірою і вагою. Забороняється змушувати споживачів до придбання будь-яких додаткових товарів до основної покупки або одержання замість здачі будь-яких товарів.

При продажу продукції ресторанного господарства повинен застосовуватись відповідний інвентар (щипці, виделки, совки, лопатки тощо). Забороняється продаж з кухонного інвентаря (кастриоль, сотейників тощо), що безпосередньо застосовується для приготування їжі.

Нефасовані продовольчі товари та продукція ресторанного господарства передаються споживачу упакованими в папір, паперові серветки, поліетиленові кульки харчового призначення або в тару споживача, непродовольчі товари — в папір, коробки, поліетиленові кульки, інший пакувальний матеріал.

§ 3.2. Товари широкого вжитку (непродовольчі товари): як вберегтися від недобросовісних продавців

Якість, а не кількість — ось моя міра.

Д. Джеральд

Торгівля товарами широкого вжитку має свої особливості, пов'язані з величезною номенклатурою вироблених товарів, масовістю їх попиту і різноманітністю послуг, що надаються, в процесі їх вжитку. До цієї групи товарів входять товари масового споживного попиту широкої номенклатури (взуття, одяг, меблі, побутові товари, спорттовари, інвентар, побутова техніка), в т. ч. товари однократного короткострокового використання (продукти харчування, сигарети, косметика, парфумерія, миючі засоби), і товари тривалого користування, що вимагають після продажного обслуговування (автомобілі, холодильники, телевізори, відеомагнітофони, пральні машини, фотоапарати, спортивний інвентар).

Особливості ринків споживчих товарів залежать від запитів, смаків, традицій, рівня зайнятості, спроможності різних верств населення (діти, молодь, дорослі, літні люди, пенсіонери), і від сегментації ринків на різних типів платоспроможності населення.

Основною ланкою реалізації товарів широкого вжитку є роздрібна торгівля. У орбіту комерційної діяльності в області товарів широкого вжитку залучені дрібні і середні підприємства, що грають важливе економічне значення для держави. Якщо їх кадри комерційно добре підготовлені, то вони більш життєво стійкі, можуть комерційно гнучко вести зворот, уміють варіювати номенклатурою споживчих товарів, чуйно реагують на зміну попиту з боку населення, забезпечують його зайнятість. Вочевидь, що сторони держави, у тому числі і російського, необхідно до малих підприємств уважне, стимулююче, а не що посилює їх діяльність відношення.

Характерні порушення прав споживачів: обрахунки споживачів, реалізація недоброякісних товарів, без відомостей про його походження, недоброчинне ставлення продавців до покупців.

До особливостей ведення комерційної діяльності, вимогам до висновку контрактів на постачання товарів широкого вжитку тривалого використання слід віднести необхідність чіткої організації після продажного обслуговування в гарантійний період. Комерційні помилки, що не передбачають таких послуг в контрактах купівлі-продажу або в угодах з посередниками про умови дистрибуції товару, можуть заблокувати ринок надовго і принести втрати іміджу виробникові.

Саме тому сервісне обслуговування як в гарантійний період, так і в після-гарантійний супроводить торгівлі товарів широкого вжитку, набирає силу як самостійний бізнес, є конкуренто утворюючим чинником в просуванні товару на ринок.

Постановою Кабінету Міністрів України № 504 від 11 квітня 2002 р. затверджено Порядок гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів. Зауважимо, що відповідно до цієї ж Постанови до технічно складних побутових товарів належать непродовольчі товари широкого вжитку (прилади, машини, устаткування та інші), які складаються з вузлів, блоків, комплектуючих виробів, відповідають вимогам нормативних документів, мають технічні характеристики, супроводжуються експлуатаційними документами і на які встановлено гарантійний термін. Проте питання гарантійного обслуговування ми розглянемо у наступному розділі.

Що ж до самої організації торгівлі непродовольчими товарами, то відповідно до Правил роздрібно торгівлі непродовольчими товарами, затверджених Наказом Міністерства економіки України від 19 квітня 2007 року № 104, роздрібна торгівля непродовольчими товарами здійснюється через спеціалізовані підприємства, підприємства з універсальним асортиментом непродовольчих товарів, спеціалізовані відділи (секції) підприємств з універсальним асортиментом продовольчих товарів, дрібнороздрібну торговельну мережу.

Продаж непродовольчих товарів здійснюється методом самообслуговування, з індивідуальним обслуговуванням, за зразками або через торговельні автомати.

Продавець зобов'язаний перевірити справність виробу, продемонструвати по змозі його роботу та ознайомити споживача з правилами користування.

Під час продажу товару, який підлягає гарантійному ремонту (обслуговуванню) або гарантійній заміні, продавець зобов'язаний:

- 1) у присутності споживача здійснити перевірку споживчих властивостей товару, наявності експлуатаційних документів, у тому числі гарантійного талона та відривних талонів на гарантійне обслуговування, комплектності товару, зазначеної в експлуатаційних документах;

- 2) поінформувати споживача про правила користування товаром;

- 3) заповнити відповідні розділи гарантійного і відривного талонів на гарантійне обслуговування;

- 4) надати інформацію про підприємства (майстерні), що здійснюють гарантійний ремонт. У разі, коли товар потребує проведення робіт з уведення

в експлуатацію, суб'єкт господарювання зобов'язаний надати споживачу відповідну інформацію або забезпечити виконання таких робіт.

Вибрані споживачем непродовольчі товари за домовленістю з адміністрацією торговельного об'єкта можуть зберігатися в торговельному залі із зазначенням на виписаному товарному чеку часу оплати. Якщо споживач не вніс плату у визначений час, товар надходить у продаж. Придбані великогабаритні товари (меблі, будівельні матеріали, піаніно, холодильники, пральні машини тощо) споживач має право залишити на зберігання у суб'єкта господарювання на узгоджений строк шляхом укладення договору зберігання відповідного товару. До залишеного на зберігання товару додається копія розрахункового документа, на якій зазначається строк зберігання, а на самому товарі розміщується табличка з написом «Продано». Суб'єкт господарювання протягом зазначеного строку несе відповідальність за зберігання і якість товару. Доставка таких товарів здійснюється у строк не пізніше 7 днів з моменту оформлення покупки, якщо інший строк не встановлено згідно з домовленістю сторін. У разі, коли доставка не зроблена через відсутність споживача в обумовленому місці та в обумовлений час, повторна доставка здійснюється у строк згідно з домовленістю сторін.

У разі виявлення невідповідності товарів умовам продажу (даним, зазначеним у розрахунковому документі), некомплектних або товарів неналежної якості споживач може відмовитися від прийняття цих товарів. У цьому разі оформляється акт, у якому зазначаються причини відмови. На підставі акта суб'єкт господарювання повинен доставити споживачеві товари без недоліків або повернути вартість товарів та послуг. Витрати, пов'язані із заміною товарів, здійснюються за рахунок суб'єкта господарювання. У разі неякісного складання та установки товарів споживач також може вимагати безкоштовного усунення недоліків.

Суб'єкт господарювання забезпечує безкоштовну установку, включення і пуск технічно складних товарів, якщо нормативною документацією та правилами користування ними не допускаються включення і пуск їх безпосередньо споживачем, а також складання меблів у споживача у строк не пізніше 7 днів з моменту оформлення покупки, якщо інший строк не встановлено згідно з домовленістю сторін.

3.2.1. Особливості торгівлі нафтопродуктами

Торгівля нафтопродуктами, до яких належить бензин, дизельне паливо, гас, масла і мастила, має свої особливості, які визначені у Правилах роздрібно-ї торгівлі нафтопродуктами, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 20 грудня 1997 року № 1442.

Згідно положень зазначених Правил, роздрібний продаж нафтопродуктів здійснюється через мережу автозаправних станцій (АЗС), що призначені для відпуску споживачам нафтопродуктів. Продаж нафтопродуктів у дрібній розфасовці здійснюється також через спеціалізовані магазини, що продають товари господарського вжитку. У сільській місцевості продаж гасу на розлив здійснюється через мережу спеціалізованих магазинів, кіосків, палаток, а також через спеціалізовані авторозвозки системи споживчої кооперації.

Відпуск нафтопродуктів здійснюється операторами АЗС, з якими суб'єктами господарювання. На фасаді АЗС і торговельного приміщення повинна бути вивіска із зазначенням найменування суб'єкта господарювання та власника або уповноваженого ним органу. На видному місці розміщуються інформація про режим роботи і копія свідоцтва про державну реєстрацію, а також *табличка із зазначенням прізвища, імені та по батькові чергового оператора, що відпускає нафтопродукти, і інформація про місце розташування найближчих АЗС.*

Відомості про роздрібні ціни, марки та види нафтопродуктів (у тому числі дизельного палива залежно від вмісту масової частки сірки), що продаються на АЗС, повинні бути зазначені на інформаційному табло, яке встановлюється на в'їзді та біля оператора АЗС.

Суб'єкт господарювання зобов'язаний поінформувати споживача про можливість виникнення за певних умов унаслідок поводження з нафтопродуктами небезпеки для життя, здоров'я споживача та його майна, навколишнього природного середовища.

Споживач має право протягом чотирнадцяти днів з дня купівлі обміняти нафтопродукти належної якості на аналогічні у суб'єкта господарювання, в якого вони були придбані, у разі, коли нафтопродукти не можуть бути ним використані за призначенням. Обмін нафтопродуктів належної якості проводиться за умови, якщо вони не використовувалися, збережено їх товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також за наявності розрахункового документа, виданого споживачеві разом з проданими нафтопродуктами. Якщо на момент обміну в продажу аналогічних нафтопродуктів немає, споживач має право придбати будь-які інші нафтопродукти з наявного асортименту з перерахуванням вартості, розірвати договір та одержати гроші у розмірі вартості повернутих нафтопродуктів або здійснити обмін нафтопродуктів на аналогічні після надходження відповідних нафтопродуктів у продаж. Суб'єкт господарювання зобов'язаний у день надходження нафтопродуктів у продаж повідомити про це споживача, який вимагає їх обміну. При розірванні договору купівлі-продажу розрахунки із споживачем здійснюються виходячи з вартості нафтопродуктів на час їх купівлі. Гроші, сплачені за нафтопродукти, повертаються споживачеві у день розірвання договору, а в разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору — в інший строк за домовленістю сторін, але не більше ніж сім днів.

Споживач вправі спостерігати за операцією вимірювання гасу від початку до кінця. Продавець повинен стежити за тим, щоб не облили тару зовні.

§ 3.3. Гарантійне обслуговування і обмін

Гарантія, що надається на товар, куплений на ринку, це те ж саме, що й гарантія на гарну погоду від метеослужби.

Якщо покупцю продано неякісний товар, він має право вимагати від продавця (суб'єкта господарювання) задоволення своїх вимог, передбачених законом України «Про захист прав споживачів». У разі продажу товару з недоліками без попереднього застереження продавцем покупець має право замінити товар на якісний, повернути його продавцю та одержати назад сплачені гроші. На практиці наш споживач у таких випадках стикається зі стіною непорозуміння, продавець знайде тисячі відмовок, щоб не задовольнити вимоги споживача. Споживач починає бігати по різним інстанціям, щоб захистити свої права.

Під час продажу товару, який підлягає гарантійному ремонту (обслуговуванню) або гарантійній заміні, суб'єкт господарської діяльності або його працівники зобов'язані:

- 1) у присутності споживача здійснити перевірку споживчих властивостей товару, наявності експлуатаційних документів, у тому числі гарантійного талона та відривних талонів на гарантійне обслуговування, комплектності товару, зазначеної в експлуатаційних документах;
- 2) поінформувати споживача про правила користування товаром;
- 3) заповнити відповідні розділи гарантійного і відривного талонів на гарантійне обслуговування;
- 4) надати інформацію про підприємства (майстерні), що здійснюють гарантійний ремонт.

Покупцю, разом з товаром, в обов'язковому порядку видається розрахунковий документ (касовий чек, товарний чек), який засвідчує факт купівлі та надання послуг.

Товарний чек виписується у двох примірниках, один з яких видається покупцю і містить номер або найменування торговельного підприємства, назву та гатунок товару, його ціну, дату продажу, прізвище, ініціали продавця та його підпис.

Якщо придбаний товар не підійшов споживачу за формою, габаритами, фасоном, кольором або споживач не може його використати за призначенням з інших причин, він має право обміняти його на аналогічний у продавця, у якого він був придбаний.

Однак таке право споживача залежить від декількох умов. А саме:

- обміну підлягають тільки непродовольчі товари;
- споживач вправі обміняти товар тільки на аналогічний придбаному, але інший за кольором, фасоном, формою, габаритами (наприклад, сукню білу на таку саму блакитну);

- обміняти можна лише товари, які не споживалися, зберегли товарний вигляд та споживчі властивості, а також мають пломби, ярлики та виданий споживачу товарний чи касовий чек;
- обмежується строк обміну. Споживач може обміняти товар належної якості лише протягом 14 днів, не рахуючи дня купівлі. Якщо день придбання товару не співпадає із днем передачі товару споживачу, 14-денний строк обчислюється з наступного дня після передачі товару споживачу (наприклад, при доставці товару поштою). Якщо товар потребує спеціальної установки, підключення тощо, 14-денний строк обчислюється з наступного дня після їх здійснення;
- не всі види непродовольчих товарів, які є належної якості, підлягають обміну.

Перелік товарів, які не підлягають обміну, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 19.03.94 № 172 До нього входять продовольчі товари, лікарські препарати та засоби, предмети сангігієни та непродовольчі товари, а саме: світлочутливі товари, корсетні товари, парфумерно-косметичні вироби, пір'яно-пухові вироби, дитячі іграшки м'які, дитячі іграшки гумові надувні, зубні щітки, мундштуки, апарати для гоління, помазки для гоління, гребінці та щітки масажні, сурдини (для духових музичних інструментів), скрипичні підборіддя, грамплатівки, рукавички, ювелірні вироби з дорогоцінних металів, вироби з бурштину, тканини, тюлегардинні і мереживні полотна, килимові вироби метражні, білизна натільна, білизна постільна, панчішно-шкарпеткові вироби, товари в аерозольній упаковці, друковані видання, лінійний та листовий металопрокат, трубна продукція, пило матеріали, погонажні (плінтус, наличник), плитні матеріали (деревоволокнисті та деревостружкові плити, фанера) і скло, нарізані або розкромлені під розмір, визначений покупцем (замовником), некондиційні товари, аудіо-, відеокасети, диски для лазерних систем зчитування із записом.

Можлива ситуація, коли споживач просить обміняти товар, а аналогічного товару, іншого за кольором, фасоном, формою у продажу немає. У цьому випадку споживач вправі придбати будь-які інші товари відповідно до асортименту з відповідним перерахуванням ціни або одержати назад гроші, сплачені за товар, який споживач повернув, або обміняти товар на аналогічний про надходженні відповідного товару у продаж. В останньому випадку споживач залишає продавцю свою адресу (номер телефону) і продавець зобов'язаний сповістити споживача при надходженні в продаж відповідного товару. Якщо в результаті очікування споживач втрапить інтерес до придбання товару, він вправі розірвати договір та вимагати повернення сплаченої за товар суми.

Якщо Ви придбали товар у кредит, а він виявився згодом неналежної якості, то відповідно до п. 5 ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів» гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві в день розірвання договору, а у випадку неможливості повернути гроші в день розірвання договору – в інший термін за домовленістю сторін, але не пізніше чим протягом 7 днів.

А відповідно до п. 1 ст. 14 Закону при розірванні договору споживач має право вимагати відшкодування заподіяних йому збитків. Саме до збитків і відноситься та сума, яку Ви сплатите як відсотки за користування кредитом. І тому цю суму продавець зобов'язаний Вам відшкодувати.

Досить часто виникає ситуація, коли споживач виявляє, що товар є неналежної якості, коробки чи то упаковка із-під нього вже були викинуті. У такому разі продавець не приймає товар, посилаючись на те, що нема пакувальних матеріалів до нього. Проте, закон України «Про захист прав споживачів» встановлює, що вимоги споживача щодо неякісного товару розглядаються після пред'явлення споживачем розрахункового документу, а щодо товарів, на які встановлено гарантійні терміни, — технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює з позначкою про дату продажу. Тобто Закон не містить більш ніяких умов (таких як збереження упаковки, пред'явлення паспорта тощо) для задоволення вимог споживача, зокрема, вимоги про заміну товару. Тому, якщо Ви пред'явили чек та гарантійний талон, магазин зобов'язаний замінити неякісний товар на якісний, адже купували Ви не коробку з-під товару, а сам товар.

Трапляються також ситуації, коли продавець вимагає пред'явлення паспорта для проведення обміну. П. 9 ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів» встановлює, що вимоги споживача розглядаються після пред'явлення ним розрахункового документа (чека, квитанції тощо), а щодо товарів, на які встановлено гарантійні терміни, — технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, з позначкою про дату продажу.

Ні Закон України «Про захист прав споживачів», ні Цивільний кодекс України, що також певною мірою регулює правовідносини з приводу придбання неякісного товару, не містять вимоги щодо пред'явлення паспорта, як умови задоволення вимог споживача з приводу придбання товару неналежної якості. Більш того, паспортні дані є конфіденційною інформацією про особу, і тільки ця особа вирішує, в яких випадках і яким чином надавати таку інформацію (крім випадків, встановлених законодавством, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту тощо). Тобто, вимога продавців про пред'явлення паспорта під час обміну товару, повернення грошей тощо є незаконною. Ви не зобов'язані пред'являти паспорт в таких випадках.

Іноді продавці відмовляються приймати назад неякісний товар посилаючись на те, що товар втратив якість через неправильну експлуатацію споживачем. Та згідно з п. 3 ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів» продавець зобов'язаний прийняти товар неналежної якості у споживача і задовольнити його вимоги.

Відповідно до ст. 19 того самого Закону у разі коли під час гарантійного терміну необхідно визначити причини втрати якості товару, продавець зобов'язаний у триденний термін з дня одержання від споживача письмової заяви організувати проведення експертизи товару. Експертиза провадиться за рахунок продавця. Якщо в результаті експертизи буде доведено, що не-

доліки виникли після передачі товару споживачеві внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання чи транспортування, дій третіх осіб, вимоги споживача не підлягають задоволенню, а споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю витрати на проведення експертизи. Споживач, продавець мають право оскаржувати висновки експертизи у судовому порядку.

Ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів» встановлено, що вимоги споживача розглядаються після пред'явлення споживачем розрахункового документа, а щодо товарів, на які встановлено гарантійні терміни, — технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, з позначкою про дату продажу.

Відповідно до п. 9 постанови Пленуму Верховного Суду України «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів» № 5 від 12 квітня 1996 р. втрата квитанцій, товарних і касових чеків або інших письмових документів, неотримання їх під час придбання товару не позбавляє права споживача довести факт купівлі-продажу з допомогою свідків.

Тому, якщо з Вами під час придбання товару був хтось, тоді Ви можете довести факт придбання товару в даному магазині за допомогою свідчень цих осіб. Про це Вам варто повідомити і директора магазину, адже він може і не знати цієї норми.

За наявності аналогічного товару вимога споживача про його заміну підлягає негайному задоволенню, а в разі потреби перевірки якості — протягом 14 днів чи за домовленістю сторін.

У випадку відсутності товару вимога споживача про його заміну підлягає задоволенню в двомісячний термін з часу відповідної заяви. Якщо задовольнити вимогу споживача про заміну товару у встановлений термін неможливо, споживач вправі за своїм вибором пред'явити вимоги про безоплатне усунення недоліків товару або повернення грошей.

За пред'явленням споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару, вони повинні бути усунуті протягом 14 днів чи за згодою сторін в інший термін (п. 7 ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів»).

За письмовою вимогою споживача на час ремонту йому надається (з доставкою) товар аналогічної марки незалежно від моделі. Для цього виробничий завод разом із продавцем зобов'язані на договірній основі передбачити обмінний фонд товарів. Перелік таких товарів визначається Кабінетом Міністрів України.

За кожний день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки і щодня затримки усунення недоліків понад установлений термін (14 днів), споживачу виплачується неустойка в розмірі одного відсотка вартості товару. При усуненні недоліків шляхом заміни комплектуючого виробу чи складової частини товару, на які встановлені гарантійні терміни, гарантійний термін на новий комплектуючий виріб або його складову частину обчислюється з дня видачі споживачу товару після ремонту.

Відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів» № 172 від 19 березня 1994 р. гарантійний термін на взуття обчислюється з початку відповідного сезону. Для взуття зимового асортименту — з 15 листопада по 15 березня, весняно-літнього асортименту — з 15 березня по 15 травня, літнього асортименту — з 15 травня по 15 вересня. Цією ж Постановою встановлено, що гарантійний термін на одяг, хутряні й інші вироби обчислюється також з початку відповідного сезону: весняно-літнього асортименту — з 1 квітня, осінньо-зимового асортименту — з 1 жовтня.

§ 3.4. Продукти харчування та інші продовольчі товари: особливості продажу

Треба їсти, щоб жити, а не жити, щоб їсти.
Сократ

Торгівля продовольчими товарами, також як і товарами широкого вжитку, має ряд особливостей, які визначаються великою неоднорідністю якісних характеристик, сезонністю виробництва і вжитку, обмеженістю термінів зберігання, наявністю і необхідністю оптової і розгалуженої роздрібною мережі.

Під впливом зростаючої конкуренції кількість торговельних фірм, що здійснюють прямі закупівлі і продажі продовольчих товарів, постійно скорочуються, поступаючи місцем багато товарним транснаціональним корпораціям, обслуговуючим товарообіг завдяки міжфіліальним постачанням і з використанням товарних бірж.

Враховуючи велику економічну значущість постачань продовольчих товарів (цукор, зернові і боби, кава, риба, картопля), світовий ринок пред'являє до них особливо високі вимоги за якістю. Так, звичайне постачання, наприклад, канадської пшениці, супроводжується комплектом комерційних документів, в який входять також:

- карантинний і фіто санітарний сертифікати, підтверджуючі відсутність карантинних об'єктів і перевищень норм радіації;
- сертифікату про допустиму норму шкідливих домішок, у тому числі пестицидів;
- сертифікату про фумігацію, проведена з метою знищення збудників хвороб;
- ветеринарного сертифікату про нормативний вміст токсинів і важких металів;
- сертифікату огляду суднових трюмів на їх придатність до прийняття і зберігання зерна під час транспортування.

Великий вплив на торгівлю продовольчими товарами (цукор, спирт, зернові і боби, риба, картопля, кава в зернах, чай, масло) роблять заходи державної дії: тарифні і нетарифні обмеження, встановлення монополії зовнішньої торгівлі, створення державних закупівельних компаній, оголошення торгів на довгострокові постачання, укладання міжурядових угод, субсидування, страхування і інші міри заохочення експорту продовольчих товарів.

Заходи державної дії істотно впливають на всі аспекти комерційної діяльності: конкуренція, вибір постачальників, організація схем фінансування з врахуванням стимулюючих ігор, визначення і підтвердження особливостей якісних характеристик товару, проведення страхування (хеджування) товарних запасів від несприятливої зміни цін, забезпечення спеціальними транспортними засобами, організація зберігання, сортування, розфасовки, упаковки.

Основною ланкою реалізації продовольчих товарів виступає оптова торгівля. Тому організаційно-правова основа партнерських стосунків включає висновок експортних або імпорتنих контрактів, одночасне хеджування (страхування) операції від ризику зміни цін, підготовку і укладання угод з посередниками, професійно орієнтованими на роботу з продовольчими товарами, знаннями, що володіють, і інформацією про їх якісні характеристики, наявність товарних запасів, особливості урожаю, динаміки цін, поява нових потреб, можливостей доопрацювання і переробки товарів, об'єму і якості послуг із забезпечення товарообігу.

Продукти, які містять генетично модифіковані організми, тобто зі зміненими генами, повинні мати про це відповідні позначки на упаковці

За оцінками експертів ВООЗ, здоров'я людини на 50 % залежить від способу життя, найважливішим чинником якого є харчування. Існує навіть такий афоризм: ми є те, що ми їмо. Сьогодні цей стародавній вислів можна було б переінакшити: а чи знаємо ми, що їмо? Купуючи у супермаркеті чи на ринку картоплю чи ковбасу, чи замислюємося над тим, що ці продукти можуть бути трансгенами.

Нещодавно лабораторія молекулярно-генетичних досліджень Державного споживчого стандарту провела експеримент. Із 42 зразків популярних м'ясних виробів у 24 продуктах були знайдені генетично модифіковані організми.

Фахівці поки не визначили, чи такі продукти шкідливі, але прості покупці їх остерегаються.

Міжнародне співтовариство вимагає від урядів країн світу, щоб продукція з використанням ГМО маркувалася та мала відповідне застереження на лицьовій стороні упаковки. Також у світі наголошують на необхідності вжити низку заходів для унеможливлення вирощування зернових культур із застосуванням генетичних технологій.

Для прикладу, 90 % сої, яка продається у світі, є модифікованою. Останнім же часом, цей продукт стало модно вживати і у нас. Але сою, корисно

живати, якщо вона сама виросла на землі, а не вирощена вченими-генетиками. Споживачам, насамперед це стосується вегетаріанців, необхідно визначитися, від чого більше шкоди організмові, від м'яса чи штучних продуктів?

Водночас у нас особлива ситуація. Річ у тому, що на контрабандному продукті, ніхто не ставить покажчика, з чого він виготовлений. Але фахівці відповідних органів, які здійснюють контроль за якістю продуктів, мають надію, що ввіз у нашу країну контрабанди стане меншим, а те, що ввозитиметься законно, проходитиме експертизу. Для цього посадовці пропонують прийняти Закон України «Про експертизу сільгосппродуктів, якість та безпеку харчових продуктів та харчових добавок».

Слід зауважити, що міжнародного стандарту з маркування генетично модифікованої продукції досі не розроблено. У нашій же країні Закони України «Про захист прав споживачів» та «Про якість та безпеку продуктів харчування та продовольчої сировини» передбачають обов'язкове зазначення на етикетці того, що продукт виготовлено із застосуванням генної інженерії.

Можна сказати, що за останні роки цьому питанню приділяється особлива увага. Варто лише згадати, що не так давно Постановою Кабінету Міністрів України «Про питання маркування сільськогосподарських товарів, вироблених із застосуванням генетично модифікованих організмів» № 1330 від 21 листопада 2007 р. було скасовано іншу Постанову, яка була прийнята незадовго до цієї, а саме Постанову Кабінету Міністрів України «Про питання обігу харчових продуктів, що містять генетично модифіковані організми та/або мікроорганізми» № 985 від 1 серпня 2007 р.

І ось зовсім нещодавно, а саме 17 грудня 2009 р., були внесені зміни до Закону України «Про безпечність та якість харчових продуктів» щодо інформування громадян про наявність у харчових продуктах генетично модифікованих організмів

До того ж, згідно з Програмою захисту прав споживачів на 2003-2005 роки мали бути розроблені технічні умови виробництва харчових продуктів, які виготовляються з використанням генетично модифікованих організмів, але їх напрацювання неможливе, допоки Уряд не прийме Закон України «Про державну систему безпеки при створенні, випробуванні та практичному використанні генетично модифікованих організмів» — правовою основою для введення в обіг трансгенної продукції. Цей закон пройшов перше читання і перебуває на доопрацюванні у Верховній Раді.

Продукти із заміниками на нашому ринку з'явилися не від доброго життя. Просто більшість споживачів не в змозі купувати натурпродукт, тому центральні органи виконавчої влади у сфері охорони здоров'я, стандартизації, метрології та сертифікації погодили та зареєстрували технічні умови на весь асортимент продукції, що виготовляється з додаванням замість основної натуральної сировини різноманітних заміників, але в обмеженій кількості.

Також треба сказати, що так звані легкі, надлегкі та інші рослинні масла — це шкідливі добавки. Усі думають, що коли вони рослинні, то не шкідливі.

Але мало хто замислюється, як ці масла виготовляються, який їх склад та які харчові властивості. Річ у тому, що слово «рослинний» у цьому випадку зовсім не тотожне поняттю «нешкідливий», а тільки означає, що продукт виготовлений з рослинної олії під впливом термічної обробки. Передовсім це стосується різноманітних маргаринів, які виготовляються шляхом гідрогенізації — обробка воднем при високій температурі. Далі ці жири потрапляють у той чи інший продукт, знову піддаються термічній обробці. Фрагменти жирних кислот — трансізомери жирних кислот або ТІЖК — після нагріву змінюють свою формулу, а відтак, ферменти, які виділяє організм, їх не розщеплюють, і, відповідно, вони не засвоюються.

ТІЖК — поняття, яке з'явилося у 1958 році, коли вчені з Мюнхенського університету Еміль Конрад Блох і Теодор Лінен надрукували результати своїх досліджень, а у 1964 році їх було нагороджено Нобелівською премією у галузі фізіології та медицини. Наприкінці ж минулого століття в одному англійському журналі було надруковано результати спостережень, які тривали майже 15 років і охопили 80 тис. жінок. Вони такі: люди, які споживають продукти з транс ізомерами (ТІЖК) скоріше вмирають від ішемічної хвороби серця. Крім того, серед них спостерігається збільшення кількості випадків міокарда.

Вважається також, що трансжири порушують обмін речовин, збільшують ризик розвитку цукрового діабету, послаблюють імунітет та збільшують ризик розвитку раку грудної залози — на 40%, знижують рівень тестостерону у чоловіків. Американці підраховали, що заміна всього 2% гідрованих жирів на корисні жири, дозволить на 53% скоротити розвиток серцевих патологій.

Усі працівники, які безпосередньо надають послуги з продажу продовольчих товарів, підлягають обов'язковому медичному обстеженню, результати якого заносяться в їх особисті медичні книжки. Книжки повинні бути завжди на руках у працівника. Але дуже часто книжок у працівників немає, а на вимогу пред'явити, часто чутно «Книжка у власника». А споживач не хоче ризикувати здоров'ям і має на це право.

Адміністрації ринків та супермаркетів несуть відповідальність за упередження порушень прав споживачів. Вони повинні створювати умови для утримання ринків у належному санітарно-технічному стані, оснащувати ринки та супермаркетах необхідним обладнанням та інвентарем, засобами вимірювальної техніки, створювати необхідні умови для здійснення правохоронними контрольними органами діяльності згідно їх повноважень.

Продаж продовольчих товарів повинен здійснюватися з дотриманням Ветеринарно-санітарних правил, Правил провадження торговельної діяльності та Правил роботи дрібно-роздрібною торговельною мережі, Закону України «Про захист прав споживачів». Обов'язковим є висновок державної лабораторії ветеринарно-санітарної експертизи на ринку, щодо якості безпеки продукції у ветеринарному відношенні.

Відповідно до Правил роздрібною торгівлі продовольчими товарами, затверджених Наказом Міністерства економіки та з питань європейської інте-

грації України від 11 липня 2003 року № 185, роздрібний продаж *продовольчих товарів* здійснюється через спеціалізовані підприємства, у тому числі фірмові, підприємства з універсальним асортиментом продовольчих товарів, магазини «Товари повсякденного попиту» системи споживчої кооперації, відділи (секції) підприємств з універсальним асортиментом непродовольчих товарів, стаціонарну дрібнороздрібну торговельну мережу (палатки, кіоски, торговельні автомати), пересувну торговельну мережу (автомагазини, автопричепи, візки, лотки, бочки, цистерни тощо), склади-магазини, заклади (підприємства) громадського харчування.

Усі харчові продукти і продовольча сировина в суб'єкта господарської діяльності повинні бути з документами, наявність яких передбачена чинними нормативно-правовими актами. Харчові продукти і продовольча сировина, які надходять у торговельну мережу, повинні відповідати вимогам чинного законодавства, чинних нормативно-правових актів і нормативних документів щодо показників якості та безпеки харчових продуктів, упаковки, маркування, транспортування, приймання і зберігання.

Суб'єкт господарської діяльності повинен реалізовувати харчові продукти, які підлягають обов'язковій сертифікації, за умови наявності в документах, згідно з якими вони надійшли, реєстраційних номерів сертифіката відповідності чи свідоцтва про визнання відповідності та/або декларації про відповідність, якщо це встановлено технічним регламентом з підтвердження відповідності на відповідні харчові продукти.

Етикетування нефасованих харчових продуктів здійснюється державною мовою України.

Реалізація харчових продуктів на підприємствах роздрібно́ї торгівлі дозволяється тільки протягом термінів їх придатності до споживання, що визначені нормативними документами для певних видів продуктів.

Працівники суб'єкта господарської діяльності зобов'язані надати споживачу необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про товари, а також на вимогу споживача — документи, якими підтверджуються їх якість і безпека, а також ціна товарів.

Споживач має право перевірити точність ваги відпущеного товару. Контрольно-вимірвальні прилади повинні розміщуватися на видному і доступному для споживачів місці.

3.4.1. Особливості торгівлі плодоовочевою продукцією

Специфіка плодоовочевою продукцією обумовлює особливі вимоги до організації її продажу. Вони визначені Правилами роздрібно́ї торгівлі картоплею та плодоовочевою продукцією, затвердженими Наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 8 липня 1997 року №

344. Відповідно до цих Правил, роздрібна торгівля плодоовочевою продукцією здійснюється через спеціалізовані магазини «Овочі-фрукти», в тому числі фірмові, спеціалізовані відділи (секції) магазинів з універсальним асортиментом продовольчих товарів, відділи (секції) магазинів споживчої кооперації, стаціонарну дрібнороздрібну мережу (палатки (ятки), кіоски, павільйони), пересувну торговельну мережу (автомагазини, авторозвозки, лотки-автопричеви, столики, лотки тощо).

Торговельно-технологічне обладнання, що використовується при організації роздрібного продажу плодоовочевої продукції, повинно забезпечувати збереження її якості та товарного вигляду протягом всього терміну реалізації.

Засоби вимірювальної техніки, що використовуються при продажу плодоовочевої продукції, повинні бути у справному стані, мати повірочне клеймо та проходити періодичну повірку в установленому законодавством порядку. Транспортні засоби для перевезення плодоовочевої продукції повинні мати санітарний паспорт, бути чистими, у справному стані. Кузов автомашини повинен мати спеціальне покриття, що легко піддається миттю.

Оплачена споживачем плодоовочева продукція відпускається в тару споживача або за його бажанням в поліетиленові кульки, інший пакувальний матеріал. У разі продажу плодоовочевої продукції неналежної якості продавець зобов'язаний замінити її на якісну або повернути споживачу сплачені гроші.

Приймання і зберігання. Суб'єкт господарювання повинен завчасно підготувати для приймання плодоовочевої продукції ваги, тару, інструменти для відкривання тари, місця для розміщення продукції та ін.

Вся плодоовочева продукція, яка надходить до суб'єкта господарювання, повинна бути з відповідними супровідними документами: 1) товарно-транспортними накладними, прибутково-видатковими накладними, приймальними актами та ін.; 2) документами, що засвідчують належну якість товарів, або штампами на супровідній документації про відповідність якості товарів вимогам нормативних документів — для вітчизняних товарів; 3) документами, що засвідчують належну якість товарів, викладеними мовою країни-експортера і українською мовою та завіреними печаткою постачальника цих товарів, — для імпортних товарів; 4) документами, згідно з якими надійшли товари, що підлягають обов'язковій сертифікації, з позначенням реєстраційних номерів сертифіката відповідності чи свідоцтва про визнання відповідності та/або декларації про відповідність, якщо це встановлено технічним регламентом з підтвердження відповідності на відповідний товар; 5) копіями висновків державної санітарно-епідеміологічної експертизи на імпортні товари, завіреними печаткою підприємства, що отримав оригінал висновку.

В документах, що підтверджують належну якість свіжої плодоовочевої продукції, повинно бути вказано про відсутність в продукції нітратів, радіонуклідів і пестицидів вище норм, встановлених МОЗ.

Приймання імпортної плодоовочевої продукції (підкарантинних матеріалів) дозволяється тільки при наявності: 1) карантинного дозволу на ім-

порт (транзит); 2) фітосанітарного сертифіката, який видається державними органами з карантину і захисту рослин країни-експортера. Фітосанітарний сертифікат повинен бути при транспортних документах, що супроводжують підкарантинний вантаж. Ввезення підкарантинних матеріалів із країн, що не мають державних органів з карантину і захисту рослин, дозволяється без фітосанітарного сертифіката з попереднім оформленням карантинного дозволу на імпорт Укрголовдержкарантину.

Підготовка до продажу та продаж. Для перебирання та фасовки плодоовочевої продукції суб'єкт господарювання повинен виділити спеціальне приміщення. Перебирання свіжих ягід, кісточкових плодів (вишень, черешень) і винограду здійснюється як до подачі до торговельного залу, так і при відпуску споживачам.

До торговельного залу плодоовочева продукція повинна надходити тільки така, що відповідає вимогам нормативних документів. Відбраковка нестандартної та неякісної продукції повинна здійснюватись до пред'явлення її споживачу.

На всіх зразках плодоовочевої продукції або інших товарів, що виставлені в торговельному залі, повинні бути ярлики цін (цінники).

Забороняється продаж плодоовочевих консервів у скляній та жерстяній тарі з дефектами. Забороняється відпуск споживачам плодоовочевої продукції у забруднені папір, скляний або інший посуд. Забороняється перекладати, переливати з тари споживача солоні, мариновані овочі та іншу продукцію із вмістом вологи в місткість, з якої вона відпущена.

При реалізації кавунів не дозволяється їх продаж незрілими і перезрілими. Для визначення зрілості кавунів при реалізації робиться надріз на кожному плоді. На вимогу споживача дозволяється продаж кавунів без надрізання. Торгівля ананасами і бананами у холодну пору року на вулиці не дозволяється через можливе їх застуджування, що призводить до зниження смаку та аромату плодів. При відпуску картоплі, овочів та фруктів допускається зважування їх в інвентарній тарі, на якій на видному для споживачів місці чітко позначено її вагу.

3.4.2. Особливості торгівлі алкогольними напоями та тютюновими виробами

Торгівля алкогольними напоями

Відповідно до ст. 11 Закону України «Про державне регулювання виробництва і обігу спирту етилового, коньячного і плодового, алкогольних напоїв та тютюнових виробів» від 19 грудня 1995 року, усі алкогольні напої, які реалізуються в Україні, підлягають обов'язковому маркуванню.

На лицьовій стороні етикетки кожної пляшки або самої пляшки (іншого посуду), в які розлито алкогольний напій, і які реалізуються через торговельну мережу, в доступній для споживача формі згідно з чинним законодавством про мови вказуються:

- 1) загальна та власна назви виробу;
- 2) найменування виробника;
- 3) знак для товарів і послуг (торгова марка);
- 4) географічна назва місця виготовлення виробу, якщо найменування виробника не відображає місця розташування суб'єкта господарювання; 5) вміст спирту (% об.);
- 6) місткість посуду;
- 7) вміст цукру (крім сухих вин, шампанського, ігристого вина та коньяку) (% мас.);

8) позначення нормативного документа (для продукції вітчизняного виробництва, призначеної для реалізації на території України). На пляшках, в які розлито виноробну продукцію, також має бути зазначено назву держави, найменування суб'єкта господарювання та його місцезнаходження; наявність ароматизаторів, барвників (при їх використанні). Штриховий код повинен бути нанесений на видиму сторону етикетки, або контретикетки, або пляшки (іншого посуду). На видимій стороні етикетки, або контретикетки, або корка, або пляшки (іншого посуду) виробу повинні бути зазначені дата виготовлення виробу, код суб'єкта господарювання та номер ліцензії на виробництво.

Розлив горілки та лікєро-горілчаних виробів здійснюється виключно у передбачену діючими стандартами скляну тару, бляшанки із харчового алюмінію, а також у сувенірні пляшки та художньо оформлений посуд із скла чи глазурованої кераміки. Розлив горілки та лікєро-горілчаних виробів з вмістом спирту етилового понад 8,5% об'ємних одиниць здійснюється виключно у тару (посуд) місткістю 0,05 л, 0,1 л, 0,2 л, 0,25 л, 0,275 л, 0,33 л, 0,37 л, 0,375 л, 0,4 л, 0,45 л, 0,5 л, 0,61 л, 0,7 л, 0,75 л, 1,0 л і більше. Розлив виноробної продукції здійснюється також у сувенірні пляшки та художньо оформлений посуд із скла, глазурованої кераміки або дерева, упаковку типу «Tetra-Pak» і «Bag in box». Продаж вин сухих із доданням спирту (виноматеріалів оброблених) виноградних ординарних і марочних здійснюється також у тарі (посуді) місткістю від 50 до 600 л, виготовлених з матеріалів, дозволених для контакту з алкогольними напоями.

Алкогольні напої та тютюнові вироби, які виробляються в Україні, а також такі, що імпортуються в Україну, позначаються марками акцизного збору в порядку, визначеному законодавством.

Роздрібна торгівля алкогольними напоями або тютюновими виробами може здійснюватися суб'єктами господарювання всіх форм власності, у тому числі їх виробниками, за наявності у них ліцензій.

Плата за ліцензію на роздрібну торгівлю алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту), становить 8000 гривень на кожний окремий, зазначений в ліцензії електронний контрольно-касовий апарат (книгу

обліку розрахункових операцій), що знаходиться у місці торгівлі; на роздрібну торгівлю тютюновими виробами на кожне місце торгівлі — 2000 гривень, а на території сіл і селищ, за винятком тих, що знаходяться у межах території міст, — 500 гривень на роздрібну торгівлю алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту), на кожний окремий, зазначений у ліцензії електронний контрольно-касовий апарат (книгу обліку розрахункових операцій), що знаходиться у місці торгівлі, і 250 гривень — на роздрібну торгівлю тютюновими виробами на кожне місце торгівлі, на роздрібну торгівлю сидром та перрі (без додання спирту) — 780 гривень на кожне місце торгівлі.

Для місць торгівлі, які розташовані за межами території міст обласного підпорядкування і міст Києва та Севастополя на відстані до 50 км та які мають торговельні зали площею понад 500 кв. м, плата за ліцензію на роздрібну торгівлю алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту), становить 8000 гривень на кожний окремий, зазначений в ліцензії електронний контрольно-касовий апарат (книгу обліку розрахункових операцій), що знаходиться у місці торгівлі, та 2000 гривень на роздрібну торгівлю тютюновими виробами на кожне місце торгівлі, на роздрібну торгівлю сидром та перрі (без додання спирту) — 780 гривень на кожне місце торгівлі. (Частина дванадцята статті 15 із змінами, внесеними згідно із Законом N 797-VI від 25.12.2008)

Плата за ліцензії на право роздрібною торгівлі алкогольними напоями і тютюновими виробами справляється щоквартально рівними частками і зараховується до державного бюджету згідно з чинним законодавством.

Ліцензії на право роздрібною торгівлі алкогольними напоями і тютюновими виробами видаються уповноваженими Кабінетом Міністрів України органами виконавчої влади в містах, районах, районах у містах Києві та Севастополі за місцем торгівлі суб'єкта господарювання терміном на один рік і підлягають обов'язковій реєстрації в органі державної податкової служби, а у сільській місцевості — і в органах місцевого самоврядування за місцем торгівлі суб'єкта господарювання.

Відповідно до Правил роздрібною торгівлі алкогольними напоями, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 30 липня 1996 року № 854, роздрібна торгівля алкогольними напоями здійснюється через спеціалізовані підприємства, в тому числі фірмові, спеціалізовані відділи (секції) підприємств з універсальним асортиментом продовольчих товарів, підприємства чи спеціалізовані відділи (секції) магазинів споживчої кооперації, а також підприємства громадського харчування.

Суб'єкт господарської діяльності повинен мати торговельне приміщення (будівлю) площею не менш як 20 кв. метрів, обладнане відповідним торговельно-технологічним устаткуванням (вітрини, прилавки, пристінні гірки тощо), охоронною і протипожежною сигналізацією, з достатнім освітленням, опаленням і вентиляцією, а у випадках, передбачених законодавством, забезпечити умови для застосування реєстраторів розрахункових операцій, зберігання матеріальних цінностей.

Суб'єкту господарської діяльності, який здійснює роздрібну торгівлю алкогольними напоями, забороняється приймати для продажу та зберігання алкогольні напої від юридичних і фізичних осіб, які не мають ліцензії на виробництво або на право імпорту чи оптової торгівлі алкогольними напоями.

Закорковані пляшки з алкогольними напоями зберігають у горизонтальному положенні з метою запобігання висиханню корку, а пляшки з іншою упоркою — у вертикальному положенні.

Алкогольні напої зберігають при температурі:

- горілку та горілку особливу — від -5 градусів С до +25 градусів С;
- лікєро-горілчані вироби — від +10 градусів С до +20 градусів С і відносній вологості повітря не більш як 85 відсотків;
- вино — від +8 градусів С до +16 градусів С (напівсолодке, напівсухе — від -2 градусів С до +8 градусів С);
- коньяк — не менш як +5 градусів С.

Продаж алкогольних напоїв на розлив для споживання на місці здійснюється тільки підприємствами громадського харчування та спеціалізованими відділами підприємств, що мають статус підприємств громадського харчування, підприємств з універсальним асортиментом товарів. Забороняється торгівля алкогольними напоями на розлив у підприємствах громадського харчування за відсутності належних санітарно-гігієнічних умов та обладнання (забезпеченість проточною питною водою, посудом, мірними місткостями, одноразовим посудом тощо, наявність умов для миття посуду) та інших вимог, передбачених законодавством.

Забороняється під час продажу алкогольних напоїв на розлив у підприємствах громадського харчування змішувати напої різних видів і марок, крім виготовлення коктейлів. Технологічні, калькуляційні картки на коктейлі погоджуються із санітарно-епідеміологічною службою, затверджуються керівником підприємства, бухгалтером та скріплюються печаткою.

Алкогольні напої належної якості обміну та поверненню не підлягають.

Торгівля тютюновими виробами

Відповідно до ст. 11 Закону України «Про державне регулювання виробництва і обігу спирту етилового, коньячного і плодового, алкогольних напоїв та тютюнових виробів» від 19 грудня 1995 року, усі тютюнові вироби, які реалізуються в Україні, так само як і алкогольні напої, підлягають обов'язковому маркуванню.

Маркування тютюнових виробів здійснюється таким чином: на кожній одиниці тютюнової продукції (сигареті, цигарці тощо) вказується власна назва виробу. На кожній пачці, коробці або сувенірній коробці вказується: найменування суб'єкта господарювання-виробника або тютюнової компанії; загальна та власна назви; наявність фільтруючого мундштука; кількість одиниць у пачці, коробці чи в сувенірній коробці; відомості щодо вмісту смоли та нікотину в диму однієї сигарети (щодо сигарет), які наносяться на зовнішню

поверхню однієї меншої сторони упаковки тютюнових виробів і займають не менше 15 відсотків площі цієї сторони; текст основного медичного попередження споживачів тютюнових виробів «Куріння призводить до серцево-судинних захворювань та раку легенів» та текст додаткового медичного попередження, вибраний із шести текстів додаткових медичних попереджень такого змісту: «Куріння під час вагітності шкодить вашій дитині»; «Тютюновий дим шкодить здоров'ю тих, хто вас оточує»; «Куріння викликає залежність, не починайте курити!»; «Куріння викликає імпотенцію»; «Захистіть дітей: не дозволяйте їм дихати вашим димом»; «Курці помирають рано», які наносяться на упаковки тютюнових виробів почергово, повинні займати не менше 30 відсотків площі зовнішньої поверхні кожної більшої сторони упаковки тютюнових виробів. Тексти основного та додаткового медичних попереджень споживачів тютюнових виробів, які зазначаються на кожній упаковці тютюнових виробів, повинні бути чіткими, надрукованими в чорній рамці, ширина якої не менша, ніж три міліметри, чорним жирним шрифтом на білому фоні, рядковими буквами, за винятком першої букви попередження, розміщеними по центру рамки таким чином, щоб забезпечити цілісність цих текстів при відкриванні тютюнового виробу способом, зазначеним на його упаковці, і не перекриватися іншою друкованою інформацією або марками акцизного збору; позначення нормативного документа (для продукції вітчизняного виробництва, призначеної для реалізації на території України); штрихкод.

Виробник може наносити на етикетки додаткову інформацію щодо характеристики продукту. При цьому виробникам тютюнових виробів забороняється наносити на етикетки інформацію, яка може вводити в оману або створювати неправильне враження щодо характеристик тютюнових виробів, їх впливу на здоров'я, включаючи будь-який термін, напис, торговельну марку, зображення, символічний або будь-який інший знак, що прямо чи опосередковано створює помилкове враження про те, що визначений тютюновий виріб є менш шкідливим, ніж інші тютюнові вироби, у тому числі включати такі терміни, як «із низьким вмістом смол», «легкі», «супер легкі», «ультра легкі» та їх аналоги іншими мовами.

Відповідно до ЗУ «Про захист прав споживачів», порядок роздрібної торгівлі сигаретами, цигарками, сигарами, сигариллами, тютюном люльковим, нюхальним, смоктальним, жувальним та іншими виробами з тютюну і його заміниками визначено Правилами роздрібної торгівлі тютюновими виробами, затвердженими Наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24 липня 2002 року № 218.

Згідно цих Правил, роздрібна торгівля тютюновими виробами здійснюється через спеціалізовані підприємства, у тому числі фірмові, відділи (секції) підприємств з універсальним асортиментом продовольчих та непродовольчих товарів, магазини «Товари повсякденного попиту» системи споживчої кооперації, стаціонарні пункти дрібнороздрібної торговельної мережі, підприємства громадського харчування.

Роздрібна торгівля тютюновими виробами здійснюється за наявності в документах, згідно з якими вони надійшли, реєстраційних номерів сертифіката відповідності чи свідоцтва про визнання відповідності.

Продаж тютюнових виробів забороняється: 1) особами, які не досягли 18 років; 2) особам, які не досягли 18 років; 3) у приміщеннях та на території дошкільних, навчальних закладів і закладів охорони здоров'я; 4) у приміщеннях спеціалізованих торговельних організацій, якими здійснюється торгівля товарами дитячого асортименту або спортивними товарами, а також у відповідних відділах (секціях) універсальних торговельних організацій; 5) у місцях проведення спортивних змагань; 6) в інших місцях, визначених органами місцевого самоврядування; 7) з торгових автоматів; 8) з полиць самообслуговування (крім тютюнових виробів у блоках); 9) поштучно (крім сигар); 10) з рук та в не визначених для цього місцях торгівлі.

В продажі можуть знаходитися тільки тютюнові вироби, на пачках, коробках та сувенірних коробках яких зазначено максимальну роздрібну ціну та дату їх виготовлення. Встановлена виробником або імпортером максимальна роздрібна ціна на тютюнові вироби повинна бути зазначена на пачці, коробці або сувенірній коробці тютюнових виробів разом з датою їх виготовлення.

Тютюнові вироби належної якості обміну та поверненню не підлягають.

Державна політика щодо споживання алкогольних напоїв та тютюнових виробів

Відповідно до ст. 15-1, 15-2 та 15-3 Закону України «Про державне регулювання виробництва і обігу спирту етилового, коньячного і плодового, алкогольних напоїв та тютюнових виробів», держава вживає заходів для обмеження споживання алкогольних напоїв та тютюнових виробів громадянами.

Так, згідно положень ст. 15-2 зазначеного Закону, **забороняється споживання пива** (крім безалкогольного), алкогольних та слабоалкогольних напоїв:

- 1) у закладах охорони здоров'я;
- 2) у навчальних та освітньо-виховних закладах;
- 3) у громадському транспорті (включаючи транспорт міжнародного сполучення), на зупинках транспорту, у підземних переходах;
- 4) у закладах культури;
- 5) у закритих спортивних спорудах (крім пива у пластиковій тарі);
- 6) у ліфтах і таксофонах;
- 7) на дитячих майданчиках;
- 8) на спортивних майданчиках;
- 9) у приміщеннях органів державної влади та органів місцевого самоврядування, інших державних установ.

Забороняється куріння тютюнових виробів:

- 1) у ліфтах і таксофонах;
- 2) у закладах охорони здоров'я;
- 3) у навчальних та освітньо-виховних закладах;

4) на дитячих майданчиках;
5) на спортивних майданчиках;
6) у під'їздах жилих будинків;
7) у підземних переходах;
8) у громадському транспорті (включаючи транспорт міжнародного сполучення).

Забороняється, крім спеціально відведених для цього місць, куріння тютюнових виробів:

- 1) у закладах громадського харчування;
- 2) у приміщеннях органів державної влади та органів місцевого самоврядування, інших державних установ;
- 3) у приміщеннях закладів культури;
- 4) у приміщеннях закритих спортивних споруд;
- 5) у приміщеннях підприємств, установ та організацій всіх форм власності.

У місцях та закладах, де куріння заборонено, має бути розміщена наочна інформація, яка складається із графічного знака про заборону куріння та тексту такого змісту: «Куріння заборонено!». У спеціально відведених для куріння місцях розміщується наочна інформація, яка складається із відповідного графічного знака та тексту такого змісту: «Місце для куріння. Куріння шкодить Вашому здоров'ю!».

У закладах громадського харчування відводиться не менше 50 відсотків площі торгових залів таких закладів для обслуговування осіб, які не курять. Власник або уповноважені ним особи чи орендарі відповідних споруд, окремих приміщень зобов'язані відвести спеціальні місця для куріння, обладнані витяжною вентиляцією чи іншими засобами для видалення тютюнового диму, а також розмістити наочну інформацію про розташування таких місць та про шкоду, яку завдає здоров'ю людини куріння тютюнових виробів. У місцях для куріння має бути розміщено прямокутний графічний знак із текстом такого змісту: «Місце для куріння» та інформація про шкоду, яку завдає здоров'ю людини куріння тютюнових виробів, із текстом такого змісту: «Куріння шкодить Вашому здоров'ю!».

На час проведення масових заходів сільські, селищні та міські ради в межах відповідної адміністративної території можуть заборонити або обмежити споживання пива (крім пива у пластиковій тарі), алкогольних, слабоалкогольних напоїв та куріння тютюнових виробів.

Окрім того, законодавством України встановлюються обмеження і щодо продажу алкоголю та тютюну. Зокрема, забороняється продаж алкогольних напоїв та тютюнових виробів: особами, які не досягли 18 років; особам, які не досягли 18 років; у приміщеннях та на території дошкільних, навчальних закладів і закладів охорони здоров'я; у приміщеннях спеціалізованих торговельних організацій, які здійснюють торгівлю товарами дитячого асортименту або спортивними товарами, а також у відповідних відділах (секціях) універсальних торговельних організацій; у місцях проведення спортивних

змагань; в інших місцях, визначених органами місцевого самоврядування; з торгових автоматів; з полиць самообслуговування (крім тютюнових виробів у блоках та алкогольних напоїв); поштучно (для тютюнових виробів, крім сигар); з рук та у не визначених для цього місцях торгівлі.

Забороняється продаж товарів дитячого асортименту, які імітують тютюнові вироби.

Продавець алкогольних напоїв або тютюнових виробів має право вимагати у покупця, який купує алкогольні напої або тютюнові вироби, документ, що засвідчує його вік, якщо у продавця виникли сумніви щодо досягнення покупцем 18-річного віку.

Продаж алкогольних напоїв на розлив для споживання на місці дозволяється тільки суб'єктам господарювання громадського харчування та спеціалізованим відділам, що мають статус суб'єктів господарювання громадського харчування, підприємств з універсальним асортиментом товарів.

За порушення норм закону щодо торгівлі алкогольними напоями та тютюновими виробами законом встановлено суворі заходи відповідальності. Так, до суб'єктів господарювання застосовуються **фінансові санкції** у вигляді штрафів у разі:

роздрібної торгівлі алкогольними напоями та тютюновими виробами без наявності ліцензій, — 200 відсотків вартості отриманої партії товару, але не менше 1700 гривень;

роздрібної торгівлі алкогольними напоями через електронний контрольно-касовий апарат (книгу обліку розрахункових операцій) не зазначений у ліцензії — 200 відсотків вартості реалізованої через такий контрольно-касовий апарат (книгу обліку розрахункових операцій) продукції, але не менше 1000 гривень;

порушення вимог закону щодо обмеження і продажу алкогольних напоїв і тютюнових виробів — 6800 гривень;

необладнання спеціально відведених для куріння місць та нерозміщення наочної інформації, зокрема, про шкоду куріння для здоров'я — 3400 гривень;

роздрібної торгівлі коньяком, алкогольними напоями, горілкою, лікеро-горілчаними виробами та вином за цінами, нижчими за встановлені мінімальні оптово-відпускні або роздрібні ціни на такі напої — 100 відсотків вартості отриманої партії товару, розрахованої виходячи з мінімальних оптово-відпускних або роздрібних цін, але не менше 1000 гривень;

роздрібної торгівлі тютюновими виробами за цінами, вищими від максимальних роздрібних цін на тютюнові вироби, встановлених виробниками або імпортерами таких тютюнових виробів, — 100 відсотків вартості наявних у суб'єкта господарювання тютюнових виробів, але не менше 1000 гривень;

зберігання, транспортування, реалізації фальсифікованих алкогольних напоїв та тютюнових виробів, алкогольних напоїв та тютюнових виробів без марок акцизного збору встановленого зразка або з підробленими марками акцизного збору — 100 відсотків вартості товару, але не менше 1700 гривень.

§ 3.5. Інформація про склад і строки вжитку (експлуатації): чи не купуємо ми «кота в мішку»

*В країні багато гарних п'ятицигетових сигар,
проблема в тому, що вони коштують п'ятнадцять.
Дуглас Адамс*

На всіх ринках (у меншій мірі це стосується супермаркетів) основною проблемою можна назвати нехтування основним принципом захисту прав споживачів — це відсутність, або неповна, або недостовірна інформація про продукцію.

Так, спрощена система оподаткування, за якою працює переважна більшість підприємств на ринках, є потужним фактором розвитку та існування малого бізнесу, але з іншого боку це стає причиною багатьох випадків порушення прав споживачів. Проявляється це в тому, що у підприємств дуже часто немає документів, які дозволяють встановити джерело надходження товарів, а саме сертифікатів відповідності та якісних посвідчень на продукцію. Це стосується продовольчої і непродовольчої групи товарів. Але згідно ст. 15 Закону «Про захист прав споживачів», «споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого вибору. Інформація про продукцію повинна містити: назву товару, найменування нормативних документів, про склад використаної сировини, відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин, дані про ціну, дату виготовлення, відомості про умови зберігання. Гарантійні зобов'язання виробника, строк придатності, найменування та місцезнаходження виробника». Продавці повинні надавати покупцям відомості про товар. На практиці часто спостерігаємо інше.

На вимогу покупця продавець (суб'єкт господарювання) повинен видати розрахунковий або товарний чек, що засвідчує факт купівлі-продажу, у якому зазначається: найменування суб'єкта господарювання та ринку, ряд та номер торговельного місця, найменування товару, дата продажу, прізвище та ініціали продавця, його підпис. Адже чек в багатьох випадках є єдиною підставою для вирішення конфліктних ситуацій на користь споживача.

У відповідності до ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів» продавець, виготовлювач, виконавець зобов'язані вчасно надавати споживачу необхідну достовірну інформацію про товар (роботи, послуги) у доступній наочній формі, яка б забезпечувала можливість компетентного вибору. Надання інформації в технічній документації, на етикетці і т. п. іноземною мовою без перекладу в зазначеному вище обсязі варто розцінювати як відсутність необхідної інформації

Закон України «Про захист прав споживачів» встановлює для споживачів досить широкі можливості по захисту своїх прав, до таких прав відноситься і право споживача на інформацію про товари (роботи, послуги). Право споживача на інформацію є одним з головних у законодавстві України про захист прав споживачів. Це право тісно пов'язане з іншим правом — правом на якість та безпеку товарів (робіт, послуг), тому що вибір якісного товару залежить від повноти та достовірності інформації про нього.

Право на інформацію має велике значення, оскільки воно гарантує споживачу знання того, хто конкретно несе відповідальність перед споживачем за якість та безпеку конкретного товару (роботи, послуги). Тільки на основі правдивої та повної інформації громадянин може вибрати товар (роботу, послугу), що має необхідні йому властивості.

Закон України «Про захист прав споживачів» встановлює загальні вимоги до інформації про товари (роботи, послуги), яка повинна надаватись споживачу до придбання ним товару, замовлення роботи (послуги).

Що стосується інформації відносно продовольчих товарів, то перелік відомостей які мають бути надані споживачу надається у Правилах роздрібною торгівлі продовольчими товарами. Так, згідно з п. 13 Правил не допускаються до продажу фасовані вітчизняні та імпортовані харчові продукти без маркування державною мовою України, яке повинно містити в доступній для сприйняття покупцем формі інформацію про:

- загальну назву харчового продукту;
- номінальну кількість харчового продукту в установлених одиницях виміру (маса, об'єм тощо);
- склад харчового продукту, якщо він виготовлений з кількох складників, із зазначенням переліку назв використаних у процесі виготовлення інших продуктів харчування, харчових добавок;
- харчову цінність, а також енергетичну цінність (для харчових продуктів, що її мають);
- кінцевий термін реалізації або дату виготовлення і термін придатності до споживання;
- умови зберігання;
- позначення нормативного документа (для харчових продуктів вітчизняного виробництва);
- найменування та адресу виробника й місце виготовлення;
- умови використання (якщо такі передбачені);
- наявність у харчовому продукті компонентів з генетично модифікованої сировини (у разі, якщо використання таких компонентів передбачено нормативними документами або нормативно-правовими актами на даний харчовий продукт);
- застереження щодо вживання харчового продукту певними категоріями (групами) населення (діти, вагітні, люди похилого віку, спортсмени, хворі тощо);

- іншу інформацію, передбачену чинними в Україні нормативними документами, дія яких поширюється на певний харчовий продукт.

У маркуванні вітчизняних та імпортованих харчових продуктів забороняється наводити інформацію про їх лікувальні властивості без дозволу центрального органу виконавчої влади у сфері охорони здоров'я.

При порушенні вимог вищезазначених правил Ви маєте право звернутися з відповідною заявою до територіального органу у справах захисту прав споживачів, який відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» має право припинити продаж товарів, що не супроводжуються доступною, достовірною, необхідною інформацією.

Крім того, зазначений орган має право застосувати до магазину штрафні санкції, передбачені ст. 23 вищезазначеного Закону (за відсутність доступної, достовірної та своєчасної інформації про товар). Відповідно до Закону суми штрафів зараховуються до держбюджету.

Інформація надається споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги) і повинна містити:

- назву товару, найменування або відтворення знака для товарів і послуг, за якими вони реалізуються;
- найменування нормативних документів, вимогам яких повинна відповідати вітчизняна продукція;
- дані про основні властивості продукції, а щодо продуктів харчування;
- про склад (включаючи перелік використаної у процесі їх виготовлення сировини, в тому числі харчових добавок), номінальну кількість (масу, об'єм тощо), харчову та енергетичну цінність, умови використання та застереження щодо вживання їх окремими категоріями споживачів, а також іншу інформацію, що поширюється на конкретний продукт;
- 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;
- позначку про наявність у її складі генетично модифікованих компонентів;
- дані про ціну (тариф), умови та правила придбання продукції;
- дату виготовлення;
- відомості про умови зберігання;
- гарантійні зобов'язання виробника (виконавця);
- правила та умови ефективного і безпечного використання продукції;
- 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;
- 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 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.

Так, здійснюючи роздрібну торгівлю непродовольчими товарами вітчизняного та іноземного виробництва, суб'єкт господарської діяльності керується, зокрема, Правилами роздрібною торгівлі непродовольчими товарами, затвердженими наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції від 11 березня 2004 року № 98 (зареєстрованими в Міністерстві юстиції 29 березня 2004 року за № 379/8978). Він позначає роздрібні ціни на товарах та ярликах цін (цінниках) зразків товарів, що надходять до продажу.

Працівники суб'єкта господарської діяльності зобов'язані надати покупцям у доступній наочній формі (у супровідній документації, на етикетці, а також маркуванням чи іншим способом, прийнятим для окремих видів товарів) необхідну, достовірну та своєчасну інформацію про товари відповідно до законодавства про мови, яка має містити:

- назву товарів;
- назву нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати товари;
- дані про основні властивості товарів;
- відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин (у разі їх наявності) порівняно з вимогами нормативно-правових актів і нормативних документів, а також протипоказання щодо застосування;
- ціну, умови та правила придбання товарів;
- дату виготовлення;
- умови зберігання;
- гарантійні зобов'язання виробника;
- правила та умови ефективного і безпечного використання товарів;
- термін служби (придатності) товарів, відомості про необхідні дії покупця після його закінчення, а також про можливі наслідки в разі невиконання цих дій;
- найменування та адресу виробника або підприємства, яке здійснює його функції щодо прийняття претензій від покупця, а також проводить ремонт і технічне обслуговування;
- інформацію про сертифікацію товарів (якщо вони підлягають обов'язковій сертифікації).

Продавець зобов'язаний довести до відома покупця інформацію стосовно товарів, які за певних умов можуть бути небезпечними для життя, здоров'я покупця та його майна.

Окрім роздрібною торгівлі непродовольчими товарами суб'єкт господарської діяльності може здійснювати роздрібну торгівлю продовольчими то-

варами за Правилами роздрібної торгівлі продовольчими товарами, затвердженими наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції від 11 липня 2003 року № 185 (zareestrovanimi v Ministerstvi yustitsii 23 lipnya 2003 roku za № 628/7949).

Маркування фасованих харчових продуктів повинно містити в доступній для сприйняття покупцем формі інформацію про:

- загальну назву харчового продукту;
- номінальну кількість харчового продукту в установлених одиницях виміру (маса, об'єм тощо);
- склад харчового продукту, якщо він виготовлений з кількох складників, із зазначенням переліку назв використаних у процесі виготовлення інших продуктів харчування, харчових добавок;
- харчову цінність, а також енергетичну цінність (для харчових продуктів, що її мають);
- кінцевий термін реалізації або дату виготовлення і термін придатності до споживання;
- умови зберігання;
- позначення нормативного документа (для харчових продуктів вітчизняного виробництва);
- найменування та адресу виробника й місце виготовлення;
- умови використання (якщо такі передбачені);
- наявність у харчовому продукті компонентів з генетично модифікованої сировини (у разі, якщо використання таких компонентів передбачено нормативними документами або нормативно-правовими актами на даний харчовий продукт);
- застереження щодо вживання харчового продукту певними категоріями (групами) населення (діти, вагітні, люди похилого віку, спортсмени, хворі тощо);
- іншу інформацію, передбачену чинними в Україні нормативними документами, дія яких поширюється на певний харчовий продукт.

Продаж фасованих вітчизняних та імпортованих харчових продуктів без маркування державною мовою України не допускається, а маркування нефасованих харчових продуктів здійснюється в порядку, установленому нормативними документами для певних харчових продуктів.

У маркуванні харчових продуктів використовуються специфічні символи, якими позначають дієтичні, профілактичні, оздоровчі харчові продукти, біологічно активні харчові добавки, дитяче харчування, харчування для спортсменів тощо.

Працівники суб'єкта господарської діяльності зобов'язані надати покупцю необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про товари, а також на вимогу покупця — документи, якими підтверджуються їх якість і безпека, а також ціна товарів.

§ 3.6. Ціна: чи завжди ми купуємо те, за що заплатили

Ціна — це вартість плюс розумна винагорода за муки совісті при визначенні ціни.

Амброз Бірс

Законом України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» передбачений обов'язок суб'єктів підприємницької діяльності, які здійснюють розрахункові операції в готівковій формі при продажу товарів (наданні послуг) у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг, реалізовувати товари (надавати послуги) за умови наявності цінника на товар у грошовій одиниці України.

У підприємствах роздрібно-торгівлі та громадського харчування, у тому числі в стаціонарній дрібно-роздрібній торговельній мережі, ярлики цін (цінники), покажчики цін обов'язково підписуються працівником, відповідальним за формування, встановлення або застосування цін, і завіряються печаткою або штампом суб'єкта господарювання із зазначенням дати підписання. У підприємствах роздрібно-торгівлі, що при розрахунках з покупцями застосовують сучасну технологію автоматизованої ідентифікації товарів за їх штриховими кодами, а значення цін товарів зберігається в пам'яті ЕККА або комп'ютера, завірення ярликів цін (цінників) підписом з датою та печаткою або штампом не обов'язкове.

Слід мати на увазі, що за невивіщення цінника на товар передбачена юридична відповідальність. Так, ст. 23 вищезгаданого Закону встановлює, що до суб'єктів підприємницької діяльності, які не виставили цінники на товар, що продається, застосовується фінансова санкція у розмірі одного неоподаткованого мінімуму доходів громадян за кожний невивіщений цінник на товар. Такі санкції застосовуються державною податковою інспекцією.

Інформування покупців про роздрібні ціни в грошовій одиниці України забезпечується суб'єктом господарської діяльності за допомогою ярликів цін (цінників) на зразках товарів, які оформляються відповідно до п. 6 Інструкції про порядок позначення роздрібних цін на товари народного споживання в підприємствах роздрібно-торгівлі та громадського харчування, яка затверджена наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі № 2 від 04 січня 1997 р. (zareєстрованої в Міністерстві юстиції України 20 січня 1997 р. за № 4/1808).

Під роздрібною ціною слід розуміти ціни на товари невиробничого споживання, за якими їх продають незалежно від форми розрахунків безпосередньо громадянам та іншим кінцевим споживачам для їх особистого некомерційного використання.

Інформування покупців про роздрібні ціни на товари здійснюється за допомогою таких засобів:

- ярликів цін (цінників) на зразках товарів або покажчиків цін в підприємствах роздрібно́ї торгівлі;
- ярликів цін (цінників), преїскурантів алкогольних напоїв, меню та преїскурантів цін на куповані товари в підприємствах громадського харчування.

Ярлик цін (цінник) призначається для надання покупцям основної інформації на окремий товар, покажчик цін і преїскурант цін на куповані товари — на ряд товарів, що є у продажу, меню — про перелік страв, кулінарних, булочних, борошняних кондитерських виробів, що пропонуються протягом дня.

Ярлики цін (цінники) та покажчики цін повинні мати такі реквізити:

а) для продовольчих товарів:

- для вагових товарів — назва товару, сорт, ціна за один кілограм або за сто грамів;
- для товарів чи напоїв, що продаються на розлив, — назва товару чи напою, сорт, ціна за одиницю місткості або одиницю ваги;
- для штучних товарів та напоїв в пляшках — назва товару чи напою, вага або місткість, сорт, ціна за штуку;
- для товарів, що розфасовані, — назва товару, сорт, ціна за один кілограм або за сто грамів, вага одиниці розфасовки, ціна за одиницю розфасовки;

б) для непродовольчих товарів:

- для товарів, на які ціни встановлені в залежності від сортності, — назва товару, сорт, ціна за один метр, кілограм, штуку або одиницю розфасовки;
- для товарів, на які ціни по сортах не встановлені, — назва товару, ціна за один метр, кілограм, штуку або одиницю розфасовки;
- для дрібних штучних товарів (парфумерні, галантерейні та ін.) — назва товару, вага або місткість, ціна за штуку або одиницю упаковки.

Роздрібні ціни також можуть бути позначені на товарних ярликах, етикетках підприємств-виробників, упаковок, в якій товар продається населенню, або безпосередньо на самому товарі, якщо позначення ціни не псує його товарний вигляд та не знижує якість товару.

У випадку, якщо старі ціни на товарах закреслити неможливо (наприклад, були позначені етикет-пістолетом), нові ціни позначаються шляхом наклеювання їх безпосередньо на попередні.

Правилами торгівлі на ринках, затвердженими наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції, Міністерства внутрішніх справ, Державної податкової адміністрації, Державного комітету стандартизації, метрології та сертифікації № 57/188/84/105 від 26 лютого 2002 р. (зарєєстрованими в Міністерстві юстиції 22 березня 2002 р. за №288/6576), передбачено, що усі продавці зобов'язані надавати покупцям відомості про товари, не допускати порушення прав споживачів, бути ввічливими, охайно одягненими, відпускати товар упакованим або в тару покупця повною мірою і вагою, їм забороняється палити, розпивати спиртні напої. Особи в нетверезому стані не допускаються до торгівлі на ринку.

Продавець (виконавець), який реалізує продукцію, повинен обов'язково зазначати ціну кожної одиниці такої продукції або однієї категорії продукції та ціну однієї стандартної одиниці цієї продукції.

Написи щодо ціни реалізації продукції мають бути чіткими і простими для розуміння.

Ціна продукції повинна включати в себе всі податки та неподаткові обов'язкові платежі, які відповідно до законодавства сплачуються споживачем під час придбання відповідної продукції (ч. 3 ст. 15 Закону).

В даний час держава робить багато кроків в напрямку лібералізації економічних стосунків, ще більш ліберальними стали правила торгівлі на ринках. Змінами до Правил вже не передбачено, що адміністрація ринку на кожен випадок порушення Правил має складати відповідний документ. З іншого боку від наслідків лібералізації страждають споживачі. Але не треба забувати, що всі ми є споживачами, і якщо з одного боку суб'єкт господарювання порушить права споживача, то з іншого боку він сам постраждає від такого ж суб'єкта господарювання.

Попри такі нормативні акти, як Указ Президента «Про заходи щодо посилення державного захисту прав споживачів» № 16/2002 від 12 січня 2002 р. та низку інших, які, на жаль, мають декларативний характер, фактично на сьогоднішній день законодавчі ініціативи і практика спрямовані на обмеження прав споживачів, про що свідчить нова редакція Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності», яка фактично унеможливує здійснення гарантованого Конституцією захисту прав споживачів з боку державної влади. Тому вважаємо, що сьогодні нам доцільно вийти з новими законодавчими ініціативами з метою стимулювання покращення ситуації у цій сфері.

РОЗДІЛ IV. СФЕРА ПОСЛУГ

§ 4.1. Якість послуг та культура обслуговування на шляху до світових стандартів

*Культура — це лише тоненька шкірочка
яблука над розпеченим хаосом.
Фрідріх Ніцше*

В наш час про належний рівень товарів та послуг в Україні говорити не доводиться. Кожен з нас майже щодня стикається з жахливим рівнем надання окремих видів послуг, а якщо ці послуги і наближені до певних норм та стандартів, то ціна таких послуг значно перевищує їх реальну вартість.

Підвищення якості послуг є одним з головних чинників підвищення рівня обслуговування населення загалом. І, відповідно, чим вища якість послуг, тим вища та більш виправдана буде ціна за них. Однак вітчизняні реалії свідчать про дещо протилежне.

Яскравим підтвердженням тому є робота комунальних житлово-експлуатаційних організацій та підприємств громадського транспорту. Так, ми вже давно звикли до неприпустимих в усьому іншому світі «стандартів» якості послуг, що надаються комунальними підприємствами. В нашому громадському транспорті про належний їх рівень взагалі не йдеться. Нерегулярність руху рейсових автобусів, тролейбусів і трамваїв та маршрутних таксі, жахливий стан рухомого складу, низька кваліфікованість водіїв, кондукторів та контролерів, майже нульовий рівень культури обслуговування... Все це є реаліями сьогодення. Для прикладу, у Франції, де рівень послуг з громадських перевезень незрівнянно вищий, транспорт рухається за чітким розкладом, а відхилення від нього хоча б на декілька хвилин є неприпустимим порушенням.

До слова, у тій же Франції, для стимулювання збільшення кількості користувачів громадського транспорту, наразі запроваджується декілька простих, але корисних технічних інновацій, які для нашої країни наразі можуть здатися чимось абсолютно недосяжним.

Так, одна із компаній-перевізників запроваджує нову систему продажу квитків, яка спрямована на підвищення якості обслуговування пасажирів. Система буде орієнтована на індивідуальні потреби клієнтів, буде враховувати їхню мобільність, при цьому тарифи будуть помірними, наскільки це можливо. Квитки будуть доступні на мобільних телефонах, спеціальних «смарт-картах» або на USB флеш-дисках для зручності пасажирів. Це дозволить значно економити час і залучити додаткові кошти у галузь.

Що стосується управління дорожнім рухом, французька влада підтримала впровадження нових інтелектуальних систем керування рухом транспорту. Нова система буде координувати проїзд перехресть та керувати світлофорами, а щоб рух транспорту був жвавішим, безпечнішим і більш енергоефективним стосовно до обсягів витрат палива, громадський транспорт і пішохідні переходи обладнають системами стеження на основі використання GPS-технологій. На спеціальні табло у режимі реального часу надходитиме інформація про пасажирів у транспорті та на автобусних зупинках. Ці екрани зможуть надати інформацію про відбуття і прибуття автобусів, а також відомості про місто, погоду, події, територію навколо рейсових зупинок тощо. Все це значно збільшить число користувачів мережі громадського транспорту і суттєво поліпшить транспортну інфраструктуру, яка зможе повноцінно окупати сама себе.

Такий проект, як і багато аналогічних, що їх в європейських країнах вважають нормою, на тлі вітчизняних умов видається просто нереалістичним. В умовах нашої країни ми будемо раді, якщо хоча б відремонтують та приведуть до ладу рухомий склад та облаштують належної якості зупинки. Аналізуючи дану ситуацію, ми чудово розуміємо, що рівень послуг в Україні не досягає навіть мінімальної норми європейських стандартів. Але якість послуг є важливим показником рівня життя населення, міста, регіону та країни в цілому. Фінансування послуг, що надаються державними та комунальними службами іде із бюджетів, а отже, із наших з вами кишень. І ми фактично платимо за них двічі; спочатку, віддаючи свої кошти в якості різноманітних відрахувань у бюджет, а потім, сплачуючи власне ціну цих послуг, якщо ми ними реально користуємося.

Стикаючись із неякісним обслуговуванням у приватних фірмах та організаціях, ми маємо вибір або не користуватись ними, або боротись із цим неподобством. На жаль, більшість з нас обирає шлях, що є простішим, але цей шлях точно не приведе нас до підвищення національних стандартів до рівня європейських чи то світових. Кожна фірма, підприємство, установа незалежно від форми власності зобов'язана надавати послуги, рівень яких не нижчий за певні передбачені нормативами мінімальні вимоги. Про стандартизацію та оцінку якості товарів та послуг ми ще згадаємо у даному посібнику та наведемо зразки та нормативи, що мають виконуватись. Головне, що має робити споживач, це пильно стежити за дотриманням цих норм та стандартів та в разі їх щонайменшого порушення відстоювати свої права.

В цьому контексті звернемо окрему увагу на рівень культури обслуговування в нашій країні. Напевно, вам не раз траплялося зазнавати хамства та грубості з боку працівників сфери торгівлі та послуг. Мабуть, кожен з нас стикався з цим хоча б раз у житті, коли складається враження, наче ми, сплачуючи власні гроші за певний товар чи послугу, маємо ще й подякувати за те, що нам погодилися їх продати чи надати. В європейських країнах правило «клієнт завжди правий» виконується на рівні закону. Важко, ба навіть не-

можливо собі уявити, щоб поважна чи взагалі будь-яка компанія, яка прагне залишитися на ринку, а отже, зацікавлена в клієнтах і турбується про свою репутацію, могла дозволити собі порушити це непорушне правило.

В країнах ЄС створені спеціальні бази даних (так звані «чорні списки»), до яких вносяться відомості про всі компанії і всіх їх працівників, які допустили порушення прав споживачів. Потрапляння до такого «чорного списку» означає, що жоден керівник не візьме на роботу працівника із цього «списку», і кожен потенційний клієнт буде оминати такий заклад. В нашій країні правило «клієнт завжди правий» є, швидше, щасливим винятком. Неприпустимі випадки невігластва та неповаги з боку як працівників, так і адміністрації закладів обслуговування населення повністю нівелюють всю якість проданих товарів чи наданих послуг, перетворюючи споживача, як замовника цих товарів та послуг, на заручника ситуації без права на протест. Враховуючи це, можна з упевненістю сказати, що споживач (клієнт) майже завжди опиняється в програші. А відсутність ефективної роботи правоохоронних органів, корумпованість та бюрократія судів, слабо розвинутий громадський сектор та, на довершення, загальний конформізм і маргіналізація суспільства, роблять свою справу, значно зменшуючи можливий потенціал усіх гарантованих Конституцією і законами України заходів, що складають юридичний та інституційний механізм охорони і захисту споживчих прав.

§ 4.2. Житлово-комунальні послуги: за що ми платимо і чи варте воно того

*Які послуги не надавай людям, їм все одно не зробиш стільки добра,
скільки, як вони вважають, вони заслуговують.*

Людвіг Вовенарг

Житлово-комунальна сфера — важлива сфера народного господарства. Однак сьогодні можна констатувати той факт, що ця важлива соціальна сфера, яка повинна надавати населенню більше 40 видів комунальних послуг, перебуває у глибоко кризовому стані. Переважна більшість з переліку цих послуг перестає виконуватися, а оплата за їх «віртуальне» надання з року в рік тільки зростає.

Житлово-комунальні послуги є результатом господарської діяльності, спрямованої на забезпечення умов проживання та перебування людей у житлових та нежитлових приміщеннях, будинках і спорудах, комплексах будинків і споруд відповідно до встановлених нормативів, норм і стандартів.

Відносини у сфері житлово-комунальних послуг є різновидом цивільно-правових відносин, тому один з основних регламентуючих документів є — Цивільний кодекс України (ЦК України).

Також відносини у цій сфері регулюються спеціальними Житловим кодексом України та Законом України «Про житлово-комунальні послуги». До того ж, оскільки кожен мешканець є одночасно споживачем житлово-комунальних послуг, то на ці відносини поширюється також і дія Закону України «Про захист прав споживачів».

Завершальними у законодавчій базі сфери житлово-комунальних послуг є різноманітні нормативно-технічні та техніко-економічні акти як Кабінету Міністрів України, так і профільного раніше Державного комітету, а тепер Міністерства з питань житлово-комунального господарства. — різноманітні стандарти, нормативи, методичні вказівки та інструкції тощо.

Залежно від функціонального призначення, житлово-комунальні послуги поділяються, відповідно до ст. 13 Закону «Про житлово-комунальні послуги», на:

- комунальні послуги (централізоване постачання холодної та гарячої води, водовідведення, газо- та електропостачання, централізоване опалення, а також вивезення побутових відходів тощо);
- послуги з утримання будинків, споруд і прибудинкових територій (прибирання внутрішньобудинкових приміщень та прибудинкових територій, санітарно-технічне обслуговування, обслуговування внутрішньобудинкових мереж, утримання ліфтів, вивезення побутових відходів тощо);
- послуги з управління будинком, спорудою або комплексом будинків (балансоутримання, укладання договорів на виконання послуг, контроль за їхнім виконанням тощо);
- послуги з ремонту приміщень, будинків, споруд (заміна та підсилення елементів конструкцій та мереж, їхня реконструкція, відновлення несучої спроможності несучих елементів конструкцій тощо).

Як правило, в Україні існує два види надання житлово-комунальних послуг, від чого залежить і суб'єкт їхнього виконання.

1. Через балансоутримувача. Балансоутримувач, як правило ЖЕК або ЖБК-ОСББ, окрім виконавця послуг з управління та утримання будинку, стає ще й виконавцем послуг із централізованого опалення, холодного і гарячого водопостачання, водовідведення, а іноді і з газо- та електропостачання. Не завжди, із законодавчої точки зору, це обґрунтовано, а проте така практика є достатньо розповсюдженою.

У такому разі споживач послуг має:

або одного виконавця по всіх послугах в особі ЖЕКу чи ЖБК-ОСББ;

або, що буває значно частіше, одного основного виконавця в особі того ж самого ЖЕКу та додаткових виконавців — в особі газо- та електропостачальних організацій.

2. Безпосередньо. Виконавець з кожного виду послуги — окремий. Як правило, це буває тоді, коли виконавцем виступає сам виробник послуги. У такому разі споживач може мати таких виконавців послуг — ЖЕК (ОСББ, ЖБК), тепломережу, водоканал, електро- та газопостачальну організацію.

Виробник — суб'єкт господарювання, який виробляє або створює житлово-комунальні послуги. Виробник послуг може бути одночасно і їхнім виконавцем.

Специфічними учасниками відносин у сфері житлово-комунальних послуг є балансоутримувач та управитель, котрі, залежно від цивільно-правових угод, можуть бути споживачем, виконавцем або виробником послуг.

Балансоутримувач — це власник або юридична особа, яка за договором із власником утримує на балансі відповідне приміщення, будівлю, споруду, а також веде бухгалтерську, статистичну та іншу, передбачену законодавством, звітність, здійснює розрахунок коштів, необхідних для своєчасного проведення їхнього капітального і поточного ремонтів та утримання, а також забезпечує управління цим майном і несе відповідальність за його експлуатацію відповідно до закону.

Балансоутримувач, як правило, є і управителем будинку, хоча у разі створення ОСББ будинок може роками залишатися на балансі попереднього «власника», а об'єднання — і управляти ним, і обслуговувати.

Управитель — особа, яка, за договором із власником або з балансоутримувачем, здійснює управління будинком, спорудою, житловим комплексом та забезпечує належну їхню експлуатацію відповідно до законодавства і умов договору.

Управитель є новим суб'єктом для нашої житлово-комунальної дійсності, оскільки у його функції входить управління житлом — підписання договорів зі споживачами, визначення виконавців послуг власне з утримання будинку, з вивезення твердих побутових відходів (ТПВ), з обслуговування ліфтів і та ін., оперування фінансовими потоками, контроль за якістю виконаних робіт тощо.

Така діяльність з недавніх пір регламентується Правилами управління будинком, спорудою, житловим комплексом або комплексом будинків і споруд, затвердженими наказом Мінжитлокомунгоспу від 02.02.2009 р. № 13.

Житлово-комунальні послуги повинні надаватися безперебійно, за винятком суворо визначених випадків:

- для проведення ремонтних та профілактичних робіт — за графіком, погодженим із виконавчими органами відповідних місцевих рад або з місцевими державними адміністраціями згідно з чинним законодавством;
- з теплопостачання у міжопалювальний період — рішення про його початок-закінчення приймається виконавчими органами відповідних місцевих рад або місцевими державними адміністраціями згідно з чинним законодавством;
- для ліквідації наслідків аварій та дій непереборної сили, наприклад, стихійних лих.

Про те, що надання житлово-комунальних послуг буде перерване (припинене), споживачі повинні бути сповіщені через засоби масової інформації не пізніше ніж за 10 днів (звісно, окрім випадків ліквідації аварії або наслідків стихії). У такому попередженні мають бути вказані причини і терміни перерви у постачанні послуг.

Згідно зі статтею 14 Закону «Про житлово-комунальні послуги» — залежно від порядку затвердження цін і тарифів — розрізняють такі житлово-комунальні послуги, на котрі ціни і тарифи:

- затверджує спеціально уповноважений орган центральної виконавчої влади — з електро- та газопостачання — це Національна комісія регулювання електроенергетики (НКРЕ);
- затверджують (для підприємств комунальної власності) або погоджують (для юридичних осіб некомунальної власності, у т.ч. для ЖБК та ОСББ) органи місцевого самоврядування — з тепло-, водопостачання, з утримання будинків та вивозу побутових відходів;
- визначаються виключно за договором (за домовленістю сторін) — наприклад, послуги з дератизації та дезінсекції тощо.

До відносно недавнього часу в нашій країні ще діяла система надання та оплати житлово-комунальних послуг, яка трималася на різноманітних нормативних актах без обов'язкового укладання договорів із мешканцями, тобто на усній домовленості. Але з набуттям чинності Цивільного кодексу України (ЦК України) та Закону України «Про житлово-комунальні послуги» ситуація кардинально змінилася. У статті 19 цього закону чітко говориться, що «Відносини між учасниками договірних відносин у сфері житлово-комунальних послуг здійснюються виключно на договірних засадах». У тому ж законі частина 1 розділу VIII проголошує: «Договори про надання житлово-комунальних послуг, укладені до набрання чинності цим Законом, мають бути приведені у відповідність із ним до 1 січня 2006 року. Договори, що не приведені у відповідність із цим Законом у зазначений строк, втрачають чинність».

Тобто до набуття чинності Законом «Про житлово-комунальні послуги» ми були зобов'язані виконувати різні нормативні акти без договору. Але після 1 січня 2006 р., якщо з громадянином, на котрого відкрито особовий рахунок, ніхто ніякого договору не укладав, тоді всі попередні договори, домовленості чи зобов'язання (зокрема, у вигляді односторонніх гарантійних листів) про надання та оплати житлово-комунальних послуг втратили силу.

У частині 2 статті 11 ЦКУ говориться: «Підставами виникнення цивільних прав та обов'язків, зокрема, є: 1) договори та інші правочини». Отже, якщо немає договору — немає ані самих зобов'язань з оплати житлово-комунальних послуг, ані юридичних підстав для стягнення цих зобов'язань, наприклад, через суд.

Стаття 26 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» чітко визначає перелік істотних умов договору:

- найменування сторін;
- предмет договору;
- вичерпний перелік житлово-комунальних послуг, тарифи та їхні складові на кожному з цих послуг, загальна вартість послуг;
- порядок оплати спожитих житлово-комунальних послуг;
- порядок перерахунків розміру плати за житлово-комунальні послуги в разі їхнього ненадання або надання не в повному обсязі, або у випадку зниження їхньої якості;

- права та обов'язки сторін;
- порядок контролю та звіту сторін;
- порядок вимірювання обсягів та визначення якості наданих послуг;
- визначення точок розподілу, у яких відбувається передача послуг від виконавця/виробника споживачеві послуг;
- порядок обслуговування мереж та розподіл повноважень щодо їхньої експлуатації та відновлення (ремонту);
- умови доступу до квартири, будинку, приміщення, на земельну ділянку для усунення аварій, несправностей, для огляду мереж, для зняття контрольних показників засобів обліку;
- порядок здійснення ремонту;
- відповідальність сторін та штрафні санкції за невиконання умов договору;
- порядок вирішення спорів;
- перелік форс-мажорних обставин;
- строк дії договору;
- умови зміни, пролонгації, припинення дії договору;
- дата і місце укладення договору.

Розробляти проект договору на основі типових договорів, а також ініціювати його укладання із споживачем повинен сам виконавець житлово-комунальних послуг.

На сьогодні Кабінетом Міністрів України затверджено типові договори по всіх видах житлово-комунальних послуг, проте у практику, як правило, без заперечень увійшли тільки договори про газо- та електропостачання.

При укладанні договору пам'ятайте, що:

- договір, як і всі додатки до нього (у тому числі і ціна договору), набуває чинності з моменту його підписання, а не «заднім числом», якщо сторони самі не вирішать дати своїй угоді зворотну силу;
- незважаючи на згадку про пеню в типових договорах, Закон України «Про тимчасову заборону стягнення з громадян України пені за не своєчасне внесення плати за житлово-комунальні послуги» тимчасово забороняє нараховувати та стягувати її з громадян (правда, це не стосується платежів, котрі здійснюються відповідно до договору про реструктуризацію заборгованості);
- термін позовної давності за Цивільним кодексом складає 3 роки, якщо інше не є визначене договором, тому Ви маєте повне право відмовитися від можливих пропозицій виконавця послуг зазначити у договорі термін позовної давності більший, ніж 3-и роки;
- будь-яка зміна умов договору, у тому числі і тарифів на послуги, є дійсною і законною тільки за умови письмового внесення цієї зміни до договору у вигляді додаткової угоди, завіреної підписами обох сторін.

Окрім того, у разі зникнення потреби в отриманні послуги Ви маєте право розірвати договір у порядку, встановленому законом.

Коли Ви отримаєте пропозицію про укладання договору від комунальної служби, знайте, що Ви маєте один місяць для його вивчення та узгодження. Крім того, Ви самі можете звернутися до комунальників і вимагати від них укласти з Вами договір.

Якщо запропонований договір Вас чимось не влаштовує, Ви можете надіслати комунальній службі свої доповнення і зміни до нього.

Наприклад, Ви можете вимагати доповнити типовий договір наступними пунктами (якщо такі у ньому відсутні):

- про періодичність і терміни виконання робіт, про кількісні і якісні показники, про відхилення показників, про припустимі параметри відхилення показників, а також про розміри зменшення платні у випадку відхилення від них;
- про конкретний механізм фіксації ненадання послуг або надання їх не в повному обсязі тощо, у тому числі і про термін прибуття представника виконавця послуг за викликом споживача для складення та підписання акта-претензії споживача;
- про конкретний механізм перерахунку розміру платні у разі ненадання послуг або надання їх не в повному обсязі.

Якщо Ваші пропозиції відповідають чинному законодавству, то комунальна служба зобов'язана їх підписати. Але якщо виконавець житлово-комунальних послуг не погоджується із Вашими обґрунтованими пропозиціями, то договір не може бути укладеним, і весь процес починається спочатку та триває до остаточного знаходження рішення, яке б задовольнило обидві сторони.

Якщо через місяць Ви не повернули виконавцю послуги підписаний Вами договір або в межах цього терміну невмотивовано відмовилися від підписання договору, то житлово-експлуатаційна чи комунальна організація може подати на Вас позов до суду «про примушення до укладення Договору».

У свою чергу, стаття 638 Цивільного кодексу України чітко визначає, коли договір вважається укладеним:

«1. Договір є укладеним, якщо сторони в належній формі досягли згоди з усіх істотних умов договору. Істотними умовами договору є умови про предмет договору, умови, що визначені законом як істотні або є необхідними для договорів даного виду, а також усі ті умови, щодо яких за заявою хоча б однієї із сторін має бути досягнуто згоди.

2. Договір укладається шляхом пропозиції однієї сторони укласти договір (оферти) і прийняття пропозиції (акцепту) другою стороною».

Таким чином, «житлово-комунальні» договори є двосторонніми, оскільки закон зобов'язує їх укладати як виконавця житлово-комунальних послуг, так і споживача цих послуг, і він може бути укладеним тільки письмово.

Тому існує думка, що без договору споживач може або не платити зовсім, або платити частково. І ця оплата просто означає, що він погодився з наданою послугою частково, у розмірі своєї оплати, або не погодився.

Слід знати, що існує й інша правова аргументація, згідно з якою, якщо договору між виконавцем та споживачем немає, то все одно оплачувати отримані або не отримані житлово-комунальні послуги останній зобов'язаний, оскільки:

по-перше, все одно послуги споживачем були отримані, і споживач не заперечував проти їхнього надання;

по-друге, стосовно утримання будинку та прибудинкової території — відповідно до Закону України «Про приватизацію державного житлового фонду» — власники квартир у багатоквартирних будинках зобов'язані брати участь у загальних витратах, пов'язаних з утриманням будинку та прибудинкової території, відповідно до їхньої частки в майні будинку.

Проте, у будь-якому випадку, договір є необхідним споживачеві для того, щоб знати та контролювати обсяги і якість послуг, і відповідно регулювати їхню оплату. За великим рахунком, договір для споживача — це основна гарантія дотримання його прав та інтересів в отриманні житлово-комунальних послуг.

У разі зміни вартості житлово-комунальних послуг виконавець/виробник не пізніше ніж за 30 днів повідомляє про це споживача з вказівкою причин зміни вартості та наданням відповідних обґрунтувань із посиланням на узгодження з відповідними органами. Як зазначалося вище, зміна вартості тарифу повинна обов'язково бути відображеною в договорі!

Зупинимось на деяких нюансах оплати житлово-комунальних послуг.

Перше. Хоча особовий рахунок відкривається на одну зареєстровану у квартирі особу, тобто на повновладного власника (основного споживача), але оплачувати послуги повинні, звісно, всі, хто проживає там. Тому, у разі подання судових позовів на стягнення заборгованості за житлово-комунальні послуги, відповідачем виступає не один «відповідальний квартиронаймач», але всі мешканці.

Друге. При зміні повновладного власника (смерть, купівля-продаж квартири тощо) зміна особового рахунку відбувається за умови надання заяви від нового власника (зразок 1), а також заяв від усіх зареєстрованих мешканців про те, що вони не заперечують проти переоформлення рахунку на конкретну особу.

Третє. Згідно з різними нормативними документами по видах послуг, у випадку зміни кількості осіб, що проживають у помешканні, зміни ступеня благоустрою та інших чинників, що впливають на розмір вартості послуг, у місячний термін з моменту цих змін споживач зобов'язаний повідомити виконавця послуги з наданням відповідних підтверджувальних документів (техпаспорту будинку, довідки про склад сім'ї тощо). На підставі цих даних виконавець проводить зміну розміру нарахувань.

Четверте. Пункт 6 статті 20 Закону «Про житлово-комунальні послуги», а також різноманітні правила надання житлово-комунальних послуг населенню дають право споживачеві не оплачувати вартості житлово-комунальних послуг за період тимчасової відсутності споживача або членів його сім'ї за умови відповідного документального оформлення.

На практиці це стосується тільки послуг із водо- та газопостачання за відсутності приладів обліку.

Крім того, рекомендується регулярно, наприклад, 1 раз на півроку, робити подібні звірення нарахувань та платежів по всіх житлово-комунальних послугах. До того ж не забувайте зберігати всі платіжні документи за останні 3 роки.

Якщо Ви все ж таки виявилися боржником за житлово-комунальні послуги, то у такому разі Ви повинні пам'ятати наступне.

По-перше, буває, що комунальники просто нараховують Вам зайве — чи то просто помилилися в математиці, чи то новий розмір тарифу застосували на місяць раніше терміну надбання ним чинності, чи то члена сім'ї, котрий вже «виписався», продовжують вважати споживачем своїх послуг.

Тому напишіть заяву на ім'я начальника тої служби, із пред'явленими боргами якої Ви не згодні, та відправте її «відповідачеві» належним чином, при цьому завітавши до абонентської служби.

По-друге, незалежно від терміну утворення заборгованості, стягнути у судовому порядку з Вас борги можуть лише за останні 3 роки (це термін позовної давності — згідно зі статтею 257 Цивільного кодексу України), якщо інше не визначене договором із житлово-комунальною організацією.

По-третє, новий власник житла не несе жодної відповідальності за зобов'язання (борги) попереднього власника, якщо це, звичайно, не передбачено у договорі купівлі-продажу.

Відповідно до Закону України «Про реструктуризацію заборгованості з квартирної плати, плати за житлово-комунальні послуги, спожиті газ та електроенергію», у Вас є право реструктуризувати свої борги за житлово-комунальні послуги станом на 1 липня 2004 року і, відповідно до другого за цією темою Закону України «Про реструктуризацію заборгованості за надані послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій і комунальні послуги, що утворилася станом на 1 грудня 2006 року», — станом на 1 грудня 2006 року.

Постанова Кабінету Міністрів України від 27.06.2003 р. № 976 деталізує положення цих законів.

Термін утворення заборгованості

Часто між споживачами та виконавцями послуг виникають розбіжності з приводу того, чи реструктуризувати всю заборгованість за всі роки її нагромадження чи тільки за останні 3 роки, тобто в термінах позовної давності, визначеної Цивільним кодексом України.

По-перше. Оскільки договірні відносини — це не суд, тому всі правові підстави у вимоги кредиторів-комунальників заплатити борги за всі роки, звичайно, є.

По-друге. Ніхто не може примусити Вас підписати договір про погашення заборгованості більше, ніж за 3-и роки — Ви можете це зробити тільки добровільно. У разі Вашої відмови від визнання усіх боргів комунальники,

звернувшись до суду з позовом, зможуть примусити Вас заплатити заборгованість лише за останні 3 роки.

По-третє. Підписання договору про реструктуризацію легалізує заборгованість понад 3-х років, що висить у повітрі, і, у разі непогашення боргів за цим договором, виконавець послуг через суд стягне з Вас усі Ваші борги, що будь-коли утворювалися.

Таким чином, поза судом, за договором реструктуризації, Ви зобов'язані будете сплатити свої борги незалежно від року їхнього виникнення, в судовому ж порядку — лише за останні 3 роки.

До речі, без договору про реструктуризацію у разі заборгованості не надається субсидія. Таким чином, громадяни, що мають борги з оплати житлово-комунальних послуг за період більший, ніж три роки, постають перед вибором: або отримувати субсидію, але підписавши угоду і визнавши свої борги, що є «старшими», ніж 3-и роки, або її не отримувати.

Обсяг погашення

Відповідно до Закону про реструктуризацію, «загальна сума поточних платежів та платежів по погашенню реструктуризованої заборгованості не повинна перевищувати 25 відсотків доходів, що визначаються при нарахуванні субсидій для працюючих громадян, і 20 відсотків — для пенсіонерів та інших осіб, які отримують будь-які види соціальної допомоги».

Таким чином, якщо Ви, наприклад, отримуєте субсидію і оплачуєте житлово-комунальні послуги у розмірі 20 % від свого доходу, то на погашення Ваших боргів залишається лише 5 % від доходу, причому для розрахунку з усіма житлово-комунальними кредиторами. Тобто при малому офіційному доході боржник може сплачувати свою велику заборгованість декілька десятків років, а не тільки 60 місяців, як визначено законом. Тим паче, якщо доходу громадянина, котрий уклав договір про погашення реструктуризованої заборгованості, не вистачає для повного погашення боргу, тоді термін дії цього договору продовжується до повного погашення боргу.

Пеня

Потрібно пам'ятати, особливо при підписанні договору про надання послуг, що, незважаючи на згадку про пеню за невчасну оплату житлово-комунальних послуг, у Законі України «Про житлово-комунальні послуги» та в інших законодавчих актах, інший документ — Закон України «Про тимчасову заборону стягнення з громадян України пені за несвоєчасне внесення плати за житлово-комунальні послуги» — з 1 жовтня 1996 року тимчасово забороняє нараховувати і стягати з громадян цю пеню. Відповідно всі положення договорів із комунальниками, які припускають покарання споживача штрафними санкціями за невчасно сплачені послуги, — незаконні та підлягають виключенню з договору. Проте у договорі про реструктуризацію є свої особливості, що передбачають нарахування пені.

По-перше, виходячи з викладеного вище, пеня не може нараховуватися на борги, що утворилися до 1 грудня 2006 року, а тільки на несвоєчасно сплачені поточні платежі з погашення боргів за договором.

По-друге, пеня на житлово-комунальні послуги діє не автоматично, а тільки в разі підписання мешканцем договору про реструктуризацію, у якому визначено розмір оплати послуг.

По-третє, пеню можна стягнути, якщо перед громадянином немає заборгованості зі сплати йому заробітної плати, пенсії, стипендії та іншого.

По-четверте, розмір пені визначено у Типовому договорі про реструктуризацію заборгованості за житлово-комунальні послуги, затвердженому у вищезгаданій постанові Кабміну, і складає 0,01 % від простроченого платежу за кожен день прострочення, але не більше, ніж 100 % від загальної суми боргу.

Субсидія — це цільова і безповоротна адресна допомога держави малозабезпеченим сім'ям, яка виплачується за особистим зверненням повновладного власника або наймача житла.

Право на субсидію визначається матеріальним станом сім'ї і розповсюджується на громадян, котрі проживають у будинках будь-якої форми власності — приватних і багатоквартирних, кооперативних і комунальних, приватизованих чи неприватизованих квартирах, а також у гуртожитках.

Житлову субсидію розраховано для оплати всіх видів житлово-комунальних послуг, а також енергоносіїв — зрідженого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива (пропану, вугілля тощо, як правило, у приватному секторі).

Всупереч багаторічним чуткам, субсидії не потрібно повертати і не треба віддавати за неї своє житло — ані самому субсидеру, ані його нащадкам, тобто втратити власне або наймане житло внаслідок отримання субсидії неможливо.

Виплата субсидій здійснюється у двох формах:

безготівковою — грошові кошти не виплачуються на руки особі, котрій її призначено, а безпосередньо перераховуються на розрахункові рахунки вивонавців житлово-комунальних послуг;

готівковою — гроші виплачуються безпосередньо одержувачу субсидії для придбання енергоносіїв (як правило, у «приватному» секторі).

Обчисліть свою субсидію

Право на субсидію має кожна сім'я, якщо сума її житлово-комунальних платежів, нарахованих у межах санітарної норми, перевищує 15% або 20% від сукупного доходу всіх членів сім'ї, що проживають у помешканні.

Ви можете обчислити розмір своєї субсидії таким чином.

По-перше, визначте обсяг своїх платежів за житлово-комунальні послуги у межах норми забезпечення житлом та встановлених нормативів користування (фактичного споживання) комунальними послугами (X) (див. приклади 1, 2).

Субсидія нараховується, виходячи з кількості зареєстрованих у житлово-му приміщенні мешканців, і визначається окремо з кожного виду житлово-комунальних послуг.

Субсидія нараховується не на весь обсяг отриманих послуг, а на їхню частку у розмірі Вашої норми забезпечення житлом і встановлених нормативів користування комунальними послугами.

Якщо обчислення послуг відбувається за показниками приладів обліку, то субсидія нараховується:

- при первинному зверненні, виходячи зі встановлених норм споживання;
- на новий термін, виходячи з фактичного споживання послуг, але не більше встановлених норм споживання.

У тому випадку, якщо після закінчення терміну отримання субсидії фактичний обсяг послуг виявився більшим за розрахунковий, то відділи субсидій роблять перерахунок субсидії по фактичному споживанню послуги, але також не більше за норму споживання.

Якщо Ви перевищили нормативи споживання — за показниками лічильників або проживаючи на більшій площі, — тоді зобов'язані «зайві» квадрати і куби оплачувати по 100%-й ставці.

Приклад 1

Нормативна площа є більшою за фактичну площу помешкання.

У 3-кімнатній квартирі площею 72 кв.м проживає 4 людини.

Нормативна площа користування житлоплощею для послуг по утриманню житла складає: 21 кв.м x 4 людини + 10,5 кв.м на сім'ю = 94,5 кв.м.

У такому разі субсидія призначатиметься на фактичну площу — 72 кв.м.

Приклад 2

Нормативна площа є меншою за фактичну площу помешкання.

У 3-кімнатній квартирі площею 72 кв.м проживає 2 людини.

Нормативна площа користування житлоплощею для послуг по утриманню житла складає: 21 кв.м x 2 людини + 10,5 кв.м на сім'ю = 52,5 кв.м.

У такому разі субсидія призначатиметься на нормативну площу — 52,5 кв.м, а інші 19,5 кв.м споживачі оплачуватимуть за повною вартістю.

По-друге, визначте нарахований сукупний дохід своєї сім'ї (осіб, що проживають разом із Вами) за останні 6 календарних місяців, що передують місяцю звернення за субсидією.

Для придбання зрідженого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива в розрахунок береться річний дохід за попередній календарний рік.

1. Обчислення сукупного доходу для призначення субсидії здійснюється відповідно до Методики обчислення сукупного доходу сім'ї для всіх видів соціальної допомоги, затвердженої спільним наказом Мінпраці, Мінфі-

ну, Мінекономіки, Держкомсім'ї молоді, Держкомстату від 15.11.2001 р. № 486/202/524/455/3370.

Крім того, згідно із Постановою Кабінету Міністрів України «Деякі питання визначення сукупного доходу сім'ї для окремих видів соціальної допомоги» від 20.12.2008 р. № 1084, сукупний дохід сімей громадян, які були звільнені за погодженням сторін або за скороченням і є зареєстрованими як безробітні в центрі зайнятості, для призначення субсидій на оплату послуг ЖКГ обчислюється не за 6 місяців, а за 3 попередніх місяці. У такому випадку в сукупний дохід сім'ї замість заробітної плати за попередні місяці включається розмір призначеної допомоги з безробіття у місяці звернення.

При цьому врахуйте деякі нюанси:

- у сукупний дохід включаються заробітна плата, стипендії, пенсії, грошові допомоги, доходи від підприємницької діяльності, отримані аліменти тощо;
- якщо у мешканця, котрий має право на отримання субсидії, був відсутнім дохід за будь-який з місяців визначення сукупного доходу або ж якщо він був меншим за неоподатковуваний мінімум — у розрахунок береться розмір неоподаткованого мінімуму (17 грн.);
- при визначенні сукупного доходу приймаються фактичні, а не нараховані, розміри соціальних виплат та стипендій;
- у сукупний дохід не включаються аліменти, що виплачуються, допомога на поховання померлих, частина одноразової грошової допомоги при народженні дитини тощо.

Будьте дуже точними у визначенні розміру свого доходу, оскільки у разі надання занижених даних Ви будете вимушені повернути нараховані Вам понад норму гроші до бюджету.

Обчисліть середньомісячний сукупний дохід, розділивши дохід за півроку на 6.

По-третє, визначте, на яку частку оплати послуг Ви претендуєте — 15 або 20 відсотків — і обчисліть цю обов'язкову частину свого платежу (У).

На оплату 15 % можуть розраховувати:

по-перше, сім'ї, які складаються тільки з непрацездатних громадян (пенсіонери, інваліди, неповнолітні), незалежно від розміру отримуваної ними грошової допомоги, пенсій тощо;

по-друге, сім'ї, які складаються як з непрацездатних (діти, інваліди I-ї або II-ї групи), так і працездатних громадян, якщо розмір їхнього доходу на одну людину не перевищує 50% прожиткового мінімуму (він визначається щорічним законом про державний бюджет).

Решта всіх категорій сімей може претендувати на оплату 20% вартості послуг.

Більше того, за кожні 10% економії вартості фактично використаних послуг (за показниками лічильників відносно встановлених нормативів) у минулому сезоні — у наступному сезоні частина обов'язкового платежу споживача знижується на 2% (наприклад, з 20% до 18%), але не більше, ніж на 10%.

По-четверте, віднявши від величини X величину Y і отримавши позитивну величину Z , Ви зрозумієте — чи можете Ви претендувати на субсидію і який її розмір. Якщо ж у Вас вийде нуль або негативна величина, то субсидію отримувати Ви не можете, оскільки, згідно із законодавством, Ваші доходи дозволяють обійтися без державних житлово-комунальних дотацій.

<i>X – платежі за житлово-комунальні послуги (у межах санітарної норми)</i>	-	<i>Y – обов’язкова частка особистого платежу (15%-20% середньомісячного сукупного доходу сім’ї)</i>	=	<i>Z – субсидія</i>
-----------------------------------------------------------------------------	---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---------------------

Обчислимо субсидію на конкретному прикладі.

Приклад 3

Загальний розмір поточної платні за житлово-комунальні послуги в сім’ї Іваненко складає 420 грн., а в межах норм споживання (санітарних норм) — 390 грн.

Сукупний дохід сім’ї за попередні півроку складає 7 200 грн., а середньомісячний відповідно — 1 200 грн.

Обов’язковий відсоток платежів за житлово-комунальні послуги для сім’ї складає $1\,200 \times 20\% = 240$ грн.

Щомісячна субсидія складає 390 грн. — 240 грн. = 150 грн.

Таким чином, сім’я Іваненко платитиме за житлово-комунальні послуги не 420 грн., а 420 грн. — 150 грн. = 270 грн.

Після цього загального обчислення визначається окремо по кожному виду житлово-комунальних послуг розмір витрат на їхню оплату (у межах норм споживання) і, відповідно, розмір субсидії.

Хто не може отримати субсидію

Субсидію не можуть отримати сім’ї, у складі яких проживають громадяни працездатного віку, котрі протягом 3-х місяців перед зверненням за субсидією не працювали, котрі не вчаться на денній формі навчання у вищих або у професійно-технічних навчальних закладах, і котрі до того ж не перебувають на обліку в центрі зайнятості.

Виняток у цій категорії становлять громадяни, які:

- знаходяться у декретній відпустці по догляду за дітьми після досягнення ними 3-річного віку, або ж 6-річного віку — за наявності висновку ЛКК про додатковий догляд;
- доглядають 3-х та більше дітей віком до 16 років;
- здійснюють догляд за інвалідами 1-ої групи або дітьми-інвалідами віком до 18 років, або інвалідами 1-2-ої групи внаслідок психічного розладу, або за особами, що досягли 80-річного віку;
- надають соціальні послуги.

Субсидія не призначається також, якщо:

- будь-хто із зареєстрованих на житловій площі осіб здає квартиру (будинок) за договором найму;
- будь-хто з мешканців має у своєму володінні або володінні близьких (чоловіка, дружини, неповнолітніх дітей) у сукупності більше, ніж одне житлове приміщення (будинок), загальна площа яких у сумі перевищує норму володіння або користування житлом, або ж більше, ніж один, автомобіль чи інший транспортний засіб — при цьому наявність або відсутність житла і транспорту декларується під час подання заяви про призначення субсидії;
- будь-який зареєстрований мешканець, на якого оформлено субсидію, протягом року перед зверненням за субсидією купив земельну ділянку, квартиру (будинок), автомобіль, транспортний засіб, будівельні матеріали та інші товари довгострокового застосування, або сплатив послуги з навчання, будівництва, ремонту квартири (будинку), автомобіля, транспортного засобу, телефонного (у т.ч. мобільного) зв'язку на суму, яка на момент звернення перевищує у 10 разів розмір прожиткового мінімуму для перерахованих осіб (ця вимога не стосується тільки оплати житлово-комунальних послуг у межах норм споживання та необхідних медичних послуг);
- під час вибіркового обстеження матеріально-побутових умов сім'ї державний соціальний інспектор виявить, що хтось із зареєстрованих у квартирі осіб має додаткові джерела доходу, які не зазначено в декларації про доходи і майно, наприклад, здає у найм житло, працює без оформлення трудових відносин, отримує дохід від утримання худоби, птахів, від використання сільгосптехніки, машини, мікроавтобуса тощо;
- у житловому приміщенні зареєстровані тільки неповнолітні діти, котрі мають батьків.

Істотною умовою призначення субсидії для потенційного субсидера, котрий має борги за житло-комунальні послуги, є підписання ним договору про реструктуризацію боргів із відповідним виконавцем послуг станом на 01.12.2006 р., а також повна відсутність боргів після цієї дати.

Як оформити субсидію

Етап 1. Зверніться до свого районного відділу субсидій для отримання попередніх консультацій.

Етап 2. Зберіть документи

Для оформлення субсидії Вам будуть необхідні, як правило, такі документи:

- заява — оформлюється у відділі субсидій;
- декларації про доходи і майно кожного члена Вашої сім'ї, який працює або вчиться — оформлюється у відділі субсидій;
- довідка про доходи всіх працездатних членів сім'ї — береться за місцем праці або навчання за останні 6 місяців;

- довідка про склад сім'ї і розмір комунальних послуг, якими користується сім'я (повинні оформлятися працівниками відділів субсидій на підставі даних, поданих заявником).

Тобто завдання потенційного субсидера прийти до відділу субсидій з паспортом та довідками про доходи. Про доходи пенсіонерів, безробітних та ін. відділи субсидій отримують інформацію самостійно.

Інформацію про склад сім'ї та про нарахування за житлово-комунальні послуги органи субсидій повинні отримувати теж самостійно в житлово-комунальних службах — за допомогою електронного обміну інформацією.

Тому, наприклад, у Дніпропетровську в районних відділах соцзабезу відкрито єдині вікна, в яких потенційний субсидер отримує одну довідку на житлово-комунальні послуги. Проте, щоб уникнути непорозумінь, бажано при оформленні субсидії мати з собою абонентські книжки з оплати та договори про надання житлово-комунальних послуг.

Етап 2А. Якщо з будь-яких формальних причин у Вас немає права на субсидію, але при цьому існують свої «виняткові» обставини, зверніться до місцевої комісії з призначення субсидій, котрі створено при органах влади, — за її рішенням після обстеження матеріально-побутових умов проживання і після складення відповідного акта Вам можуть призначити цей вид соціальної допомоги.

Етап 3. Надайте зібрані документи до відділу субсидій, де і заповніть декларацію про доходи за останні півроку та про майновий стан, а також напишіть заяву.

Етап 4. Рішення про призначення субсидії приймається відділом субсидій протягом 10-ти днів.

Субсидія призначається з місяця звернення громадянина, але може почати діяти і «заднім числом»:

як виняток, з початку опалювального сезону, якщо заява надійшла протягом 2-х місяців від його початку;

у разі підвищення цін і тарифів на житлово-комунальні послуги — з моменту підвищення розміру платежів, якщо заява надійшла протягом 3-х місяців від його початку;

у разі нечасного звернення з поважної причини (відрядження, хвороба, смерть близьких тощо) за умови надання документів, які б це підтверджували, — з місяця виникнення права на субсидію, якщо заява надійшла протягом 3-х місяців від його початку.

Хоча існує кілька варіантів термінів призначення субсидії, але як правило, для більшості субсидерів вона призначається на опалювальний (7 місяців) та міжопалювальний (5 місяців) сезони. Якщо в сім'ї проживають тільки пенсіонери, що не працюють, та інші непрацевдатні громадяни, то за їхнім бажанням субсидія призначається на рік з моменту звернення. Для придбання зріженого газу і вугілля субсидія призначається на календарний рік.

Після закінчення терміну отримання субсидії Ви повинні підтвердити свої права на неї шляхом подання довідок про доходи і заяви про відсутність змін у складі сім'ї та в характеристиці житла, а для пенсіонерів достатньо лише однієї заяви.

Якщо Ваш дохід збільшився або сталися зміни у складі Вашої сім'ї (у кількості зареєстрованих в житловому приміщенні), Ви зобов'язані повідомити відділ субсидій, на підставі чого буде проведено перерахунок. Крім того, перерахунок автоматично, у межах терміну дії субсидії, проводиться при зміні цін і тарифів на послуги.

Право на субсидію може зникнути, якщо:

- субсидер не сплачує своєї частини платежів без поважних причин, якими вважаються затримки з виплатою зарплати, пенсії тощо, що повинне мати документальне підтвердження;
- субсидер приховав або свідомо подав недостовірні дані про доходи і майновий стан, що вплинуло на збільшення розміру субсидії – проте після відшкодування незаконно нарахованої субсидії у громадянина одразу ж з'являється право на оформлення законної субсидії;
- у разі переїзду сім'ї до іншої місцевості або у випадку смерті самотнього громадянина;
- за особистою заявою громадянина.

Право громадян на пільги з оплати житлово-комунальних послуг, втім, як і на інші види пільг, встановлює цілий ряд українських законів, а також інших законодавчих документів. Як правило, пільги дають право на зменшення оплати за послуги у розмірі 25%, 50%, 75% або 100%, а держава компенсує підприємствам, що надають житлово-комунальні послуги, різницю між повною і пільговою вартістю послуг.

Пільги поширюються не тільки на самого пільговика, але й на членів його сім'ї, до яких зазвичай відносяться:

- дружина (чоловік), їхні неповнолітні діти (до 18 років);
- неодружені повнолітні діти, яких визнано інвалідами з дитинства I та II групи або інвалідами I групи;
- особа, що проживає разом з інвалідом війни I групи та доглядає його за умови, що інвалід війни не знаходиться у шлюбі;
- непрацездатні батьки;
- особа, що знаходиться під опікою або під опікою громадянина, який має право на пільги, і проживає разом із ним.

Як правило, отримання пільг для деяких категорій пільговиків щорічно обмежується або черговим законом «Про державний бюджет», або нормативними документами Кабінету Міністрів України.

Всі пільги надаються у межах норм, встановлених законодавством — Законом України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» та Постановою Кабінету Міністрів України «Про встановлення норм корис-

тування житлово-комунальними послугами громадянами, які мають пільги щодо їх оплати» від 1.08.1996 р. № 879.

За наявності приладу обліку (води, тепла, газу, електроенергії) обсяг спожитих послуг у рівних частках ділиться на всіх споживачів, котрі проживають у житловому приміщенні (будинку), і пільга нараховується на долю пільговика та членів його сім'ї. Споживачі, що не належать до членів сім'ї пільговика, оплачують 100% спожитих ними послуг.

Якщо пільговик перевищив, за показниками лічильника, норму споживання послуги для пільги, тоді «надлишок» він зобов'язаний оплачувати за повною ставкою. І навпаки, якщо спожитий обсяг послуг виявився меншим за норму, тоді пільга нараховується лише на обсяг фактично спожитих послуг.

А у разі оплати утримання будинку та опалення (за нормативами) пільга поширюється на максимально можливий розмір норми, що діє, — 21 кв. метр на кожну людину і 10,5 кв. метра загальної площі на сім'ю (для опалення — опалюваної площі).

Таким чином, під час обчислення своїх пільг потрібно враховувати:

- їхній розмір (у процентному відношенні);
- склад Вашої сім'ї — тих, на кого поширюється пільга;
- об'єм «пільгових» послуг.

Приклад 4

Сім'я Іваненко у складі 4-х чоловік проживає в квартирі, опалювана площа якої складає 72 кв. метра.

Пільгою в 50% по оплаті житлово-комунальних послуг володіє ветеран війни. Разом із ним проживають його дружина, повнолітній син і дружина сина. Відповідно, до членів сім'ї пільговика належить дружина, на яку також поширюється пільга.

Площа, на яку обчислюється пільга, складає:

21 кв. метр x 2 пільговики + 10,5 кв. метра (на сім'ю) = 52,5 кв. метра.

Повна плата за послуги з теплопостачання складає:

4,28 грн. x 72 кв. метра = 308,16 грн.

Повна плата за послуги з теплопостачання «пільгової» площі і одночасно розмір пільги складає:

4,28 грн. x 52,5 кв. метра = 224,70 грн. x 50% = 112,35 грн.

Таким чином, плата за теплопостачання квартири даної сім'ї складає:

308,16 грн. — 112,35 грн. = 195,81 грн.

Пільги встановлюються не з моменту їхнього виникнення, а з моменту звернення споживача до конкретної організації, що надає житлово-комунальні послуги.

Тому, якщо Ви — пільговик, Ви маєте надати виконавцеві послуг:

- документи, що підтверджують Ваше право на пільги (оригінал та копію, завірену печаткою);

- паспорт та його копію;
- довідку про ідентифікаційний код і його копію;
- довідку з ЖЕКУ (не «старішу» ніж 2-а тижні з моменту видачі) про склад сім'ї з датою народження дітей;
- документи, що підтверджують право на пільгу членів Вашої сім'ї, і їхні копії (свідоцтво про народження дітей, довідка про інвалідність, пенсійне посвідчення непрацездатних батьків тощо).

Можливою є вимога ще й інших «паперів», оскільки у кожній установі існує свій перелік необхідних документів.

У споживача житлово-комунальних послуг є значний арсенал можливостей для реалізації своїх прав та інтересів.

По-перше, це право споживача на складення актів-претензій стосовно якості послуг; на підставі цих актів виконавець зобов'язаний здійснити перерахунок за ненадані або надані не в повному обсязі послуги.

По-друге, це право споживача звертатись з інформаційним запитом і отримувати всю інформацію, яка стосується житлово-комунальних послуг. Більше того, за необгрунтоване ненадання інформації чиновниками законодавством передбачено кримінальну відповідальність.

По-третє, це право звертатися, або точніше, скаржитися у різні інстанції — від тої що стоїть вище над виконавцем послуги, до Президента. За умови розумного використання скарг, вони дають свої результати.

По-четверте, це право відновлювати справедливість в «останній» інстанції — звертатися з позовами та скаргами до судових органів.

Відповідно до статті 18 Закону «Про житлово-комунальні послуги», у разі порушення виконавцем умов договору споживач має право викликати його представника для складення та підписання акта-претензії споживача, в якому зазначаються строки, види і показники порушень.

Представник виконавця зобов'язаний прийти на виклик споживача не пізніше строку, визначеного договором, зазвичай він складає 2 робочих дня. Якщо представник виконавця проігнорує таке «запрошення», тоді Ви можете самостійно скласти акт-претензію, підписавши його у кількості не менше, ніж два споживачі.

На підставі даних акта Ви складаєте заяву про усунення недоліків у наданні послуги, про перерахунок або відшкодування заподіяного збитку і надсилаєте свій лист разом із актом (або його копією) до відповідної установи.

Результатом розгляду акта має бути, як правило, перерахунок суми платежів з дати його складення. Якщо виконавець послуги не задовольнить Ваших вимог, то з актами Ви виграєте будь-який суд.

Важливість використання споживачем такого могутнього інструменту, як акт-претензія, важко переоцінити — багато споживачів вимушені були сплачувати, у тому числі і в судовому порядку, величезні суми за не отримані послуги лише через те, що вони вчасно не склали відповідних документів.

Окрім Закону України «Про житлово-комунальні послуги», який зобов'язує обслуговуючі організації надавати Вам всю необхідну інформацію про послуги, є ще базовий документ про інформацію — Закон України «Про інформацію», який регламентує в цілому інформаційні відносини та поширюється на всі суб'єкти і сфери життя.

Відповідно до цього закону, всі громадяни України мають право на інформацію, що передбачає вільне отримання її для реалізації ними своїх законних прав та інтересів.

Інформація, у свою чергу, поділяється на відкриту і з обмеженим доступом. Як правило, інформація, що пов'язана із наданням житлово-комунальних послуг, належить до відкритої. Обмеження права на отримання відкритої інформації заборонено законом.

Таким чином, будь-який споживач житлово-комунальних послуг може звернутися до будь-якої організації, що надає йому свої послуги, або до органу влади із запитом про необхідну йому інформацію, наприклад, про технічний стан будинку, про ремонти, що проводяться у ньому тощо.

У запиті мають бути вказані:

- прізвище, ім'я, по батькові заявника;
- документ, інформація, яка його цікавить;
- адреса, за якою він бажає отримати відповідь.

Орган влади повинен розглянути запит і протягом 10 днів дати відповідь або про можливість задоволення запиту, або про відмову. Саме задоволення запиту відбувається протягом місячного терміну.

Незалежно від відвідувань чиновників, необхідно завжди свої усні вимоги супроводжувати письмовими зверненнями — заявами, скаргами, клопотаннями, оскільки, як мовиться, «слова до справи не підшиєш»!

Необхідно подавати звернення спочатку саме до тої організації або тому посадовцеві, у веденні якого знаходиться Ваше питання. У разі незадовільної відповіді Ви продовжуєте скаргитися, поступово переходячи на все вищий рівень адресата.

При цьому фахівці-скаржники рекомендують для більшого ефекту адресувати документ одразу і до інстанції, що стоїть нижче, і до інстанції, що стоїть вище, із вказівкою у шапці заяви, куди ви скерували копію. Заява однаково повернеться вниз, але з візою «розглянути». І тоді це вже буде не просто заява громадянина, а вказівка начальства.

Більш того, як відвідування особистого прийому чиновників не можуть не супроводжуватися письмовим зверненням — так і навпаки. Намагайтесь супроводжувати свою скаргу відвідинами відповідного посадовця.

Таким чином, загальний алгоритм поведінки споживача житлово-комунальних послуг при порушенні його прав такий.

По-перше. Насамперед звертайтеся безпосередньо до самого виконавця житлово-комунальної послуги. За великим рахунком, усі питання повинні вирішуватися саме на цьому рівні, оскільки саме з житлово-комунальними

організаціями у споживачів і укладено договори, або, щонайменше, їм здійснюється оплата послуг. Звернення ж до інших інстанцій, як правило, покликані примусити комунальників виконувати свої договірні зобов'язання і не порушувати чинне законодавство.

По-друге. Не знайшли порозуміння з «житловиками» — турбуйте їхніх «профільних» керівників — районне житлово-експлуатаційне об'єднання, профільне управління місцевої ради або адміністрації. На комунальні підприємства, на зразок водоканалу і тепломереж, ефективніше скаржитися одразу заступникові міського голови із ЖКГ або самому меру; газівники та електроенергетики зазвичай впливу місцевої влади не піддаються — по ситуаціях із ними звертайтеся до інстанцій, що стоять вище над ними (НКРЕ, Міністерство палива та енергетики тощо).

По-третє. Якщо виконавча влада не задовольняє Ваших сподівань — звертайтеся для впливу на міських комунальників до депутатів:

- або за місцем проживання — до того депутата місцевої ради, котрий закріпленний за Вашою ділянкою; як правило, раз на місяць депутати проводять прийом громадян (про місце і час прийому можна дізнатися у міській раді);
- або до комісії ради з питань житлово-комунального господарства.

По-четверте — є різні контролюючі органи.

Управління та відділи із захисту прав споживачів — відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» — крім багато чого іншого, здійснюють ще:

- державний контроль за дотриманням законодавства про захист прав споживачів органами влади та суб'єктами господарської діяльності незалежно від форми власності;
- захист прав громадян як споживачів у разі придбання, замовлення або використання ними товарів (робіт, послуг) для власних потреб;
- застосування до суб'єктів господарської діяльності, які порушують права споживачів, передбачених законодавством засобів впливу, зокрема, у вигляді штрафів.

Державна інспекція з контролю за цінами здійснює, окрім іншого, контроль за тарифоутворенням у сфері ЖКГ, у тому числі і за використанням зібраних коштів, має право накладати штрафи на підприємства-порушники.

Територіальні відділення Антимонопольного комітету України здійснюють державний контроль за дотриманням законодавства про захист економічної конкуренції на основі рівності суб'єктів господарювання перед законом та пріоритету прав споживачів (наприклад, порушення монополістами затверджених правил надання послуг).

Санепідстанція (від районної до обласної) контролює дотримання санітарного законодавства (наприклад, прибирання прибудинкової території та вивезення ТПВ, косовицю амброзії, безпеку випромінювання антен на дахах будівель тощо) з можливістю накладення адміністративних штрафів.

Прокуратуру потрібно турбувати, коли є порушення законних прав та інтересів громадян. Хоча дуже часто прокуратура неправомірно відмовляє заявникам у розгляді їхніх питань та рекомендує звертатися до суду, але на порушення законодавства про звернення громадян вона, як правило, реагує.

По-п'яте. У крайньому разі — Ваше звернення за відновленням справедливості в судові інстанції.

Якщо Ваші права порушено, Ви маєте право безпосередньо звернутися до суду для відновлення своїх прав із позовом на неправомірну діяльність/ бездіяльність посадовця чи організації, навіть якщо до цього Ви скаржилися в інстанцію, що стоїть вище, в прокуратуру та в інші органи. Оскільки право на звернення до суду у Вас виникає з того моменту, коли Ви дізналися або повинні були дізнатися про порушення своїх прав.

У нашій країні зверненням присвячено цілий Закон України «Про звернення громадян». Під зверненнями громадян розуміють викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Скарга — це звернення з вимогою про відновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями різних органів влади, організаціями і посадовцями.

Заява — це звернення із проханням про сприяння в реалізації законних прав та інтересів громадян, а також повідомлення про порушення законодавства чи недоліки в роботі органів влади та організацій.

Пропозиція (зауваження) — звернення, у якому висловлюється порада, рекомендація щодо діяльності органів влади та організацій.

Оскільки кожен вид звернення має свій зміст і порядок розгляду, то правильніше кожне своє звернення називати відповідною назвою — або скаргою, або заявою, або пропозицією.

Складаючи звернення:

- починайте його зі слів «Шановний» і закінчуйте «З повагою»;
- в одному зверненні краще торкатися одного питання, якщо питань багато — напишіть кілька звернень з кожного окремого питання;
- спочатку викладіть стисло зміст та історію вирішення Вашої проблеми із посиланнями на відповідність Ваших вимог законодавчим актам, або, навпаки, на суперечність їм дій організації, на яку Ви скаржитесь;
- в кінці текст звернення повинен мати чіткі вимоги-побажання, а не розмиті «просимо розібратися»;
- у ідеалі обсяг звернення не має перевищувати однієї сторінки стандартного А4 формату;
- після тексту самого звернення слід написати слово «Додатки» і письмово перерахувати (та додати до звернення) копії рішень, що оскаржуються, і копії відповідей інших установ, до яких Ви вже раніше зверталися зі свого питання, а також кількість їхніх сторінок (листів).

Звернення має бути обов'язково підписаним Вами із вказівкою Ваших прізвища, імені, по батькові, містити дані про Ваше місце проживання, а також

дату. Без цих відомостей звернення визнається анонімним і обов'язковому розгляду не підлягає.

У будь-якому випадку Ви повинні скласти свої звернення у кількості не менше, ніж 2-а примірники — один примірник відправиться до адресата, а другий, з відміткою про реєстрацію-вручення, залишиться у Вас на руках.

Є два основні способи подання документації.

Перший — реєстрація в канцелярії установи, до якої Ви віддаєте два примірники своєї заяви. Прийняття, розгляд та реєстрація звернень громадян у всіх організаціях повинні проводитися відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. № 348.

Одна заява залишається в канцелярії (або приймальні, або у особи, відповідальної за приймання заяв), а на іншому працівник канцелярії повинен вказати дату надходження документа, поставити свій підпис, зазначити прізвище та ініціали і поставити штамп із вхідним номером. Після цього Ви можете забрати свій примірник. Не забудьте до того ж запитати номер телефону, за яким Ви зможете дізнатися, кому Ваш лист скеровано для розгляду.

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому ухваленню і розгляду.

Але якщо працівник канцелярії відмовляється прийняти Вашу заяву, тоді спочатку спробуйте поспілкуватися безпосередньо з начальником канцелярії або безпосередньо з керівником організації з метою належної реєстрації звернення.

Інший варіант надсилання кореспонденції — рекомендованим листом з отриманням повідомлення про вручення.

Ще один варіант (у разі відмови прийняти Ваше звернення) — скласти разом із двома своїми колегами акт про те, що такий-то співробітник відмовився прийняти Вашу заяву, а потім звернутися зі скаргою до районної прокуратури, оскільки в її прямій компетенції знаходиться контроль за виконанням Закону «Про звернення громадян».

Відповідно до статті 20 вищезазначеного Закону України «Про звернення громадян», Ви маєте отримати письмову відповідь на свою заяву:

- негайно або не пізніше 15-ти днів — якщо питання не вимагає додаткового вивчення;
- протягом місяця — це стандартний термін;
- до 45-ти днів — якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідної установи визначає необхідний термін для його розгляду (але не пізніше 45 днів), про що повідомляється заявникові.

Органи влади або посадовці повинні уважно розібратися у Вашому зверненні. За необхідністю — запитати додаткові документи або скерувати працівників на місця для перевірки. Про своє рішення з Вашого питання вони повинні повідомити Вас, до того ж відповідь за наслідками розгляду дається

тим органом, який отримав звернення і в компетенцію якого входить рішення зазначених у заяві питань.

При розгляді забороняється скеровувати скарги громадян для розгляду тим органам або посадовцям, дії або рішення яких оскаржуються! Але ця заборона стосується тільки скарг, тому правильно іменуйте свої документи — як скарги.

У задоволенні Ваших вимог адресат може відмовити, але у такому разі його відповідь повинна містити посилання на законодавство, виклад мотивів відмови і роз'яснення порядку оскарження ухваленого рішення.

Якщо Вами в строк не отримана відповідь на Ваше звернення, тоді може-те сміливо з приводу даного порушення звертатися до місцевої прокуратури (зразок 4).

Якщо Ви отримали відписку, яка не дає відповіді на Ваше запитання, спробуйте звернутися до цього чиновника ще раз — у повторному зверненні наведіть отриману відповідь і свої претензії до нього. Якщо і вдруге його відповідь Вас не влаштує, зверніться до органу або до посадовця, які знаходяться вище, — виложіть історію питання, додавши всі необхідні документи, у тому числі і відповідь на своє попереднє звернення.

Відповідно до статті 10 Закону України «Про приватизацію державного житлового фонду», утримання приватизованих квартир (будинків) — незалежно від форм власності на них — здійснюється коштом їхніх власників, згідно з Правилами користування приміщеннями житлових будинків і прибудинкових територій, які затверджуються Кабінетом Міністрів України. Тож власники квартир у багатоквартирних будинках зобов'язані брати участь у спільних витратах, пов'язаних з утриманням будинку та прибудинкової території, — відповідно до своєї частки в майні будинку. Те саме стосується і наймачів житла, тобто жителів неприватизованих квартир.

Таким чином, якщо раніше всі ми платили квартплату, як своєрідну орендну ставку за проживання у будинку, то на сьогоднішній день ми оплачуємо послуги з утримання свого будинку, а поняття «квартплата» стало умовним позначенням цих самих послуг.

Встановлення цін (тарифів) на послуги з утримання будинків та прибудинкових територій належить до повноважень органів місцевого самоврядування, а Кабінет Міністрів України визначає відповідний порядок формування цих цін (тарифів).

Відповідно до Порядку формування тарифів на послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 20.05.2009 р. № 529, «Тарифи (нормативні витрати) розраховуються окремо за кожним будинком залежно від запланованих кількісних показників фактичного надання послуг з урахуванням забезпечення належного санітарно-гігієнічного, протипожежного, технічного стану будинків і споруд та прибудинкових територій з урахуванням типового переліку послуг».

Типовий перелік послуг з утримання будинку включає:

- прибирання прибудинкової території;
- прибирання сходових кліток;
- вивезення побутових відходів (збирання, зберігання, перевезення, перероблення, утилізація, знешкодження та захоронення);
- прибирання підвалів, технічних поверхів та покрівлі;
- технічне обслуговування ліфтів;
- обслуговування систем диспетчеризації;
- технічне обслуговування внутрішньобудинкових систем: гарячого водопостачання; холодного водопостачання; водовідведення; теплопостачання; зливової каналізації; дератизацію (знищення гризунів); дезінсекцію (знищення комах); обслуговування димовентильяційних каналів;
- технічне обслуговування і поточний ремонт систем протипожежної автоматики та димовидалення, а також інших внутрішньобудинкових систем у випадку їхньої наявності;
- поточний ремонт конструктивних елементів, внутрішньобудинкових систем гарячого і холодного водопостачання, водовідведення, теплопостачання та зливової каналізації; технічних пристроїв будинків та елементів зовнішнього впорядкування, розташованих на закріпленій у встановленому порядку прибудинковій території (зокрема спортивних, дитячих та інших майданчиків);
- поливання дворів, клумб і газонів;
- прибирання і вивезення снігу, посипання частини прибудинкової території, призначеної для проходу та проїзду, протиожеледними сумішми;
- експлуатацію номерних знаків на будинках;
- освітлення місць загального користування і підвальних приміщень та підкачування води;
- енергопостачання для ліфтів;
- періодичну перевірку, обслуговування і ремонт квартирних засобів обліку води та теплової енергії, у тому числі їхній демонтаж, транспортування та монтаж після перевірки.

Цією самою постановою уряду визначено послідовність ухвалення «квартплати».

По-перше, виконавець послуги, наприклад ЖЕК, зобов'язаний провести щодо кожного будинку громадські слухання, на яких він має довести розрахунок тарифів до відома власників житлових будинків (гуртожитків), житлових та нежитлових приміщень в них, а також інших споживачів.

По-друге, власники житлових будинків та квартир-офісів в них за наслідками слухань мають право ухвалити рішення про зменшення переліку послуг, запропонованих виконавцем. У такому разі це рішення має бути письмово оформленим та відправленим виконавцеві.

По-третє, виконавець послуги, якщо отримає таке рішення своїх споживачів не пізніше 30-ти днів від дати проведення громадських слухань, може зменшити перелік своїх послуг і перерахувати тариф на них.

По-четверте, виконавець подає розрахунок тарифу («старий» або перерахований варіант) на затвердження (узгодження — якщо організація-виконавець не є власністю територіальної громади) відповідному органу місцевого самоврядування.

По-п'яте, після ухвалення відповідного рішення про легалізацію тарифу виконавець зі своїм споживачем зобов'язаний укласти договір або внести зміни до вже існуючого договору, невід'ємною частиною якого і буде копія рішення місцевої влади про затвердження тарифу.

По-шосте, затверджена (узгоджена) квартплата може бути скоригованою, якщо протягом дії її терміну змінилися ставки податків, інших обов'язкових платежів, змінився рівень заробітної плати, а також ціни і тарифи на паливно-енергетичні та матеріальні ресурси. У такому разі базовий тариф помножується на коефіцієнт зміни витрат, що в нього входять, обчислених за спеціальною формулою.

Що і як конкретно повинна робити житлово-експлуатаційна організація щодо утримання будинку за Вашу квартплату визначено:

- Правилами утримання житлових будинків та прибудинкових територій, затверджених наказом Держжитлокомунгоспу від 25.08.2005 р. № 76 (Правила № 76);
- Примірним переліком послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій та послуг з ремонту приміщень будинків і споруд, затвердженим наказом Держжитлокомунгоспу від 10.08.2004 р. № 150 (Наказ № 150).

В цілому всі житлові послуги (окрім власне управління) можна розділити на два види — санітарне обслуговування та технічне обслуговування.

Санітарне обслуговування — це комплекс робіт, спрямованих на забезпечення встановлених санітарно-гігієнічних вимог до утримання приміщень житлового будинку та його прибудинкової території. Сюди входить прибирання під'їздів і двору, вивезення сміття тощо.

До того ж пам'ятайте деякі вимоги до збирання та вивезення ТПВ:

сміттезбирачі повинні встановлюватися на бетонному чи асфальтованому майданчику, як правило, з огорожею зі стандартних залізобетонних виробів або інших матеріалів з висадженням навколо майданчика чагарникових насаджень і на відстані від вікон та дверей житлових будинків не меншій за 20 м, але не більшій за 100 м від вхідних під'їздів;

- спалювати всі види відходів на прибудинковій території та в сміттезбирачах забороняється;
- на прибудинковій території мають бути встановленими урни, відстані між якими — 50-100 метрів.

Технічне обслуговування — це комплекс робіт, спрямованих на підтрим-

ку елементів будівель та/або заданих параметрів і режимів його технічного обладнання. У свою чергу, технічне обслуговування передбачає профілактику та поточний ремонт.

Основні законодавчі документи про відходи — це:

- Закон України «Про відходи»;
- Правила надання послуг з вивезення побутових відходів, затверджені Постановою Кабінету Міністрів України від 10.12.2008 р. № 1070 (Правила № 1070);
- Правила з організації збирання, перевезення, перероблення та утилізації твердих побутових відходів, затверджені наказом Держжитлокомунгоспу від 11.12.2006 р. № 407.

Відповідно до Правил № 1070, виконавець послуг з вивезення побутових відходів визначається за результатом конкурсу.

Виконавець, який виграв конкурс, зобов'язаний укласти договір зі споживачем згідно із Типовим договором про надання послуг з вивезення побутових відходів, який є додатком до Правил № 1070.

За цим Типовим договором виконавець послуг з вивезення відходів, окрім всього іншого, ще зобов'язаний:

- ліквідувати звалище твердих відходів у разі його утворення через нечасне вивезення ним сміття;
- проводити прибирання в разі розсипання відходів під час завантаження;
- прибувати протягом 3-х годин за викликом споживача та усувати протягом доби недоліки;
- зменшувати розмір плати за послуги в разі тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї на підставі його письмової заяви і документа, що підтверджує цю відсутність — довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби чи відбування покарання.

Згідно із пунктами 9-10 Правил № 1070, контроль за якістю «сміттєвих» послуг здійснюється комісією, утвореною з ініціативи чи за участю органу місцевого самоврядування, органу самоорганізації населення (будинкового або інших комітетів) та членів правління ЖБК та ОСББ за такими критеріями:

- дотримання графіка вивезення відходів;
- дотримання вимог стандартів, нормативів, норм, порядків та Правил № 1070.

Договір між споживачем та житлово-експлуатаційною організацією повинен бути укладений на основі Типового договору про надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 20.05.2009 р. № 529.

Невід'ємною складовою частиною Вашого договору мають бути копія рішення місцевої влади про затвердження (узгодження) тарифу на послуги, його структури, періодичності і термінів виконання робіт.

Більш за це, як вже згадувалося вище, відповідно до чинного законодавства, виконавець послуги зобов'язаний укладати зі споживачем додаткову угоду у разі кожної зміни розміру та інших складових тарифу.

На відміну від «комунальних» будинків, договірні відносини в будинках ОСББ мають свої особливості. У них відносини власників приміщень і управителя регулюються договором, складеним на підставі Типового договору відносин власників житлових і нежитлових приміщень та управителя, затвердженого наказом Держжитлокомунгоспу від 27.08.2003 р. № 141.

Одночасно всі питання взаємин в ОСББ (як і в ЖБК) регламентуються статутами конкретних об'єднань, згідно з якими їхні члени зобов'язані сплачувати встановлені загальними зборами членські внески на утримання спільного майна.

Якщо у Вас ще немає договору із ЖЕКом, тоді Ви можете звернутися до нього першим. Якщо після ознайомлення з договором Ви з чимось незгодні або хочете щось додати, Вам необхідно скласти протокол розбіжностей і разом із супровідним листом направити його до ЖЕКу.

Необхідно розуміти, що від ЖЕКу ми можемо домогтися лише того, що він реально може зробити, виходячи зі своїх фінансів і матеріалів. Тому краще не захоплюватися боротьбою за справедливість, а дійсно шукати вирішення питання. Для цього є кілька варіантів на Ваш вибір.

Перший — вимагати того, що ЖЕКу однозначно під силу:

- Складення актів-претензій з приводу якостей послуг, зокрема актів у разі аварійних ситуацій в квартирі;
- проведення перерахунків за ненадані або неналежним чином надані послуги;
- оперативне усунення невеликих аварій;
- проведення елементарних планових робіт з підтримки будинку в нормальному стані — тої ж таки гідравлічної промивки системи теплопостачання перед початком опалювального сезону або знищення гризунів;
- проведення планових техоглядів будинку, щоб вчасно скласти плани поточного ремонту і заявки до бюджету на виконання капітального ремонту.

Другий — для фінансово витратних робіт з ремонту, наприклад, заміни труб у підвалі розділяти відповідальність із ЖЕКом — мешканці «складаються» на матеріали, а житловики проводять роботи. Потім, за умови правильного документального оформлення, робиться перерахунок або по боргах, або по поточних платежах з квартилати.

Третій — «вибивати» гроші з міського бюджету на масштабні роботи — ті самі підвали, дахи та міжпанельні шви. Другий та третій варіанти краще реалізовувати, створивши у своєму будинку будинковий комітет.

Четвертий — піти на принцип та примусити ЖЕК зробити все через суд — оскільки, є у ЖЕКа гроші чи ні, але він зобов'язаний утримувати будинок згідно із законодавчими документами, і, якщо, внаслідок неналежного

утримання будинку споживачам було завдано збитків, тоді суд, як правило, ухвалює рішення про компенсацію цих збитків.

Таким чином, перший і відносно простий спосіб роботи з ЖЕКом — це перерахунки та складання актів претензій.

Відповідно до пункту 5 статті 20 Закону «Про житлово-комунальні послуги», споживач має право на зменшення в порядку, визначеному договором або законодавством, розміру плати за надані послуги у разі їхнього ненадання або надання не в повному обсязі, або у випадку зниження їхньої якості. Також, відповідно до пункту 7 тієї самої статті Закону, — отримувати від виконавця компенсацію в розмірі, визначеному договором, рішенням суду чи законодавством, за перевищення нормативних термінів на проведення аварійно-відновлювальних робіт.

Право на перерахунки за зовсім ненадані або вчасно ненадані послуги є для споживача дійсно могутнім інструментом у відстоюванні своїх прав. За допомогою перерахунків можна взагалі довести квартплату до нуля, оскільки усунення більшості несправностей ЖЕКом відбувається з порушенням термінів, якщо взагалі відбувається.

Для того, щоб порушення зафіксувати, відповідно до ст. 18 Закону «Про житлово-комунальні послуги», споживач має право викликати його представника для складення та підписання акта-претензії споживача, де зазначаються строки, види та показники порушень.

Акти-претензії — це найголовніший, після договору, документ у взаєминах споживача із житлово-комунальними службами взагалі.

Отже, що Вам треба робити, якщо ЖЕК або інші виконавці послуг з утримання будинку не виконують перед Вами свої обов'язки.

1. Викликати представника ЖЕКу або іншої відповідної організації для складення та підписання акта-претензії.

Сміливо звертайтеся до свого виконавця, подзвонивши та передавши телефонограму, або, краще за все, написавши відповідну заяву і відповідним чином її зареєструвавши (із зазначенням на Вашій копії вхідного номера та особи, що її прийняла). Ліфтовики зобов'язані зареєструвати відповідну Вашу заяву в журналі реєстрації несправностей ліфтів та ліфтового обладнання.

При цьому погоджуйте дату і час відвідин Вашої квартири.

Відповідно до пункту 16 Типового договору про надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 20.05.2009 р. № 529, представник виконавця повинен з'явитися на виклик споживача не пізніше, ніж протягом 2-х робочих днів.

2. У випадку, якщо представник виконавця у зумовлений строк не прибув чи відмовився від підпису під актом-претензією, тоді, відповідно до статті 18 Закону «Про житлово-комунальні послуги», його можуть підписати не менше ніж два споживачі, які проживають у будинку.

Таким чином, не варто благати виконавця прийти на складення акта: якщо його представник вчасно не з'явився — сміливо запрошуйте двох своїх

сусідів і проводьте заміри температур. При цьому у відповідному акті потрібно зазначити, що ніхто із запрошених комунальників не з'явився.

3. Після того, як акт-претензію складено та підписано, його потрібно відправити виконавцеві послуги, супроводжуючи відповідною заявою про усунення недоліків у наданні послуги, про перерахунок плати або про відшкодуванні заподіяних збитків.

Лист із цими документами потрібно зареєструвати, отримавши підпис відповідальної особи або реєстраційний номер на Вашій копії. Якщо працівники ЖЕКу відмовляються приймати у Вас Ваші документи, вони зухвало порушують Закон України «Про звернення громадян». У такому разі Вам потрібно:

- скласти разом із двома своїми сусідами акт про те, що такий-то співробітник відмовився прийняти Вашу заяву;
- написати скаргу до районної прокуратури;
- відправити заяву та акт-претензію поштою рекомендованим листом із повідомленням про вручення.

4. Виконавець послуги зобов'язаний, згідно із пунктом 17 згаданого вище Типового договору, протягом 3-х днів після отримання акта-претензії вирішити питання про перерахунок розміру платежів або дати вмотивовану відмову у задоволенні Ваших претензій. Якщо виконавець проігнорував Ваші документи і не провів перерахунків, то у такому разі Ви можете самостійно здійснити перерахунки та повідомити про це виконавця.

У тому випадку, якщо комунальники надумують подати на Вас до суду з метою стягнення заборгованості, що, на їхню думку, утворилася, тоді закон, за наявності правильно складених та зареєстрованих актів-претензій, буде повністю на вашому боці.

Важливість використання споживачем такого могутнього інструменту, як акт-претензія, важко переоцінити — багато споживачів вимушені були оплачувати, у тому числі і в судовому порядку, величезні суми за неотримані послуги лише через те, що вони вчасно не склали відповідних документів.

Є ще один важіль впливу на житловиків у разі тривалого невивезення сміття — скарга до місцевої санітарно-епідеміологічної станції, яка контролює санітарне утримання будинків та прибудинкових територій. За Вашою скаргою СЕС повинна провести перевірку та винести обов'язковий для винуватця (для «сміттового» оператора або ЖЕКа) припис до виконання, а також може накласти на них штраф.

Зрозуміло, щоденний контроль за роботою ЖЕКу та інших комунальників вимагає силу-силенну часу й енергії. Тому для цих та інших цілей краще створити будинковий комітет, котрий за своїм статусом і згідно із вищезазначеним рішенням міськвиконкому фіксує факт надання житлових послуг шляхом підписання із ЖЕКом акта виконаних робіт.

Розгляньмо Ваші конкретні дії у випадку якоїсь несподіваної ситуації у будинку.

Етап 1. Отже, якщо щось сталося з інженерним обладнанням та з конструкціями будинку (квартири), наприклад, потекли труби у квартирі або в підвалі, виникла течя з даху до квартири, тоді негайно повідомте про це телефоном цілодобову диспетчерську службу, а також бажано продублювати це усне звернення письмовою заявою до ЖЕКа.

Диспетчерська служба зобов'язана вести в спеціальних журналах облік заявок з оперативного усунення несправностей та пошкоджень інженерного обладнання у квартирах, та й у будинку в цілому, а також контролювати терміни та якість їхнього виконання.

Заявки, отримані від населення безпосередньо телефоном про несправність інженерного обладнання чи конструкцій, мають розглядатися в день їхнього надходження. У випадках, якщо для усунення несправностей потрібний тривалий час, тоді ЖЕК зобов'язаний письмово повідомити споживача про ухвалене ним рішення та про термін виконання робіт, який в основному визначено вищезазначеними Правилами та Вашим договором. При цьому термін виконання робіт вдруге не продовжується.

Як правило, задля оперативного усунення аварійних ситуацій створено аварійно-ремонтні служби, фахівці яких у разі необхідності зобов'язані терміново прочистити каналізацію всередині будинку та усунути аварійні пошкодження внутрішньо будинкових мереж водо-, тепло-, електропостачання та каналізації.

Якщо відбулося zalиття квартири або інша якась аварія, що завдала збитків квартирі, окрім усунення самої несправності, важливо, щоб представники КЖЕП склали відповідний акт. А самі Ви можете зробити фото чи відео зйомку наслідків аварії.

На підставі акта ЖЕК повинен скласти дефектну відомість із переліком ремонтних робіт для усунення наслідків аварії у квартирі, а також кошторис на проведення зазначених робіт. Відповідно до кошторису ЖЕК (або ЖЕКу з бюджету) зобов'язаний виділити кошти на проведення ремонту.

Після узгодження всіх документів між Вами та ЖЕКом має бути укладений договір про виконання ремонтних робіт. Якщо ЖЕК з яких-небудь причин не може провести ремонт, то Ви можете укласти договір з будь-якою іншою організацією, після чого ЖЕК повинен відшкодувати (зарахувати) всі Ваші витрати.

Етап 2. Якщо у передбачений законодавством строк акт про zalиття не був складений, несправність у Вашій квартирі чи в будинку не усунули і Вам не дали письмової відповіді, тоді складайте акт-претензію самостійно, спільно це із двома споживачами. А на ЖЕК потрібно скажитися до профільного управління місцевої ради, заступникові міського голови, а також до депутатської комісії з ЖКГ.

За великим рахунком, максимальне, що може зробити ЖЕК за свої гроші — це скласти акт про zalиття. А у «інстанції, що стоїть вище», Ви фактично проситимете бюджетні гроші для ЖЕКа, щоб ліквідувати наслідки Вашої аварії.

У разі вдалого результату — у вигляді довгоочікуваного ремонту Ваша круговерть закінчиться, а ні — тоді настане наступний, судовий, етап.

Етап 3. Для визначення розміру заподіяних Вам збитків, Вам треба буде звернутися до спеціалізованої експертної організації або до приватних осіб, котрі мають сертифікат суб'єкта оціночної діяльності.

А потім з її результатами, актом та зі своїми зверненнями Ви можете звертатися до суду із позовною заявою про відшкодування заподіяної Вам матеріальної та моральної шкоди. Якщо відповідач заперечуватиме проти суми збитків, суд може призначити проведення повторної експертизи для визначення цього розміру.

Відносини у сфері водо-, теплопостачання та водовідведення у нашій країні регулюються, окрім загальних «житлово-комунальних» законодавчих актів, як, наприклад, Законом України «Про житлово-комунальні послуги», ще й такими спеціальними документами:

- Законом України «Про питну воду та питне водопостачання»;
- Законом України «Про теплопостачання»;
- Правилами надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затвердженими Постановою Кабінету Міністрів України від 21.07.2005 р. № 630 (Правила № 630).

Виконавцями послуг «з води» і «тепла» можуть бути:

- або їхні виробники — водопостачальні, каналізаційні та теплопостачальні підприємства;
- або балансоутримувачі багатоквартирного будинку — житлово-експлуатаційні організації, такі як ЖЕК, ЖБК або ОСББ.

Виконавця послуг визначає або власник будівлі (для ЖБК та ОСББ), або орган місцевого самоврядування (для комунального житлового фонду).

Згідно із пунктом 8 Правил № 630, послуги надаються споживачеві на підставі договору про надання послуг з тепло-, водопостачання та водовідведення, який розробляється виконавцем на основі Типового договору, затвердженого тою самою Постановою КМУ від 21.07.2005 р. № 630.

Згідно із пунктом 22 названого Типового договору, точками розподілу, в яких здійснюється передача послуг від виконавця споживачеві, є в багатоквартирному будинку:

- з централізованого опалення — стояки в межах квартири;
- з постачання холодної та гарячої води — водорозбірні крани і душева сітка;
- з водовідведення (каналізації) — зливний отвір санітарно-технічних приладів. Розрахунковим періодом для оплати послуг є календарний місяць. Плата за послуги повинна вноситися споживачем не пізніше за 20-е число місяця, наступного за розрахунковим, якщо договором не встановлені інші терміни. При цьому споживач має право вносити авансові платежі, а в кінці року проводити перерахунок.

Пункт 6 статті 20 Закону «Про житлово-комунальні послуги» дає право споживачеві не оплачувати вартість житлово-комунальних послуг за період тимчасової відсутності споживача або членів його сім'ї за умови відповідного документального оформлення.

Пункт 29 Правил № 630 уточнює — споживач холодної і гарячої води у разі тимчасової відсутності окремих членів сім'ї має право або зменшити розмір оплати, або — за умови відключення виконавцем води та опломбування запірних вентилів у квартирі — взагалі не оплачувати ці послуги. Звісна річ, що дане право актуальне у тому випадку, якщо приміщення не обладнане лічильниками води.

Отже, розгляньмо варіанти тимчасової відсутності.

Варіант 1. Якщо тимчасово не проживає за місцем реєстрації не вся сім'я, а окремі її члени:

- напишіть заяву своїм виконавцям послуги з води і тепла (ЖЕК або водоканал-тепломережа) про свою тимчасову відсутність та з проханням нараховувати вартість послуг з тих споживачів, котрі фактично проживають у помешканні;
- додайте офіційний документ, що підтверджує відсутність Вашої або членів Вашої сім'ї — це може бути довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання тощо.

На підставі поданих документів виконавці послуг мають зробити Вам новий розрахунок оплати, за яким Ви платитимете за спожиту воду та підігрів гарячої води за нормативами тільки для тих, хто фактично проживає, тобто для тих мешканців, що залишилися .

Варіант 2. Постійне місце помешкання тимчасово залишає вся сім'я.

У такому випадку, щоб не платити за «повітря», потрібним є опломбування запірних вентилів на трубах холодної та гарячої води.

Вам треба написати заяву виконавцям із проханням про відключення від водопостачання та про опломбування вентилів, зазначивши термін Вашої відсутності. На місце мають вийти фахівці цих служб і здійснити опломбування зі складенням акта — саме з цієї миті на Вашу квартиру будуть призупинені нарахування. Для відновлення подачі води Вам знову потрібно буде звернутися до комунальників із заявою про підключення.

ВИМОГИ

щодо кількісних і якісних показників послуг та зменшення плати у разі їх відхилення (з Додатку до Правил № 630)

Вид послуги	Кількісні і якісні показники	Відхилення показників	Допустимий строк відхилення показників	Зменшення плати за надані послуги у разі перевищення строку відхилення їх показників
-------------	------------------------------	-----------------------	----------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

РОЗДІЛ IV.

Централізоване постачання холодної води	Безперебійне або за затвердженням режимом надання послуг протягом року	Перерви у постачанні холодної води або порушення режиму постачання холодної води	Не більш як 6 годин на добу при цілодобовому водопостачанні та не більш як 30 % загального часу надання води за затвердженням режимом (не більш як 2 рази на місяць)	На 3,3% місячної плати за кожний день перевищення допустимого строку відхилення
	Склад і властивості води згідно з нормативами, встановленими органами Держспоживстандарту	Відхилення складу і властивостей води від установлених або погоджених нормативів	Не допускається (або згідно з абзацом першим пункту 7 Правил)	На 20% за весь строк відхилення якості води від ДСТУ 2874-82 «Вода питна. Гігієнічні вимоги і контроль за якістю», від вимог санітарного законодавства та від дозволів Держспоживстандарту
Централізоване постачання гарячої води	Безперебійне або за затвердженням режимом	Перерви у постачанні холодної води або порушення його режиму	Не більш як 6 годин на добу при цілодобовому водопостачанні та не більш як 30 % загального часу надання води за затвердженням режимом (не більш як 2 рази на місяць)	На 3,3% місячної плати за кожний день перевищення допустимого строку відхилення
	Забезпечення нормативної температури гарячої води у точці розбору не менш як +50 С та не більш як +75 С	Фактична температура гарячої води у точці розбору не відповідає нормативам	Не більш як 2 хвилини після відкриття водорозбірного крану	При температурі гарячої води: понад +50 С — плата справляється згідно з установленим тарифом; +45-49 С — плата зменшується на 10% за весь строк відхилення; +40-44 С — плата зменшується на 30% за весь строк відхилення; нижче +40 С — плата не справляється за весь строк відхилення

	Склад і властивості гарячої води відповідають нормативам, встановленим органами Держспоживстандарту	Відхилення складу і властивостей води від установлених нормативів	Не допускається (або згідно з абзацом пункту 7 Правил)	На 10% за весь строк відхилення якості води від ДСТУ 2874-82 «Вода питна. Гігієнічні вимоги та контроль за якістю», вимог санітарного законодавства та від дозволів Держспоживстандарту
Водовідведення	Безперерйне водовідведення протягом року	Перерви у водовідведенні	Один день на місяць (з 6 до 24 години)	На 3,3% місячної плати за кожний день перевищення допустимого строку відхилення
Централізоване опалення	Свочасний початок і закінчення опалювального сезону (три доби зі середньодобовою температурою +8 С)	Прострочення початку або дострокове закінчення опалювального сезону	Одна доба від строку, встановленого міськдержадміністрацією або органом місцевого самоврядування	На 3,3% місячної плати за кожний день перевищення допустимого строку відхилення
	Безперерйне теплопостачання протягом усього опалювального сезону	Перерви у теплопостачанні	12 годин на добу (один раз на місяць)	На 3,3% місячної плати за кожний день перевищення допустимого строку відхилення

Якщо, наприклад, температура у Вашій квартирі є явно нижчою за допустимі норми, тоді Вам необхідно зробити наступне.

1. Викликати представника теплопостачальної організації для складення та підписання акта-претензії.

Буває, що тепловики відмовляються приходити на актування, мотивуючи це тим, що тепло додому вони подають якісне, а в «недоопаленні» винен ЖЕК — «от він нехай і приходить».

У цьому випадку відповідь є простою — те підприємство, якому Ви оплачуєте послуги, і є відповідальним за їхню якість. Якщо його представники вважають відповідальними за «недоопалення» своїх суміжників, тоді нехай і розбираються з ними самостійно. Споживачам немає жодного сенсу бігати колом «тепломережа — ЖЕК».

Тому сміливо звертайтеся до свого виконавця, або подзвонивши та передавши телефонограму, або, ще краще, написавши відповідну заяву та відповідним чином її зареєструвавши (із зазначенням на Вашій копії вхідного номера та особи, що прийняла заяву).

При цьому погоджуйте дату і час відвідин Вашої квартири.

Згідно із пунктом 23 Типового договору про надання послуг з централізовано-го опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затверджено-го Постановою Кабінету Міністрів України від 21.07.2005 р. № 630, представник виконавця повинен з'явитися на виклик споживача не пізніше 2-х робочих днів.

До речі, враховуючи те, що часто-густо температура чи то повітря у квартирі, чи то гарячої води може бути протягом цілого місяця нижчою за норму, можна одразу написати відповідну заяву виконавцеві із проханням направляти свого представника для складення актів щодня у зумовлений час.

2. У випадку, якщо представник виконавця у зумовлений строк не прибув або відмовився від підписання акта-претензії, тоді, відповідно до статті 18 Закону «Про житлово-комунальні послуги», його можуть підписати не менш як два споживачі, котрі проживають у будинку.

Таким чином, не варто благати виконавця прийти для складення акта: якщо його представник вчасно не з'явився — сміливо запрошуйте двох своїх сусідів та проводьте заміри температур. До того ж у відповідному акті треба зазначити, що ніхто із запрошених комунальників не з'явився.

3. Заміри температури чи то повітря у квартирі, чи то гарячої води повинні здійснюватися приладами, повіреними органами Держстандарту. Представники виконавця для складення актів мають приходити, як правило, зі своїми термометрами. Проте для тих випадків, коли вони можуть не з'явитися, треба придбати такий прилад уже повірений або ж самостійно його повірити у місцевому представництві Держстандарту.

Для того щоб складені Вами акти-претензії були визнані обґрунтованими, квартира повинна бути утеплена, а заміри температури повітря мають проводитися на рівні 1,5 м від підлоги і бажано у всіх кімнатах. А заміри температури гарячої води потрібно здійснювати не більше ніж через 2 хвилини після відкриття водорозбірного крана.

Результати своїх замірів слід одразу заносити до акта, який складайте у кількості не менш ніж 3-х примірників, — один залишається у Вас, другий забирає виконавець (або Ви йому відправляєте), третій, можливо, стане в нагоді ЖЕКу (якщо не він виконавець послуги).

4. Після того, як акт-претензія складений та підписаний, його треба відправити виконавцеві — ЖЕКу чи тепло- водопостачальній організації, супроводжуючи його відповідною заявою про усунення недоліків у наданні послуги, перерахунок або відшкодування завданих збитків.

Лист потрібно зареєструвати, отримавши підпис відповідальної особи або реєстраційний номер на Вашій копії. Якщо співробітники тепломережі або водоканалу відмовляються приймати у Вас Ваші документи, тоді вони зухвало порушують Закон України «Про звернення громадян». У такому випадку Вам потрібно:

- скласти разом з двома своїми сусідами акт про те, що такий-то співробітник відмовився прийняти Вашу заяву;

- написати скаргу до прокуратури;
- відправити заяву та акт-претензію поштою рекомендованим листом із повідомленням про вручення.

5. Виконавець послуги зобов'язаний, згідно із пунктом 24 вищезгаданого Типового договору, протягом 3-х днів після отримання акта-претензії вирішити питання про перерахунок розміру платежів або дати вмотивовану відповідь у задоволенні Ваших претензій.

Відмовити комунальникам можуть на підставі:

- свідчень реєстраційних технічних засобів, атестованих та опломбованих органами Держстандарту;
- правильності свідчень засобів обліку води та теплової енергії; аналізу якості води.

Якщо виконавець проігнорував Ваші документи і не виконав перерахунків, тоді Ви у такому випадку можете самостійно здійснити перерахунки згідно із Додатком до Правил № 630 та повідомити про це виконавця.

У випадку, якщо комунальники вирішать подати на Вас позов до суду з метою стягнення утвореної, на їхню думку, заборгованості, тоді закон — за умови наявності правильно складених та зареєстрованих актів-претензій — буде повністю на Вашому боці.

Відносини у сфері електропостачання регламентуються, окрім решти інших, ще такими основними документами:

- Законом України «Про електроенергетику»;
- Правилами користування електричною енергією для населення, затвердженими Постановою Кабінету Міністрів України від 26.07.1999 р. № 1357 (Правила № 1357);
- Порядком застосування тарифів на електроенергію, що відпускається населенню і населеним пунктам, затвердженим Постановою НКРЕ України від 10.03.1999 р. (зі змінами).

Постачальник електричної енергії (або енергопостачальник) зобов'язаний укласти зі своїми споживачами договори, розроблені за Типовим договором про користування електричною енергією, затвердженим Постановою Кабінету Міністрів України від 26.07.1999 р. № 1357.

Як правило, фактичне споживання електроенергії обчислюється за показниками лічильника, знімання показань якого щомісячно здійснює сам споживач. А енергопостачальник має право контролювати правильність знімання показань приладів а також самостійно знімати ці показання.

Згідно із пунктом 9 Правил № 1357, споживання електроенергії без приладу обліку не дозволяється, за винятком окремих випадків. Якщо електроенергія надається з дозволу енергопостачальника без лічильника, тоді, згідно із пунктом 33 цих Правил, нарахування здійснюються відповідно до середньомісячного споживання, яке визначається за попередні 12 місяців або за фактичний період споживання, якщо він є меншим ніж 12 місяців.

Розрахунковим періодом для оплати послуг є календарний місяць. Оплата послуг має здійснюватися споживачем не пізніше 10-го числа місяця, що є наступним за розрахунковим, якщо договором не встановлено інший термін.

Якщо Ви виявили у платіжному документі помилкові показники лічильника, Ви повинні повідомити про це енергопостачальника, представник якого, у свою чергу, зобов'язаний протягом 5-ти днів перевірити рахунок, а у разі потреби — протягом 20-ти днів перевірити Ваш прилад обліку і потім повідомити Вас про результати перевірки.

Електролічильник повинен мати 2 пломби:

одну — з відбитком повірочного тавра територіального органу Держспоживстандарту;

другу — з відбитком тавра або логотипа енергопостачальника.

Під час встановлення лічильника енергопостачальник складає акт про збереження пломб у 2-х примірниках, один з яких залишається у споживача.

Відповідальність за збереження поквартирних приладів обліку та пломб на них, встановлених:

- у квартирі — несе споживач;
- на сходових клітках — несе власник будинку або організація, котра утримує будинок.

Якщо в мережі підвищилася напруга і Ваші електроприлади згоріли, тоді Вам потрібно зробити наступне.

По-перше, у такому випадку негайно викликайте аварійну бригаду електромереж або ЖЕКУ.

По-друге, попросіть аварійників скласти відповідний акт із вказівкою причин аварії — звісно, Ви повинні у ньому поставити свій підпис та залишити собі один примірник.

По-третє, віднесіть поламану електроапаратуру на ремонт, візьміть квитанцію про оплату ремонту та попросіть майстра зазначити причину несправності.

По-четверте, винуватцем стрибка напруги в мережі може бути не обов'язково енергопостачальник, але й ЖЕК, який обслуговує внутрішньобудинково-електромережі.

Тому зверніться до енергопостачальника з проханням повідомити — на чий ділянці відповідальності (його чи ЖЕКу) відбувся збій у роботі електромереж, а також з проханням надати документи, які би фіксували цей збій.

По-п'яте, направте претензію на адресу винуватця аварії (енергопостачальній організації або експлуатаційній установі) з вимогою відшкодувати Вам завдані збитки, додавши до неї копії акта та квитанцій про оплату ремонту техніки.

По-шосте, якщо винуватець аварії відмовив Вам у відшкодуванні збитків, тоді звертайтеся до суду!

Якщо прийшов контролер

По-перше, відповідно до пункту 39 *Правил № 1357*, представник енергопостачальника зобов'язаний мати при собі і показати Вам службове посвідчення.

Якщо у Вас виникла підозра в упередженому ставленні контролерів та в їхньому бажанні обов'язково знайти у Вас якісь порушення, тоді:

- перш, ніж пустити контролерів у квартиру, запросіть 2-х сусідів;
- подзвоніть до свого РЕМу та дізнайтеся — чи працює у них такий контролер, за якою ділянкою він закріплений та чи внесено Вашу квартиру до плану перевірок;
- не залишайте контролерів наодинці із лічильником жодної секунди.

По-друге, згідно із пунктом 30 цих Правил, якщо доступ до приладу обліку є неможливим, тоді контролер виписує платіжний документ на підставі даних лічильника за попередній період, про що робиться відповідний запис в особовому рахунку споживача.

Якщо протягом 2-х розрахункових періодів (як правило, місяців) контролер так і не мав доступу до лічильника, тоді він залишає споживачеві у поштовій скриньці повідомлення про дату наступного свого візиту або з проханням повідомити показники лічильника енергопостачальнику.

Якщо і після цього споживач не повідомляє даних про кількість спожитої ним електроенергії, тоді енергопостачальник має право через 30 днів після дати відправлення письмового попередження відключити житло такого споживача від електропостачання.

По-третє, у компетенцію контролера входить:

- перевіряти роботу приладів обліку електроенергії;
- знімати їхні покази;
- контролювати правильність зняття показань споживачем;
- проводити обстеження електроустановок споживача з метою виявлення фактів споживання електроенергії поза приладами обліку (пункт 37 Правил № 1357).

По-четверте, якщо контролер виявив порушення споживачем Правил № 1357, зокрема факти розкрадання ним електроенергії, тоді у такому випадку складається акт, який підписує представник енергопостачальника та споживач. Один примірник акта вручається споживачеві, другий залишається в енергопостачальника. При цьому споживач має право зазначити в акті свої зауваження.

Споживач може відмовитися від підписання акта, тоді в акті робиться запис про його відмову, а документ вважається дійсним, якщо його підписали 3-и представники енергопостачальника.

Цікаво, що в питанні визначення «винуватості» та «навмисності» у пошкодженні лічильника або його пломб фактично має значення — хто першим це виявив.

Якщо споживач першим побачив зірвані пломби і повідомив про них в управління облenergo, ще й до того ж немає видимих ознак втручання в роботу лічильника, тоді, як правило, він вважається «невинним» і не повинен оплачувати збитки. В іншому випадку, якщо Ви не проявили своєчасну пильність, і зірвані пломби помітив сам контролер, тоді тут більше шансів стати «винним» та сплатити збитки енергопостачальній компанії.

У будь-якому разі, якщо порушення Правил № 1357 стосуються роботи електролічильника, тоді, відповідно до пункту 3 Порядку визначення розміру і відшкодування збитків, завданих енергопостачальнику внаслідок викрадення електричної енергії, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 08.02.2006 р. № 122, факти пошкодження приладів обліку, пломб на них, втручання в роботу, що призвели до заниження показників, встановлюються спеціалізованими організаціями, які мають право на проведення відповідної перевірки із залученням представників Держспоживстандарту.

По-п'яте, на підставі такого акта енергопостачальник має право від'єднати споживача від електропостачання та стягнути збитки, нанесені йому протиправними діями споживача.

Розмір цих збитків визначається за величиною розрахованого споживання електроенергії протягом періоду порушення на підставі акта, складеного відповідно до Методики визначення обсягу та вартості електричної енергії, не облікованої внаслідок порушення споживачами правил користування електричною енергією, яку затверджено Постановою НКРЕ України від 04.05.2006 р. № 562.

Відповідно до пункту 34 Правил № 1357, користування електричною енергією може бути тимчасово зупинено у випадку:

- проведення планових ремонтів електроустановок та електричних мереж;
- виникнення безпосередньо не пов'язаних з аварією режимів, за яких відбувається обмеження потужності електроенергії та її постачання.

У разі тимчасового припинення електропостачання енергопостачальник зобов'язаний повідомити про це своїх споживачів за допомогою ЗМІ не пізніше, ніж за 10 днів до його припинення, а у випадку аварій — про причини тимчасового припинення електропостачання — протягом 5-ти днів.

Крім того, відповідно до пункту 35 Правил № 1357, електропостачальна організація має право відключити споживача у разі таких його дій:

- самовільного підключення до електричної мережі;
- розкрадання електроенергії, навмисного пошкодження приладу обліку та зривання пломби;
- порушення термінів сплати за спожиту електроенергію або порушення умов договору про реструктуризацію заборгованості;
- несплати за встановлення нового приладу обліку, якщо лічильник було пошкоджено чи викрадено з вини споживача, або несплати інших платежів;
- невиконання розпорядження Держенергонагляду про режими споживання електроенергії;
- зниження показників якості електроенергії з вини споживача.

Після такого відключення постачання електроенергії споживачеві може бути відновлено протягом 3-х днів (у містах) після того, як усунуто порушення та сплачено заборгованість, відшкодовано витрати на повторне підключення та збитки, завдані енергопостачальнику.

Якщо спірні питання між споживачем та електропостачальною організацією розглядаються у суді, тоді термін відключення електропостачання не має перевищувати 1-го місяця, але за умови, що у споживача немає заборгованості за спожиту електричну енергію.

Відключення споживача від електропостачання у разі несплати за спожиту електроенергію має відбуватися з точним дотриманням пунктів 27-30 Правил № 1357.

По-перше, енергопостачальник зобов'язаний спочатку надіслати споживачеві письмове попередження про припинення електропостачання.

Така можливість у нього виникає у випадку, якщо Ви не сплатили за надані ним послуги протягом 10-ти днів після терміну, зазначеного у договорі або в платіжному документі (зазвичай — до 10-го числа наступного за розрахунковим місяця), і тому електропостачальне підприємство не отримало повідомлення про оплату послуг на 20-й день. Іншими словами, енергопостачальник має право надіслати своєму боржникові таке попередження після 30-го числа наступного за розрахунковим місяця.

По-друге, з моменту отримання Вами письмового попередження у Вас є 29 днів, щоб сплатити свій борг.

По-третє, якщо за цей період Ви борг так і не сплатили, тоді на 30-й день з моменту отримання Вами попередження енергопостачальник має право відключити Ваше житло від електропостачання.

Але при цьому забороняється відключення в останній робочий день перед вихідними та святковими днями, окрім аварійних ситуацій. Крім того, у пункті 2 Постанови Верховної Ради України «Про оплату житлово-комунальних послуг населенням України» від 18.03.1999 р. № 512, говориться наступне: «Заборонити Кабінету Міністрів України, місцевим органам виконавчої влади та органам місцевого самоврядування, підприємствам і організаціям незалежно від форм власності відключати жилі приміщення від енерго-, тепло-, водо- і газопостачання та відселяти із житла громадян у разі невнесення ними плати за житлово-комунальні послуги у зв'язку з невилплатою заробітної плати або пенсії і непризначенням субсидії».

Тому, якщо Ви заборгували за електропостачання через те, що Вам, у свою чергу, винні зарплату або грошову соціальну допомогу, краще першими попередьте енергопостачальника про Вашу ситуацію, щоб у нього зникла навіть теоретична можливість відключення Вашої квартири від електрики.

По-четверте, згідно із пунктом 28 *Правил № 1357*, якщо у Вас немає коштів на сплату заборгованості, Вам треба звернутися до енергопостачальника із заявою про складення графіка погашення заборгованості або про відстрочення терміну сплати, надавши довідки, котрі підтверджують Вашу неплатоспроможність.

По-п'яте, щоб відновити електропостачання, Вам необхідно сплатити свою заборгованість, вартість повторного підключення, а також відшкодувати збитки, завдані виконавцеві послуги, та написати відповідну заяву про підключення, яке енергопостачальник має здійснити протягом 3-х робочих днів.

Відносини у сфері газопостачання для населення регламентуються такими основними документами:

Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження норм споживання природного газу населенням за відсутності газових лічильників» від 08.06.1996 р. № 619;

Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання населенню послуг з газопостачання» від 09.12.1999 р. № 2246 (Правила № 2246);

Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Типового договору про надання послуг з газопостачання та внесення змін до Постанови Кабінету Міністрів України від 9 грудня 1999 р. № 2246» від 05.07.2006 р. № 938.

Розрізняють газопостачальні підприємства, які забезпечують споживача газом на підставі договору, та газотранспортні підприємства, які транспортують газ газопостачальній організації до споживача і надають послуги з обслуговування та по ремонтах зовнішніх і внутрішньобудинкових газопроводів. У той же час одне й те саме підприємство може здійснювати і постачання, і транспортування природного газу.

Газопостачальна організація зобов'язана укласти договори про надання своїх послуг із кожним своїм споживачем на підставі Типового договору про надання послуг з газопостачання, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 05.07.2006 р. № 938.

Розрахунковим періодом для оплати послуг є календарний місяць. Оплата послуг має здійснюватись споживачем не пізніше 10-го числа місяця, наступного за розрахунковим, якщо договором не встановлено інший термін. До того ж споживач має право вносити авансові платежі, тоді в кінці року виконується перерахунок.

Якщо газопостачальна організація порушує вимоги Правил № 2246 і Вашого договору про надання послуг з газопостачання, тоді, згідно із пунктами 1.4. та 2.1. Порядку відшкодування збитків, завданих споживачеві природного газу внаслідок порушення газопостачальною або газотранспортною організацією Правил надання населенню послуг з газопостачання, затвердженого постановою НКРЕ України від 29.05.2003 р. № 476 (Порядок № 476), алгоритм Ваших дій та реакції газівників має бути наступним.

По-перше, Ви подаєте претензію, складену у довільній формі, на адресу газопостачальної організації, працівники якої зобов'язані зареєструвати Вашу заяву у спеціальному журналі.

По-друге, як правило, протягом 2-х робочих днів газівники мають вийти до Вас «на місцевість» для проведення перевірки, наприклад, тиску або якісних показників газу і для складення відповідного акта.

Перевірка тиску газу. Величина тиску газу перевіряється перед газовими приладами споживача в години максимального його споживання.

Мінімальний тиск газу перед газовими приладами та пристроями має складати не менше мінімального допустимого значення, яке передбачено нормативними документами на ці газові прилади та пристрої.

Якщо зміряний тиск газу виявився меншим за це значення, тоді плата за газопостачання — з дня надання заяви до дня відновлення постачання газу з достатнім тиском — не стягується.

Перевірка складу газу. Відповідно до законодавства, газопостачальна (газотранспортна) організація повинна проводити щомісячну перевірку параметрів якості газу, і, згідно із пунктом 2.1. Порядку № 476, протягом 5-ти днів з дня її проведення публікувати у ЗМІ докладну інформацію про результати.

Перевірка також може бути проведеною додатково за письмовою заявою споживача.

Якщо в її результаті з'ясувалося, що якісні показники газу відповідають встановленим нормативам, тоді виконання перевірки має оплатити споживач, а, якщо не відповідає — тоді газопостачальна організація.

Крім того, газівники зобов'язані:

- відповідно до пункту 32 Правил № 2246, самостійно протягом 1-го місяця здійснити споживачеві перерахунок розміру плати за газопостачання — пропорційно зниження кожного з параметрів якості газу, встановлених ГОСТ 5542-87 «Гази горючі природні для промислового і комунально-побутового призначення. Технічні умови» — за період з дня надання заявки від споживача до того дня, коли було відновлено параметри якості газу;

- повідомити споживача про такий перерахунок протягом 10-ти календарних днів з дня проведення перерахунку ;

- протягом 5-ти днів усунути виявлені під час перевірки порушення або надіслати споживачеві аргументовану відмову.

По-третє, якщо представники газопостачального підприємства протягом 2-х робочих днів до Вас не прибули або відмовилися скласти відповідний акт, тоді претензія буде вважатися обґрунтованою, якщо її підпишуть не менше ніж 3 особи або споживач і виборна особа будинкового комітету чи іншого органу самоорганізації населення.

По-четверте, якщо газопостачальне підприємство продовжує порушувати законодавство, Вам — згідно із пунктом 37 Правил № 2246 — потрібно відправити претензію уже до однієї з нижчезазначених організацій, які здійснюють контроль за дотриманням Правил у межах своїх повноважень:

- до Міністерства палива та енергетики;
- до Національної комісії регулювання енергоносіїв;
- до Держспоживстандарту;
- до Антимонопольного комітету.

Відповідно до пункту 6 Правил № 2246, газопостачання споживача припиняється у випадку:

- проведення планово-профілактичного обслуговування та/або капітального ремонту систем газопостачання;

- ліквідації наслідків аварій, спричинених надзвичайними ситуаціями техногенного, природного або екологічного характеру, та проведення ремонтно-відновних робіт;

- порушення споживачем термінів сплати за надані послуги з газопостачання;
- самовільного використання газу споживачем;
- порушення споживачем Правил безпеки систем газопостачання, що створює загрозу виникнення аварійної ситуації;
- подання споживачем письмової заяви про припинення газопостачання;
- відмови споживача від встановлення лічильника газу з ініціативи і за кошти газопостачального підприємства.

У цих випадках газівники зобов'язані повідомити Вас про причини та терміни припинення газопостачання, а газопостачальне підприємство — зробити протягом 1-го місяця перерахунок оплати послуг.

Відключення газу споживачеві у житлових будинках, залежно від обставин, здійснюється шляхом перекриття запірних пристроїв та встановлення пломби та/або інвентарної заглушки перед газовим приладом (пристроєм) або на ввідному газопроводі.

Якщо Ви самовільно відновили газопостачання своєї квартири, тоді газівники роблять механічне від'єднання відводу Вашого газопроводу від діючого газопроводу.

У будь-якому випадку про припинення газопостачання складається акт у 2-х примірниках, один з залишається у Вас як у споживача.

Найбільш поширеним є відключення газопостачання, коли споживач заборгував за «газові» послуги. Проте регламент відключення суворо обумовлений Порядком № 476.

По-перше, газопостачальне підприємство повинне спочатку надіслати споживачеві письмове попередження про припинення газопостачання. Така можливість у газівників виникає у тому разі, якщо Ви не оплатили надані послуги протягом 10-ти днів після терміну, зазначеними у договорі або в платіжному документі (зазвичай до 10-го числа наступного за розрахунковим місяця), а газопостачальне підприємство протягом наступних 5-ти днів не отримало повідомлення про оплату. Тобто, простіше кажучи, газівники мають право надіслати своєму боржникові таке попередження з 26-го числа наступного за розрахунковим місяця.

По-друге, з моменту отримання Вами письмового попередження (з позначкою про його вручення) у Вас є 10 днів, щоб сплатити свій борг.

По-третє, якщо за цей період Ви борг так і не сплатили, тоді у газівників є усі підстави відключити Ваше житло від газу. Але при цьому забороняється відключення в останній робочий день перед вихідними і святковими днями, окрім аварійних ситуацій. До того ж — як вже вище згадувалося — у пункті 2 Постанови Верховної Ради України «Про оплату житлово-комунальних послуг населенням України» від 18.03.1999 р. № 512 говорить дослівно наступне:

«Заборонити Кабінету Міністрів України, місцевим органам виконавчої

влади та органам місцевого самоврядування, підприємствам і організаціям незалежно від форм власності відключати жилі приміщення від енерго-, тепло-, водо- і газопостачання та відселяти із житла громадян у разі невнесення ними плати за житлово-комунальні послуги у зв'язку з невилплатою заробітної плати або пенсії і непризначенням субсидії».

Тому, якщо Ви заборгували за газ через те, що Вам, у свою чергу, винні зарплату або грошову соціальну допомогу, тоді краще першими попередьте газівників про Вашу ситуацію, щоб у них зникла навіть теоретична можливість відключення Вашої квартири від газопостачання.

Якщо газівники відключили споживача, який не порушував договору, або споживача-боржника без письмового попередження чи в останній робочий день перед вихідними та святковими днями — тоді таке припинення газопостачання вважається безпідставним, і, згідно із пунктом 2.6. Порядку № 476, газопостачальна (газотранспортна) організація зобов'язана відшкодувати споживачеві збитки (за об'єм недоданого газу), котрі обчислюються виходячи з фактичного середньогодинного споживання газу за останній розрахунковий період, з кількості годин перерви та цін на газ, які діяли в період припинення газопостачання.

По-четверте, щоб відновити газопостачання, Вам потрібно сплатити свою заборгованість та відшкодувати збитки, завдані газопостачальному підприємству (фактично вартість відключення-підключення газу), і написати відповідну заяву про підключення, яке газівники мають здійснити протягом 2-х робочих днів.

Якщо Ви тимчасово відсутні

Варіант 1. Якщо Ви або члени Вашої сім'ї тимчасово не мешкали за місцем реєстрації.

Згідно із пунктом 28 Правил № 2246, Ви маєте право на проведення перерахунку за період не більш як 6-ть місяців у разі, якщо Ви або члени Вашої сім'ї тимчасово відсутні за основним місцем помешкання. Перерахунок буде проведено, якщо Ви подасте у місячний строк до газопостачального підприємства відповідну письмову заяву з відповідними підтвердними документами.

Тому протягом місяця після Вашого повернення напишіть заяву газівникам із проханням здійснити перерахунок за період Вашої відсутності, та додайте до неї офіційний документ, котрий підтверджує цю відсутність, — це може бути довідка з місця тимчасового помешкання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання тощо).

Варіант 2. Ваша сім'я у повному складі залишає помешкання.

Згідно із пунктом 28 Правил № 2246, Ви маєте повне право від'єднатися від послуг з газопостачання — або повністю, або частково, шляхом відключення окремих опалювальних приладів та пристроїв.

У такому разі Вам треба написати заяву виконавцеві з проханням припинити газопостачання Вашої квартири. Газівники повинні протягом 2-х робочих днів (для міста) в узгоджений із Вами час відключити газ шляхом

перекриття запірних пристроїв на ввідному газопроводі зі встановленням пломби або заглушки.

Відключення та опломбування мають здійснюватися тільки за Вашої присутності. До того ж складається акт, який підписується виконавцем роботи та споживачем. З наступного дня Вам не нараховуватиметься плата за газ. Для відновлення газопостачання Вам потрібно буде знову звернутися до газопостачального підприємства із заявою про відновлення постачання газу.

Якщо газівники з власної вини не відключать Ваше житло від газу протягом 2-х днів, вони будуть вимушені компенсувати Вам вартість газу з моменту подачі Вами заяви до моменту припинення газопостачання.

Недосконалість системи соціального захисту населення у сфері житлово-комунального господарства, неякісне надання житлово-комунальних послуг, низький рівень поінформованості населення, неузгодженість норм законодавства і відсутність у ньому достатніх норм щодо регулювання взаємовідносин споживачів і виробників/виконавців житлово-комунальних послуг зумовлюють зростання незадоволення серед населення.

Проблеми житлово-комунального господарства є актуальними і невідкладними, адже це нагальні питання повсякденного життя, які стосуються без винятку усіх громадян.

§ 4.3. Громадське харчування і перспективи опинитися на лікарняному

*Ножем і виделкою ми собі могилу риємо.
граф Каліостро*

Східна мудрість твердить: «Людина, яка досягла 30-річного віку і не навчилася зберігати своє здоров'я, не варта його». Багато сучасних лікарів у світі стверджують, що людина в XXI столітті фактично не має вибору: вона або перестане хворіти, або буде лікуватися постійно. Причиною цього часто стає харчування, і, зокрема, якість тих продуктів, які ми вживаємо.

Відповідно до ст.1 Закону України «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини», безпека харчових продуктів — це відсутність загрози шкідливому впливу харчових продуктів, продовольчої сировини та супутніх матеріалів на організм людини, а показники безпеки продовольчої продукції — це науково обґрунтовані показники вмісту (гранично допустимі межі впливу) у зазначеній продукції шкідливих для здоров'я і життя людини компонентів чи речовин хімічного, біологічного, радіаційного та будь-якого іншого походження, недотримання яких призводить до шкідливого впливу на здоров'я людини. Під неякісною продовольчою продукцією — розуміють про-

довольчу продукцію, якісні показники та споживчі властивості якої не відповідають зазначеним у декларації про відповідність, нормативних документах чи нормативно-правових актах, а під небезпечною продовольчою продукцією — таку, показники безпеки якої не відповідають встановленим в Україні для даного виду продукції..., а також продовольча продукція, споживання (використання) якої пов'язане з підвищеним ризиком для здоров'я і життя людини.

У ст.4 цього ж Закону визначено, що неякісні, небезпечні для життя і здоров'я людини або фальсифіковані харчові продукти, продовольчу сировину і супутні матеріали забороняється виготовляти, ввозити, реалізовувати, використовувати в оптовій чи роздрібній торгівлі, громадському харчуванні.

На підприємствах громадського харчування споживачам повинна надаватись можливість:

- ознайомитись з меню, прейскурантом алкогольних напоїв, переліком додаткових послуг до початку обслуговування;
- у меню визначається перелік страв, кулінарних, борошняних кондитерських, булочних виробів та напоїв власного виробництва, вихід і ціна однієї порції. У прейскуранті зазначається перелік алкогольних та безалкогольних напоїв, пива, тютюнових, кондитерських та інших закуплених товарів, маса, об'єм та ціна за відповідну одиницю продукту, крім того, для алкогольних напоїв — ємність, ціна за пляшку, за 50 та 100 мл.;
- меню і прейскурант мають бути підписані керівником, бухгалтером (калькулятором) та матеріально-відповідальною особою і скріплені печаткою суб'єкта господарської діяльності;
- при виявленні недоліків у якості продукції та наданні послуг, недоважування або обрахунку, *суб'єкти господарської діяльності на вибір споживача зобов'язані:*
- безкоштовно усунути виявлені недоліки;
- зменшити розмір оплати за продукцію або послугу;
- замінити на аналогічну продукцію належної якості або вдруге надати послугу;
- повністю відшкодувати витрати споживача, пов'язані з придбанням неякісної продукції або наданої послуги;
- замовнику забороняється приносити до закладу (підприємства громадського харчування) продовольчу сировину, харчові продукти, у т.ч., алкогольні та безалкогольні напої, а також залучати сторонніх осіб до приготування страв;
- забороняється встановлювати мінімум вартості замовлення й пропонувати споживачу обов'язковий асортимент продукції;
- «Книга відгуків та пропозицій» встановленого зразка повинна знаходитись на видному та доступному для споживачів місці.

Суб'єкти господарської діяльності зобов'язані:

- обладнати на видному та доступному для споживачів місці Куточок споживача, де розміщується інформація для споживачів;

- у торговельних приміщеннях закладів (підприємств) громадського харчування (незалежно від виду та класу) не дозволяється паління без дозволу суб'єкта господарської діяльності;
- перевірити міру та вагу проданого кулінарного виробу, ціни товару, а також відповідність страв та послуг вимогам нормативних документів.

Категорично забороняється використовувати залишені від попереднього дня страви та напої.

Кожна партія продукції громадського харчування, яка з дозволу органів санітарно-епідемічної нагляду реалізується за межами підприємства в спеціально встановлених місцях, повинна мати свідоцтво про якість де зазначено: найменування підприємства-виробника; адресу підприємства-виробника; дату виготовлення, кінцевий термін реалізації; масу одиниці розфасовки (упаковки); документ про якість отриманої продукції; документ про ціну за одиницю розфасовки або ваги продукції.

Ці та інші вимоги щодо роботи суб'єктів господарської діяльності (закладів, підприємств) усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері громадського харчування, містяться, зокрема, в Правилах роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства, затверджених Наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24 липня 2002 року № 219.

Ці Правила визначають ресторанне господарство як вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надавання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього.

Заклади (підприємства) ресторанного господарства поділяються за типами: фабрики-кухні, фабрики-заготівельні, ресторани, бари, кафе, їдальні, закусочні, буфети, магазини кулінарних виробів, кафетерії, а ресторани та бари — також на класи (перший, вищий, люкс). Вибір типу закладу (підприємства) ресторанного господарства та класу ресторану або бару здійснюється суб'єктом господарської діяльності самостійно з урахуванням вимог законодавства України. Суб'єкти підприємницької діяльності у сфері ресторанного господарства для заняття торговельною діяльністю можуть мати також дрібно-роздрібну торговельну мережу.

Суб'єкти господарської діяльності у сфері ресторанного господарства при облаштуванні закладу (підприємства) згідно з обраним типом (класом) повинні мати необхідні виробничі, торговельні та побутові приміщення, а також обладнання для приготування та продажу продукції. Відкриття закладу (підприємства) ресторанного господарства узгоджується з органами місцевого самоврядування, а також установами державної санітарно-епідеміологічної служби.

На фасаді приміщення закладу (підприємства) ресторанного господарства повинна розміщуватися вивіска із зазначенням його типу (класу), назви, найменування суб'єкта господарської діяльності та режиму робіт.

Режим роботи закладу ресторанного господарства встановлюється суб'єктом господарювання самостійно, а у випадках, передбачених законодавством, за погодженням з органами місцевого самоврядування. Для закладу ресторанного господарства, який обслуговує споживачів на підприємствах, в установах та організаціях, режим роботи встановлюється суб'єктом господарювання за домовленістю з їх адміністрацією. Режим роботи повинен додержуватися закладами (підприємствами) ресторанного господарства всіх форм власності.

Суб'єктами господарської діяльності повинен забезпечуватися належний санітарний стан виробничих, торговельних і складських приміщень відповідно до вимог Санітарних правил для підприємств ресторанного господарства, затверджених Міністерством охорони здоров'я СРСР та Міністерством торгівлі СРСР від 19.03.91 N 5777-91, а також прилеглої до підприємства території, упорядкування та озеленіння. У закладах (підприємствах) ресторанного господарства повинні використовуватися мийні і дезінфікувальні засоби, що дозволені Міністерством охорони здоров'я України, згідно з інструкцією, затвердженою в установленому порядку.

Засоби вимірювальної техніки, що використовуються в ресторанному господарстві, повинні бути у справному стані та мати чіткий відбиток перевірного тавра і проходити перевірку в установленому законодавством порядку. На торговельно-технологічне обладнання, інвентар та посуд, що підлягають обов'язковій сертифікації, суб'єкт господарської діяльності повинен мати сертифікат відповідності, а ті їх види, що не підлягають сертифікації, повинні бути виготовлені з матеріалів, дозволених Головним державним санітарним лікарем України.

Працівники, які займаються виробництвом, зберіганням, а також продажем харчових продуктів і продовольчої сировини, зобов'язані мати професійну спеціальну освіту (підготовку). Усі працівники, зайняті в ресторанному господарстві, проходять медичне обстеження в установленому законодавством порядку, результати якого відображаються в їх особових медичних книжках. Особова медична книжка пред'являється для контролю на вимогу представників установ державної санітарно-епідеміологічної служби. Суб'єкти господарської діяльності зобов'язані мати Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства, Санітарні правила, санітарний журнал, особові медичні книжки працівників, журнали реєстрації вступного інструктажу з питань охорони праці та реєстрації інструктажів з питань охорони праці, а також книгу відгуків та пропозицій.

Організація виробництва та продаж продукції

Суб'єктами господарської діяльності у сфері ресторанного господарства здійснюється діяльність згідно з асортиментом продукції, затвердженим відповідно до типу та класу даного закладу (підприємства) керівником підприємства, а також забезпечується наявність продукції, зазначеної у меню, прейскуранті.

Суб'єкти господарської діяльності при виготовленні продукції власного виробництва повинні дотримуватися технологічних режимів виробництва продукції (сумісність продуктів, їх взаємозаміна, режим холодного й теплового оброблення сировини тощо), визначених нормативною документацією (збірниками рецептур страв, кулінарних, борошняних кондитерських і булочних виробів, затвердженими в установленому порядку, державними стандартами, технічними умовами, а також Санітарними правилами. Суб'єкти господарської діяльності при користуванні збірниками рецептур страв та кулінарних виробів мають право замінити (виключати) у рецептурах відсутні види продовольчої сировини та харчових продуктів (крім основних складників страви) або додатково включати їх у необхідних кількостях, не погіршуючи смакових властивостей страв (виробів), при цьому не допускати порушення Санітарних правил, технологічного режиму виробництва продукції, погіршення споживних властивостей та якості страв (виробів). Разом з тим, суб'єкти господарської діяльності можуть самостійно розробляти та затверджувати фірмові страви та вироби, але з урахуванням вищевказаних вимог.

Важливою вимогою є те, що партії страв повинні виготовлятися в таких обсягах, щоб забезпечити їх реалізацію в терміни, визначені нормативною документацією.

Кожна партія продукції, яка продається поза торговельною залогою, повинна мати посвідчення про якість із зазначенням найменування підприємства-виробника, його адреси, нормативного документа, відповідно до якого вона виготовлена, найменування продукції, дати виготовлення, терміну придатності до споживання чи дати закінчення його, умов реалізації і зберігання, маси одиниці розфасування /упаковки/ і ціни за одиницю розфасування або ваги продукції.

У разі, коли продукція може завдати шкоди життю або здоров'ю споживача, суб'єкт господарської діяльності зобов'язаний негайно припинити її продаж і виробництво до усунення причин, які можуть зашкодити. У разі, коли причини, які можуть зашкодити, неможливо усунути, суб'єкт господарської діяльності зобов'язаний вилучити з обігу неякісну та небезпечну продукцію, відкликати її від споживачів. Виробник зобов'язаний відшкодувати в повному обсязі завдані споживачам збитки, пов'язані відкликанням продукції.

Організація обслуговування споживачів

У закладах (підприємствах) ресторанного господарства використовуються такі методи обслуговування як самообслуговування, обслуговування офіціантами, комбінований тощо. При всіх методах обслуговування здійснюється попереднє сервірування столів залежно від типу (класу) підприємства.

Розрахунки за продукцію й надані послуги в закладах (підприємствах) ресторанного господарства здійснюються за готівку та/або в безготівковій формі (платіжні картки, платіжні чеки тощо) із застосуванням реєстраторів розрахункових операцій (електронний контрольно-касовий апарат, електро-

ний контрольно-касовий реєстратор, комп'ютерно-касова система тощо) або зареєстрованих у встановленому порядку розрахункових книжок.

У закладах (підприємствах) самообслуговування й магазинах кулінарних виробів розрахунковий документ (касовий чек, розрахункова квитанція тощо) видається споживачеві після оплати вартості продукції готівкою. У закладах (підприємствах) з обслуговуванням офіціантами оплата вартості продукції здійснюється споживачем безпосередньо офіціанту відповідно до рахунка, який виписується на бланку встановленої форми. Після розрахунку офіціантом споживачеві надається розрахунковий документ (касовий чек, розрахункова квитанція).

Поруч з основною діяльністю закладами (підприємствами) ресторанного господарства можуть надаватися додаткові послуги, перелік і вартість яких визначаються суб'єктом господарської діяльності та указуються в прейскуранті на послуги. Під час обслуговування в закладах (підприємствах) ресторанного господарства за бажанням споживачів кулінарна продукція та закупні товари, у тому числі алкогольні напої, можуть бути продані на винос у відповідній упаковці.

Необхідно звернути увагу на те, що закладам громадського харчування забороняється встановлювати мінімум вартості замовлення й пропонувати споживачу обов'язковий асортимент продукції.

У закладах (підприємствах) ресторанного господарства (незалежно від типу і класу) для осіб, які не курять, відводиться не менше ніж половина площі громадських місць цих закладів, розміщеної так, щоб тютюновий дим не поширювався на цю територію. На території для осіб, які не курять, персоналу та споживачам забороняється куріння будь-яких тютюнових виробів, а також розміщення попільничок. У разі відведення суб'єктом господарської діяльності спеціальних місць для куріння ці місця мають бути обладнані витяжною вентиляцією або іншими засобами для видалення тютюнового диму, а також розміщена в куточку споживача наочна інформація про розташування таких місць та про шкоду, яку завдає здоров'ю людини куріння тютюнових виробів.

Суб'єкти господарської діяльності зобов'язані забезпечити збереження речей споживачів у гардеробі. За зникнення речей з гардероба суб'єкти господарської діяльності несуть відповідальність згідно із законодавством.

Книга відгуків і пропозицій устанавленого зразка повинна знаходитися на видному та доступному для споживачів місці. Суб'єкти господарської діяльності зобов'язані обладнати на видному місці Куточок споживача, де вміщується інформація для споживачів.

Контроль за роботою закладів громадського харчування

Контроль за якістю і безпекою продукції, додержанням норм і правил, установлених для закладів (підприємств) ресторанного господарства, здійснюється органами місцевого самоврядування, а також іншими органами в межах їх компетенції, наданої законодавством.

За відмову пред'явити контролюючим особам продукцію, яка підлягає перевірці, суб'єкти господарської діяльності несуть відповідальність згідно із законодавством. Суб'єкти господарської діяльності повинні безкоштовно надавати для лабораторного контролю зразки сировини та готової продукції в кількості, передбаченій нормативно-правовими актами.

За порушення санітарного законодавства або реалізацію недоброякісної продукції суб'єкти господарської діяльності несуть відповідальність згідно із законодавством.

§ 4.4. Зв'язок і транспорт: на що можна чекати і скільки це коштує

Закони очікування:

- 1. Автобус, який тільки-но від'їхав від зупинки, — це саме той, що вам потрібен.*
- 2. Час очікування автобуса рівнозначний якості погодних умов.*
- 3. Всі автобуси, що їдуть в протилежну сторону, зникають та більше не повертаються.*

Джон Коркоран

4.4.1. Особливості надання послуг стаціонарного місцевого і міжміського телефонного зв'язку

Важливою складовою інфраструктури економіки країни є галузь зв'язку, найголовнішою функцією якої є забезпечення потреб суспільства в передачі інформації. Початок ХХІ століття розглядається як ера інформаційного суспільства, що вимагає для свого ефективного розвитку створення глобальної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, темпи розвитку якої мають випереджати темпи розвитку економіки в цілому.

Нижче ми розглянемо базовий тип інформаційно-телекомунікаційних послуг, однією стороною в яких виступає монополіст галузі — компанія «Укртелеком», а іншою — кожен громадянин України, який користується послугами стаціонарного телефонного зв'язку в країні.

Основним видом стаціонарного телефонного зв'язку є місцевий телефонний зв'язок. **Місцевий телефонний зв'язок** — це послуга, яка забезпечує доступ до телекомунікаційної мережі ВАТ «Укртелеком», та надає користувачу можливість спілкуватись з особами, які знаходяться в тому ж місті (районі).

Послугами місцевого зв'язку можна користуватись з домашнього телефону, телефонів підприємств та організацій, з таксофонів, з автоматизованих переговорних пунктів у відділеннях «Телекомсервіс».

Встановлення домашнього телефону та надання послуг телефонного зв'язку здійснюється на основі укладеного договору на надання телекомунікаційних послуг (послуг електрозв'язку) між ВАТ «Укртелеком» і абонентом.

Якщо Ви — абонент цифрової телефонної станції, ВАТ «Укртелеком» пропонує Вам широкий вибір додаткових послуг, які підвищують функціональність Вашого телефону.

Крім того, абоненти ВАТ «Укртелеком» можуть скористатись послугами Інтернет: Швидкісним доступом ОГО!, Відкритим та договірним, а також Передплатеним доступами до Інтернет.

В усіх обласних центрах та більшості великих міст України налагоджено почасовий облік місцевих розмов.

Відлік тривалості місцевої телефонної розмови починається з моменту відповіді будь-якої особи або абонентського пристрою (факсимільний апарат, автовідповідач, автоматичний визначник номера, модем і та ін.) і закінчується в момент розриву з'єднання. Одиниця вимірювання часу з'єднання — 1 секунда.

Місячний обсяг користування послугами місцевого телефонного зв'язку визначається як сума тривалості всіх місцевих розмов, здійснених протягом місяця з телефону абонента.

Абонент телефонної мережі ВАТ «Укртелеком» щомісячно сплачує абонентну плату незалежно від факту отримання послуг. В разі замовлення додаткових послуг, їх місячна вартість включається до абонентної плати. Крім того, в містах, де впроваджено почасовий облік місцевих розмов, абонент оплачує вартість місцевих розмов, яка визначається загальною тривалістю розмов та тарифом. При цьому тариф залежить від місячного обсягу користування послугами місцевого зв'язку.

Абоненти Укртелекому у містах та райцентрах можуть самостійно обрати вигідний для себе варіант обсягу споживання та оплати місцевих телефонних розмов, подавши особисто письмову заяву до структурного підрозділу ВАТ «Укртелеком», який обслуговує відповідний номер телефону, або надіславши її поштовим відправленням на адресу цього підрозділу. Чим більше Ви розмовляєте, тим дешевші Ваші розмови.

Тарифи на послуги місцевого телефонного зв'язку встановлюються Національною Комісією з питань регулювання зв'язку України.

Дзвінки на телефони екстрених служб безкоштовні:

101 — пожежна;

102 — міліція;

103 — швидка медична допомога;

104 — аварійна служба газу.

Оплата послуг місцевого телефонного зв'язку проводиться щомісячно,

не пізніше 20 числа наступного місяця відповідно до умов договору. Оплатити рахунок можна у відділеннях «Телекомсервіс», відділеннях банків та Укрпошти, а також через систему електронної доставки та оплати рахунків Portmone.com.

Порядок встановлення телефону визначається Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 09.08.2005 № 720, які почали діяти з 26.08.2005.

Для встановлення телефону споживачу необхідно звернутися до структурного підрозділу ВАТ «Укртелеком» за місцем проживання і подати відповідну заяву. Заява на встановлення квартирного телефону приймається від власника (співвласника) або від особи, яка зареєстрована за цією адресою за наявності:

- документа, що підтверджує право власності на житлове приміщення;
- документа про реєстрацію місця проживання в Україні;
- документа, що підтверджує наявність пільг (у разі потреби);
- ідентифікаційного коду фізичної особи — платника податків;
- документа про законність перебування в Україні (у разі потреби).

На підставі зазначених документів його заява буде врахована на обліку і при наявності технічної можливості задоволена. З появою технічної можливості заяви задовольняються згідно з чергою. Заяви на встановлення квартирного телефону від громадян пільгових категорій беруться на облік і задовольняються на пільговій основі тільки за місцем проживання (місце проживання — житловий будинок, квартира, приміщення, де строком понад 6 місяців на рік проживає фізична особа, до паспортного документа якої про це внесено відповідні відомості). Черговість на встановлення телефону визначається датою подання заяви. Черговість на встановлення квартирного телефону громадянам, які мають пільги в межах відповідних груп (позачергове, першочергове, переважне право), визначається датою подання документів, якими ці пільги підтверджуються.

Оплата за встановлення телефону здійснюється у відповідності з Граничними тарифами на загальнодоступні телекомунікаційні послуги, затвердженими рішенням НКРЗ України від 5.05.2006.

Якщо заявник має не першу чергу на встановлення телефону, а технічні можливості для задоволення його заяви згідно з чергою — відсутні, отримати право на *позачергове* укладання договору про надання телекомунікаційних послуг з товариством у разі появи технічної можливості він може за умови інвестування будівництва мережі телекомунікацій, до якої підключається кінцеве обладнання споживача, що передбачено ст. 64 Закону України «Про телекомунікації» шляхом придбання опціону ВАТ «Укртелеком».

Ще одним різновидом стаціонарного телефонного зв'язку є міжміський телефонний зв'язок. **Міжміський телефонний зв'язок** — це послуга, яка забезпечує користувачу можливість спілкуватись з особами, які знаходяться в інших районах чи областях України, а також з абонентами мереж мобільних операторів.

Послуги міжміського зв'язку можна отримати з домашнього телефону, телефонів підприємств та організацій, з універсальних таксофонів, з автоматизованих переговорних пунктів у відділеннях «Телекомсервіс».

При укладанні договору, кожен абонент ВАТ «Укртелеком» визначає, чи хоче він мати можливість користуватись послугами міжміського зв'язку із свого телефону. В залежності від цього, його телефону призначають ту чи іншу категорію автоматичного визначення номера (АВН). В разі потреби категорію АВН можна змінити.

Крім того, всі абоненти телефонної мережі ВАТ «Укртелеком», навіть ті, які обмежили собі доступ до послуги міжміського телефонного зв'язку, можуть нею користуватись використовуючи передплачені картки «ВСЕсвіт» та «ВСЕсвіт плюс».

Як користуватись? Для того, щоб скористатись послугою міжміського телефонного зв'язку, потрібно набрати «0», дочекатися безперервного сигналу, набрати код населеного пункту та номер абонента.

Щоб з'єднатись з абонентом мережі мобільного зв'язку, потрібно набрати «0», дочекатися безперервного сигналу, набрати код оператора та номер абонента.

Скільки коштує? Вартість розмови (з'єднання) визначається її тривалістю та тарифом. Тариф залежить від виду з'єднання (в межах області, в межах України, до мереж операторів мобільного зв'язку), дня тижня та періоду доби.

Послуги міжміського зв'язку оплачуються за тарифами, встановленими ВАТ «Укртелеком».

Відлік тривалості розмови починається з моменту відповіді будь-якої особи або абонентського пристрою (факсимільний апарат, автовідповідач, автоматичний визначник номера, модем і т.ін) і закінчується в момент розриву з'єднання. Одиниця вимірювання часу з'єднання — 1 секунда.

Нижче наводимо *граничні тарифи на послуги міжміського телефонного зв'язку*, встановлені НКРЗ.

Стаття	Позиція	Види послуг	Для всіх категорій споживачів	Для всіх категорій споживачів у суботу, неділю та святкові дні цілодобово	З таксофонів (монетні, жетонні)
Міжміські телефонні розмови та інші повідомлення по автоматичному телефонному зв'язку			Розмір оплати за кожну секунду розмови та іншого повідомлення (грн.)		
1	У межах області:				
	1	з 8:00 до 18:00	0-006	0-002	0-0042
	2	з 18:00 до 23:00	0-0037		
	3	з 23:00 до 8:00	0-003		

РОЗДІЛ IV.

У межах України:				
4	з 8:00 до 18:00	0-01	0-0042	0-0083
5	з 18:00 до 23:00	0-0067		
6	з 23:00 до 8:00	0-005		
Примітка: Тарифи визначені у ст. 1, поз. 1-6 не поширюються на послуги, що надаються з універсальних таксофонів				
Міжміські телефонні розмови та інші повідомлення, що надаються за попереднім замовленням			Розмір оплати за кожну повну хвилину розмови та іншого повідомлення (грн.)	
2	У межах області:			
7	з 8:00 до 18:00	0-36	0-12	X
8	з 18:00 до 23:00	0-22		
9	з 23:00 до 8:00	0-18		
У межах України:				
10	з 8:00 до 18:00	0-60	0-25	X
11	з 18:00 до 23:00	0-40		
12	з 23:00 до 8:00	0-30		
13	Мінімум плати при наданні міжміської телефонної розмови за попереднім замовленням стягується як за повну хвилину розмови та іншого повідомлення за замовленим тарифом.			
14	Міжміські телефонні розмови, що надаються телефоністом або для яких з'єднання з абонентом здійснюються працівником зв'язку, сплачуються у півторакратному розмірі за тарифом, зазначеним у ст. 2, поз. 7-12, окрім розмов, які надаються з телефонів або з відділень зв'язку населених пунктів, які не мають автоматичного виходу до міжміської телефонної мережі.			
15	Міжміські телефонні розмови, що надаються телефоністом за терміновим тарифом, сплачуються в двократному розмірі, зазначеному у ст.2, поз. 14. Примітка: Терміновий тариф не застосовується, якщо чекання розмови перевищило 30 хв. із часу прийняття замовлення.			
16	Розмови, що надаються за паролями, сплачуються за терміновим тарифом, крім розмов за паролем «Біда».			
17	За міжміські телефонні розмови, надані в кредит, стягується додаткова плата в розмірі 2% вартості наданих послуг.			
Стаття	Позиція	Види послуг та плати	Розмір оплати (грн.)	
			для підприємств, установ, організацій	для населення

3	18	Плата за доступ абонентів місцевої телефонної мережі загального користування до мереж операторів стільникового рухомого зв'язку (за кодами мереж операторів стільникового рухомого зв'язку), за кожен секунду розмови (з'єднання)	0-0167	0-0167
	19	Плата за доступ абонентів місцевої телефонної мережі загального користування до мереж операторів стільникового рухомого зв'язку (за кодами мереж операторів стільникового рухомого зв'язку), за попереднім замовленням, за кожен хвилину розмови (з'єднання)	1-00	1-00
	<p>Примітки:1. При наданні розмов за попереднім замовленням мінімум плати стягується за встановлену одиницю обліку часу. 2. Розмови, які надаються телефоністом або для яких з'єднання з абонентом здійснюються працівником зв'язку, сплачуються за вказаним тарифом без застосування підвищувальних коефіцієнтів. 3. Плата за кредит у розмірі 2% вартості наданих послуг не стягується.</p>			
4	20	Абонентна плата за прямий телефон, включений у міжміську телефонну станцію (крім плати за наданий в користування канал для організації прямого зв'язку на місцевій телефонній мережі згідно з розд. VIII, ст. 2, поз. 10-12), на рік	40-00	x
	21	Абонентна плата за прямий телефон, включений у міжміську телефонну станцію для віддалених абонентів	48-00	x

РОЗДІЛ IV.

		(крім плати за наданий в користування канал для організації прямого зв'язку на місцевій телефонній мережі згідно з розд. VIII, ст.2, поз.10-12), на рік		
Стаття	Позиція	Види послуг та плати	Розмір оплати (грн.)	
			для підприємств, установ, організацій	для населення
Групова міжміська телефонна мережа				
5	Проведення нарад за системою ГМТС:за кожний пункт, який бере участь у нараді (незалежно від того, чи включений він для виступу), за повну хвилину за кожні 100 км:			
	22	для магістральних каналів	0-0033	x
	23	для зонових каналів	0-0083	x
	Примітка: Відстань між кінцевими пунктами визначається прямою лінією (до ст.5, поз.22,23)			
	За підготовку каналів та оповіщення пунктів, що беруть у нараді участь, стягується плата за кожний пункт:			
	24	по міжміській телефонній мережі	0-07	x
25	по зонovій телефонній мережі	0-20	x	

Як оплачується? Оплата послуг міжміського телефонного зв'язку абонентами ВАТ «Укртелеком» здійснюється авансом або в кредит відповідно до умов договору на надання телекомунікаційних послуг.

Додаткова інформація

1. Послугу міжміського телефонного зв'язку можна також отримати через телефоніста.

2. Якщо Ви хочете не тільки чути, але й бачити співрозмовника, Ви можете скористатися послугою відеотелефонного зв'язку.

Середня українська сім'я витратила на послуги зв'язку в середньому на рік близько 990 грн. або 83 грн. на місяць, з них половина – витрати на рухомий (мобільний зв'язок), чверть – фіксований телефонний зв'язок, 10% –

послуги з передачі даних та надання доступу до мережі Інтернет і менше 3% — послуги поштового зв'язку.

У сфері надання послуг поштового зв'язку державними підприємствами здійснюються низка заходів у напрямках збільшення обсягів наданих послуг зв'язку, проведення капітального ремонту об'єктів поштового зв'язку, оновлення технічних засобів і автотранспорту, удосконалення техніко-технологічної інфраструктури та забезпечення розширення спектра надання нових послуг, удосконалення технологічних процесів, спрямованих на поліпшення якості послуг поштового зв'язку.

Серед основних пріоритетів в галузі зв'язку для реалізації у 2010 році є впровадження цифрового телебачення, інформатизацію сільських шкіл, а також перехід на сучасні технології радіомовлення, зокрема — впровадження ефірного мовлення.

4.4.2. Організація залізничних перевезень

Рівень розвитку транспортної системи держави — одна із найважливіших ознак її технологічного прогресу й цивілізованості. Економічний підйом, який ми спостерігали в Україні в останні роки, а також необхідність мати високорозвинену транспортну систему як підґрунтя для ефективного входження України у світове співтовариство, позитивно вплинули на зростання обсягів транспортних перевезень в Україні, як внутрішніх так і міжнародних, а також розвиток її транспортної інфраструктури.

В своїй праці «Transportation» американський економіст Джон Кейл пише: «Транспорт є одним із інструментів, необхідних цивілізованій людині, щоб внести порядок в світ хаосу. Транспорт входить в кожен сферу нашого життя. З усіх точок зору — економічної, політичної, військової — це безспірно важлива галузь в світі. Без транспорту не можливо утримувати овочевий кіоск чи пивну, а тим паче перемоги у війні. Чим складнішим стає наше життя, тим більше ми відчуваємо потребу в послугах транспорту».

«Коли потяг у даль загуркоче...» Ці слова видатного українського лірика Володимира Сосюри пригадуються, коли мова заходить про залізницю, яка асоціюється з пероном, валізами, поцілунками прощання і людьми в залізничній уніформі. Залізничний вокзал — це ритуал. Для когось радісних зустрічей, для когось прощання.

Пасажирські перевезення займають особливе місце в роботі транспорту. Це зумовлено їхнім високим соціально-економічним значенням у житті суспільства та виконанням однієї з найголовніших гарантій держави — свободи пересування.

Пасажирські перевезення — це особлива сфера транспортної роботи. Сучасний пасажир пред'являє підвищені вимоги до безпеки руху, а також до

рівня обслуговування. Велике соціальне значення має удосконалення обслуговування пасажирів на вокзалах, пунктах зупинки та шляху прямування.

Залізничний транспорт доцільно розглядати як галузь, що має забезпечити глобальні потреби економіки світу XXI століття. Зазвичай сьогодишній пасажир у потязі цінує швидкість, комфорт і порівняно помірну ціну на квитки. Незважаючи на те, що до європейського сервісу у наших поїздах ще дуже далеко, вони залишаються чи не найпопулярнішим транспортом у наших далеких і не дуже подорожах. Аргумент у більшості залізний — потяги зручніші за автобуси і дешевші за літаки.

Організація і порядок здійснення залізничних перевезень в Україні детально регламентується Правилами перевезення пасажирів, багажу, вантажо-багажу та пошти залізничним транспортом України, затвердженими Наказом Міністерства транспорту та зв'язку України від 27 грудня 2006 року N 1196.

Згідно положень цих Правил, у кожному вокзалі (пасажирській будівлі) розміщується розклад руху пасажирських поїздів, безпересадкових та причіпних вагонів по даній станції.

Інформація на стенді з розкладом руху пасажирських поїздів повинна включати номер поїзда, початкову та кінцеву станції маршруту поїзда, час прибуття поїзда на станцію та його відправлення, номер платформи та колії, час прибуття до кінцевого пункту призначення. У примітках зазначаються періодичність курсування поїзда, наявність у поїзді вагона-ресторана, вагона «СВ». Аналогічно розміщується інформація про причіпні вагони.

У касових залах попереднього продажу проїзних документів розміщуються плакати з розкладом руху пасажирських поїздів по станції розташування кас та станції Київ-Пасажирський. За 45 днів до запровадження нового розкладу руху адміністрацією пункту продажу вивіщується інформація про зміни згідно з новим розкладом руху, а в добу його введення вивіщується новий розклад руху поїздів замість старого.

На кожній станції пасажиром безкоштовно надається інформація про наявність місць на момент запиту в усіх поїздах, що відходять з цієї станції. Інформація про вартість проїзду надається через електронні довідкові системи або через довідкові бюро. Інформація про запізнення поїздів, колію, на яку прибуває чи з якої відправляється поїзд, повинна передаватися пасажиром через гучномовці, електричні й електронні табло. Наприкінці передання інформації про запізнення поїзда повинен указуватись час наступної передачі інформації. Інформація про прибуття транзитного поїзда, номер колії, порядок нумерації вагонів повинна передаватися пасажиром завчасно, так, щоб гарантувати своєчасний і безпечний вихід пасажирів та осіб, які зустрічають, до вагона.

Після прибуття поїзда та під час висадки пасажирів з вагонів повинна передаватися інформація про порядок виходу до вокзалу, населеного пункту, місцезнаходження камери схову ручної поклажі. До подання поїздів під посадку в пунктах формування та обороту передається інформація про колію відправлення поїзда, порядок виходу до нього, розташування вагонів у складі

поїзда, а в разі затримки відправлення — тривалість затримки та час подання під посадку.

Усна інформація про розклад руху пасажирських поїздів, вартість проїзду та перевезення багажу і вантажобагажу, наявність місць, запізнення поїздів, колію відправлення, прибуття поїзда, правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та інша надається безплатно. Письмові довідки, крім довідок про запізнення поїздів, видаються фізичним та юридичним особам за плату. Письмові підтвердження про запізнення поїзда видаються на станції призначення пасажирів тільки при пред'явленні проїзного документа шляхом нанесення відмітки на ньому або на окремому бланку безпосередньо після прибуття поїзда. Без пред'явлення проїзних документів письмові довідки про запізнення поїздів не видаються.

На кожному вокзалі для пасажирів розміщується інформація про транспортні та пов'язані з ними послуги, режим роботи працівників з обслуговування пасажирів, телефонні номери місцевих органів виконавчої влади та Держспоживстандарту, його територіальних органів, які здійснюють захист прав споживачів, а також надається інформація про перелік пільгових категорій громадян, що мають право на позачергове та першочергове обслуговування, правила проїзду дітей, правила перевезення ручної поклажі, наявність місць та інша інформація.

Час закінчення продажу проїзних документів на поїзд, що відправляється, визначається технологічним процесом роботи вокзалу (станції). Зазначена інформація доводиться до відома пасажирів. На вокзалах, у міських залізничних квиткових касах, багажних відділеннях, у квиткових касах лінійних станцій і зупинкових пунктів, у пасажирських поїздах, а також інших підрозділах залізничного транспорту, які надають послуги пасажирам, у тому числі на всіх об'єктах стаціонарної торговельної мережі ведеться книга скарг і пропозицій. Начальником вокзалу (станції) устанавлюється необхідна кількість книг скарг і пропозицій, їх місцезнаходження та відповідальні особи за їх провадження та зберігання. Книга скарг і пропозицій розміщується на видному та доступному для громадян місці і видається на першу вимогу пасажирів. У поїздах книга скарг і пропозицій знаходиться у начальника поїзда та в завідувача виробництва (буфетника), вагона-ресторану (кафе) і видається пасажирам як начальником поїзда, так і через провідників вагонів та працівників вагона-ресторану (кафе).

Начальник вокзалу зобов'язаний щоденно здійснювати **особисто прийом пасажирів** з питань виїзду, обслуговування на вокзалі. На позакласних та I класу вокзалах такий прийом повинен здійснюватись декілька разів на добу із залученням заступників начальника вокзалу.

Для забезпечення тимчасового відпочинку пасажирів, які будуть від'їжджати, на вокзалах повинні бути **зали очікування** та можуть розміщуватись кімнати відпочинку, кімнати матері та дитини, зали очікування підвищеного комфорту, зали для інвалідів та ін.

Якщо продаж проїзних документів на відповідний поїзд уже розпочався, то перенесення часу відправлення поїзда раніше часу, встановленого чинним розкладом руху поїздів, є неприпустимим.

Діти до 14 років допускаються до перевезення в пасажирських поїздах тільки в супроводі дорослих. Пасажир, який перевозить дитину до 14 років, повинен мати документ, який підтверджує вік дитини, і надавати його особам, які контролюють, під час посадки в поїзд та на шляху прямування. Якщо вік дитини, що перевозиться без дитячого проїзного документа чи за дитячим проїзним документом, сумніву не викликає, перевірка документів, що підтверджує її вік, не здійснюється.

Оформлення проїзних документів здійснюється з використанням терміналів автоматизованої системи «Експрес» і за ручною технологією. Оформлення проїзного документа здійснюється в присутності особи, що має намір придбати проїзний документ для себе чи для іншої особи. Пункти продажу можуть організовувати за телефоном приймання замовлень на доставку проїзних документів за місцем проживання, роботи, навчання, відпочинку чи іншого місця, зазначеного пасажиром. У проїзних документах, оформлених у вагонах з номерованими місцями, зазначаються номер та дата відправлення поїзда, номер вагона та номер місця, у тому числі при продажу з проміжних станцій.

Важливо зауважити, що загублені та викрадені проїзні документи не поновлюються. Поновлення пошкоджених проїзних документів здійснюється у квиткових касах за поданням паспорта пасажирів та письмової заяви пасажирів. На зворотному боці поновленого проїзного документа наноситься відмітка «Поновлений» та зазначаються дата, підпис, прізвище та ініціали касира.

Дійсність квитка (однієї з двох частин проїзного документа) продовжується:

а) у разі запізнення пасажирів на поїзд, якщо про це було заявлено ним не пізніше трьох годин після відправлення поїзда;

б) якщо пасажир не зміг виїхати поїздом, указаним у проїзному документі, унаслідок хвороби чи нещасного випадку і пред'явив проїзний документ разом з довідкою лікувального закладу не пізніше 10 діб після одужання. У цих випадках нова поїздка може бути оформлена протягом однієї доби після поставлення відмітки про продовження дійсності квитка.

Під час оформлення проїзних документів квитковий касир або інший працівник, який одержує гроші під час розрахунку з пасажиром, повинен з'ясувати, чи згоден пасажир сплатити вартість за користування у вагоні постільними речами.

У разі сплати пасажиром за його власним бажанням у квитковій касі вартості користування постільними речами відповідна інформація зазначається у проїзному чи іншому документі.

Пільгові перевезення пасажирів. До пільгових перевезень належить безплатний проїзд та проїзд зі знижкою вартості проїзду, що надаються відповідно до міжнародних угод, законів України, постанов Кабінету Міністрів України тощо.

Знижки на проїзд пасажирів чи перевезення багажу (вантажобагажу) для окремих поїздів, на окремих період та напрямки, на визначені дати, окремі категорії вагонів, періоди року, дні тижня, на квиток та плацкарту одразу чи роздільно, на визначені партії багажу чи вантажобагажу залізницею можуть установлюватись окремими наказами Міністерства транспорту та зв'язку України.

Особам, яким пільги надані згідно з Угодою про взаємне визнання прав на пільговий проїзд для інвалідів та учасників Великої Вітчизняної війни, а також осіб, прирівняних до них, від 12 березня 1993 року, знижка з вартості квитка і плацкарти надається при проїзді територією СНД та у вагонах держав СНД. Героям Радянського Союзу та особам, нагородженим орденом Слави трьох ступенів, безкоштовний проїзд за відповідними талонами надається у м'якому вагоні з двомісними купе «СВ», інвалідам Великої Вітчизняної війни I та II груп — у купейному вагоні швидкого поїзда, у тому числі при проїзді у внутрішньому сполученні.

У разі відсутності вільних місць у пасажирському поїзді особам, що мають право на безплатний проїзд, проїзні документи за їх згодою можуть оформлятись у вагони та поїзди нижчої категорії.

Особам, що мають право на безплатний проїзд у купейних вагонах та м'яких вагонах з двомісними купе, безплатний проїзд на їх прохання може оформлятись у вагонах із сидячими місцями швидкісних та високошвидкісних поїздів.

Народні депутати України мають право безплатного проїзду в межах України в усіх поїздах і вагонах формування залізниць України. Проїзд здійснюється за безплатним проїзним документом, який видається квитковою касою при пред'явленні депутатського посвідчення та вкладиша до нього. Право безплатного проїзду поширюється також на особу, яка супроводжує народного депутата — інваліда I групи. На бажання народного депутата здійснити поїздку за межі України квитковою касою видається проїзний документ на весь шлях прямування з урахуванням права на безплатний проїзд територією України та стягненням повної вартості квитка за проїзд територією іноземних залізниць.

Особам, яким пільги надані законодавством України, знижка з вартості квитка та плацкарти надається при проїзді в межах України і тільки у вагонах суб'єктів господарювання України. При проїзді у вагонах, які належать іноземним залізницям, знижка надається тільки щодо вартості квитка, плацкарта сплачується повністю.

Перевезення пасажирів. Поїздка пасажира повинна розпочинатись від станції, указаної у проїзному документі. Якщо пасажир придбав проїзний документ від станції відправлення поїзда, а *посадку* хоче здійснити *на проміжній станції* на шляху прямування поїзда, то він зобов'язаний не пізніше ніж за 1 годину до відправлення поїзда зі станції, зазначеної у проїзному документі, попередити відповідного працівника вокзалу чи станції відправлення поїзда про зміну станції посадки. Для цього пасажиру видається бланк

заяви, у якому він зазначає дані з проїзного документа: номер поїзда, номер вагона, місця та дату відправлення з початкової станції та станцію посадки.

Станція відправлення зобов'язана видати начальнику поїзда, у якому буде здійснювати поїздки пасажир, попередження про посадку пасажирів на проміжній станції. Пасажир також може подати заяву про посадку на станції, яка не є пунктом початкового відправлення поїзда. У цих випадках станція подання заяви сповіщає про посадку пасажирів станцію відправлення поїзда. Якщо пасажир здійснив посадку в поїзд на проміжній станції, не попередивши станцію відправлення, він має право на зайняття місця, указанного в проїзному документі, якщо воно є вільним. У разі, якщо місце вже надане іншому пасажирові, то місце для проїзду в таких випадках надається начальником поїзда без додаткової оплати в міру звільнення місць іншими пасажирами.

При посадці у вагон пасажир зобов'язаний пред'явити провіднику вагона **проїзний документ**. Пасажири, які здійснюють поїздки за пільговими та безплатними проїзними документами, зобов'язані пред'явити, крім проїзного документа, документ, що підтверджує право на пільгу.

Провідник вагона зобов'язаний перед подачею поїзда для посадки пасажирів вивісити *трафарет* та порядковий номер вагона, а після зупинки вагона — своєчасно відкрити двері та розпочати посадку пасажирів, перевіряючи при цьому наявність проїзних документів, їх відповідність даті відправлення поїзда, номеру поїзда і вагона, ваги і розмірів ручної поклажі встановленим нормам, а в разі потреби — перевізні документи про оплату ручної поклажі, що перевозиться разом з пасажиром. Перевіряється також наявність посвідчень на право пільгового або безплатного проїзду. Пасажири без проїзних документів чи з недійсними проїзними документами, з ручною поклажею більше встановлених норм та з перевищенням розмірів, установлених для ручної поклажі, у вагон не допускаються.

Пасажир повинен займати у вагоні місце, яке вказане в проїзному документі. У разі продажу двох проїзних документів на одне місце начальник поїзда і провідник вагона зобов'язані допустити пасажирів у вагон і вжити заходів для надання йому місця в поїзді. У разі відсутності місця у вагоні, до якого придбано проїзний документ, начальник поїзда зобов'язаний надати пасажирові, за його згодою, місце в іншому вагоні (у тому числі і вищої категорії — без стягнення доплати). Якщо ж пасажирові надано місце нижчої категорії, то йому повертається різниця вартості проїзду. У разі неможливості надати місце пасажирові в цьому самому поїзді йому, на його згоду, надається відповідне місце в іншому поїзді з переоформленням проїзних документів безплатно, а в разі відмови пасажирів від запропонованої заміни місця на підставі акта загальної форми йому повертається вартість проїзду і послуг. Пасажир пред'являє квиток начальнику поїзда і здійснює поїздки в коридорі штабного вагона, а начальник поїзда протягом години повинен оформити проїзд.

Після посадки пасажирів у вагон та відправлення поїзда провідник вагона зобов'язаний додатково перевірити наявність і дійсність проїзних до-

кументів та погасити їх, не пошкоджуючи компостерних знаків. Погашення здійснюється шляхом відривання шматочка у верхній частині проїзного документа на місці складання його впоперек.

Проїзні документи пасажирів м'яких, купейних та плацкартних вагонів пасажирських та швидких поїздів, усіх вагонів прискорених, швидкісних поїздів на час поїздки зберігаються у провідника вагона. У загальних вагонах пасажирських та швидких поїздів, вагонах електро — дизель-поїздів підвищеного комфорту проїзні документи зберігаються у пасажирів і пред'являються на вимогу осіб, які здійснюють контроль.

У разі втрати провідником вагона прийнятих на зберігання від пасажирів проїзних документів начальник поїзда складає акт у двох примірниках, який підписують пасажир, чиї проїзні документи втрачено, провідник вагона і начальник поїзда. Акт завіряється штампелем начальника поїзда та є підставою для проїзду пасажир до станції оформлення начальником поїзда нового проїзного документа. На підставі цього акта начальником поїзда в касі станції оформляються нові проїзні документи з відміткою на звороті цих проїзних документів «замість утраченого». Якщо пасажиру потрібні проїзні документи для звіту про відрядження, то йому на підставі заяви та акта начальника поїзда в касі тієї станції, на якій поїзд має зупинку, оформляється новий проїзний документ з відміткою на звороті «замість утраченого».

Якщо після повернення на станцію відправлення пасажир не встиг на поїзд, зазначений у проїзному документі, то він пред'являє проїзний документ та акт загальної форми для поновлення дійсності квитка та придбання нової плацкарти.

У пасажирських вагонах для пасажирів вивіщується інформація про розклад руху даного поїзда (безпересадкового вагона), про послуги, що надаються у поїзді, про місцезнаходження книги скарг, номер вагона, у якому знаходиться начальник поїзда, наявність у складі поїзда вагона-ресторану (вагона-кафе), його розміщення згідно зі схемою поїзда, режим роботи, план евакуації, пам'ятка для пасажирів щодо дій у разі пожежі, а також витяги з Правил залізничних перевезень щодо прав та обов'язків пасажирів та провідників вагонів.

Медикаменти з аптечки вагона в доцільних кількостях, а також кип'ячена вода надаються пасажирам безплатно. У вагонах поїздів куріння тютюнових виробів забороняється.

Використані та погашені проїзні документи повертаються пасажиром за 30 хвилин до прибуття на станцію призначення пасажир. Пасажир зобов'язаний зберігати проїзний документ до виходу на перон.

Провідники вагонів зобов'язані попереджувати пасажирів не пізніше ніж за 30 хвилин до прибуття поїзда до станції призначення, указаної у проїзному документі. Про кожен випадок проїзду пасажиром станції призначення складається акт за підписом начальника поїзда, провідника вагона і пасажир, який засвідчується штампом начальника поїзда. Цим актом надається

право пасажиру повернутися до станції призначення безплатно. Якщо немає можливості скласти акт і пасажир повертається до станції призначення, зазначеної у проїзному документі, за власні кошти, повернення платежів за сплачену поїздку здійснюється у претензійному порядку. До заяви пасажира додається проїзний документ, за яким здійснювалась поїздка, та документ, що підтверджує оплату вартості проїзду до станції призначення.

Пасажири всіх вагонів зі спальними місцями, що сплатили вартість користування постільними речами, забезпечуються ними провідником вагона.

Перевезення ручної поклажі, живих тварин і птахів. До ручної поклажі належать предмети і речі незалежно від виду упакування, що легко переносяться і за своїми розмірами без труднощів розміщуються у вагонах на місцях, що призначені для розміщення ручної поклажі. Кожний пасажир має право безплатно перевозити з собою у вагоні ручну поклажу вагою до 36 кг на повний, пільговий, дитячий, у тому числі безплатний проїзний документ.

Збереження ручної поклажі, що перевозиться разом з пасажиром, забезпечує її власник. Хоча провідники вагонів повинні вживати усіх залежних від них заходів для забезпечення збереження поклажі пасажирів. Також пасажир може перевезти безплатно, додатково, тобто понад 36 кг в плацкартному або купейному вагоні: ручну поклажу вагою до 50 кг на один додатково придбаний за повну вартість проїзний документ відповідного вагона; ручну поклажу до 150 кг в окремому купе з оплатою повної вартості всіх місць купе.

Ручна поклажа розміщується на місцях, для неї призначених, та на полицях для лежання.

При цьому кожний пасажир має право перевозити безплатно при собі понад установлену норму ручної поклажі кімнатних птахів у клітках (не більше однієї клітки), портфель, дипломат або дамську сумку, лижі та палиці до них, вудочки, фотоапарат, відеокамеру та інші дрібні речі.

Дозволяється перевозити при собі за рахунок норми ручної поклажі пасажира дитячі коляски, велосипеди в розібраному та впакованому стані (не більше одного) та інші речі, які за своїми розмірами можуть бути розташовані у вагоні на місцях, призначених для ручної поклажі. Пасажири з обмеженими фізичними можливостями також мають право перевозити безкоштовно при собі понад встановлену норму ручної поклажі засоби переміщення (інвалідні коляски та ін.). Електронна, побутова, відео — і аудіотехніка може перевозитись за рахунок норми ручної поклажі, якщо її розмір за сумою трьох вимірів не перевищує 200 см.

Не приймаються до перевезення в будь-якому вагоні апаратура та інші предмети, розміри яких за сумою трьох вимірів перевищують 200 см. Крім того, до перевезення у вагонах зі спальними місцями не приймається апаратура, яка за своїми розмірами ширша, ніж отвір дверей купе.

Перевезення великих собак (не більше однієї) у купе пасажирського чи швидкого поїзда, у тому числі собак — супровідників сліпих є припустимим лише в купейному або м'якому вагоні за умови викуплення власником собаки

усіх місць у купе та пред'явлення оформленого належним чином ветеринарного свідоцтва. Собаки перевозяться у намордниках, на ланцюжках або ремінних прив'язках. Дрібні кімнатні тварини (не більше двох) і птахи (не більше трьох) повинні бути поміщені в ящики, корзини, клітки і вільно розміщатись на місцях, відведених для ручної поклажі. Оформлення проїзних документів на всі місця у купе (оформлення окремого купе для кімнатних тварин і птахів у клітках) не є обов'язковим. При цьому оформлення такого перевезення здійснюється багажною квитанцією чи перевізним документом, оформленим електронним способом, окремо для кожної великої собаки чи місця багажу (клітки).

Забороняється перевезення в ручній поклажі зброї (крім особливих випадків — перевезення службової та мисливської зброї), вибухових, отруйних, смердючих, інфекційних, радіоактивних речовин, спирту, бензину, гасу, ацетону та інших вогнебезпечних, легкозаймистих, самозаймистих речовин, а також ручної поклажі, яка може зіпсувати або забруднити речі інших пасажирів. Перевезення диких тварин в ручній поклажі також суворо забороняється.

Перевезення багажу. До перевезення багажем приймаються речі пасажирів, упаковані в закриті валізи, скрині, невеликі ящики, фанерні коробки, а також корзини, лантухи, вузли або паки, перев'язані залізною стрічкою або мотузкою. Вага окремого місця не повинна бути більшою ніж 75 кг, а довжина — більшою за три метри.

До перевезення як багаж приймаються також такі речі та предмети: а) крісла, складані стільці, коляски для хворих та дитячі; б) музичні інструменти в ящиках, футлярах або в іншій упаковці; в) театральні реквізити, що вільно вміщуються в багажному вагоні; г) вимірювальні прилади та упакований ручний інструмент; г) велосипеди звичайні, мотовелосипеди, моторолери і мотоцикли без коляски з порожніми резервуарами для пального та мастильних матеріалів; д) лижі та інше спортивне приладдя; е) приймачі, телевізори, радіоли, магнітофони, комп'ютери; є) автомобільні шини без упакування.

Разом з тим, до перевезення багажем не допускаються: а) речі, стан яких не відповідає санітарним нормам; легкозаймисті (бензин, гас, ацетон тощо) самозаймисті, вибухові, радіоактивні, їдкі, наркотичні речовини та отруйні речовини, вогнепальна зброя, бойові припаси; б) газові балони, що були у вжитку; в) предмети, які можуть розповсюджувати інфекцію та поширюють сморід; г) тварини, за винятком собак, дрібних домашніх тварин, бджіл і птахів у клітках або в іншій відповідній тарі; г) золото, срібло, платина та вироби з них, цінні папери, гроші металеві та паперові, перли, дорогоцінне каміння та інші коштовності, вироби мистецтва.

Багаж приймається до перевезення в тривкій справній упаковці, що забезпечує його схоронність на всьому шляху прямування, до видачі пасажирів, за винятком предметів, що дозволяються до перевезення багажем без упакування. Багаж приймається у багажне відділення, як правило, не раніше ніж за 24 години до відправлення поїзда, з яким він має бути відправленим. У разі

здачі багажу більш як за 24 години пасажиром здійснюється оплата за послугу зберігання багажу за кількість днів зберігання.

Багаж приймається у пасажирів на підставі проїзного документа з доданням багажної квитанції. Багаж може бути зданий до перевезення як на станції відправлення пасажирів, так і на будь-якій відкритій для багажних операцій проміжній станції на шляху прямування.

4.4.3. Організація авіап перевезень

Порядок організації авіап перевезень в Україні регулюється Повітряним кодексом України від 4 травня 1993 року та численними міжнародними конвенціями і договорами, членом або учасницею яких є Україна.

Виконавцем послуг з авіап перевезень є повітряний перевізник. **Повітряним перевізником** визнається будь-яка юридична чи фізична особа, яка виконує повітряні перевезення, має права експлуатанта авіаційної техніки. Стосовно іноземних повітряних перевізників визнаються права експлуатанта за документами, які видані компетентним органом відповідної зарубіжної держави і які відповідають вимогам міжнародних договорів та угод, учасницею яких є Україна.

Повітряні перевезення виконуються на підставі договору. Кожний договір повітряного перевезення та його умови посвідчуються документом на перевезення, який видається авіаційним підприємством або уповноваженими ним організаціями чи особами (агентами).

Документами на перевезення можуть бути: 1) квиток — при перевезенні пасажирів; 2) багажна квитанція — при перевезенні речей пасажирів як багажу; 3) відповідні документи — при перевезенні вантажу, пошти та інших предметів.

Форми цих документів та правила їх застосування встановлюються Державним департаментом авіаційного транспорту (Державіаадміністрацією) України.

Чинне законодавство і міжнародне повітряне право виокремлює два види повітряних пасажирських перевезень: а) регулярне, яке здійснюється за звичайним договором повітряного перевезення; б) чартерне, яке виконується на підставі договору чартера (фрахтування повітряного судна), за яким одна сторона (фрахтівник) зобов'язується надати іншій стороні (фрахтувальнику) за плату всю місткість одного чи кількох повітряних суден на один або кілька рейсів для повітряного перевезення пасажирів, багажу, вантажу і пошти або для іншої мети, якщо це не суперечить чинному законодавству України.

При виконанні повітряних перевезень перевізник та аеропорт зобов'язані дотримувати загальних правил повітряних перевезень пасажирів, багажу, вантажу і пошти, а також нормативів якості обслуговування пасажирів і клієнтів, встановлених Міністерством транспорту і зв'язку України. Пові-

тряний перевізник на підставі загальних правил має право встановити свої правила повітряних перевезень, які спрямовані на підвищення ефективності та якості перевезень і не містять умов та норм обслуговування пасажирів і клієнтури нижчих за рівень вимог, встановлених Мінтрансом.

Повітряний перевізник може відмовити пасажиру в перевезенні у випадках, передбачених правилами перевезення на повітряних лініях, які встановлюються відповідними органами державної виконавчої влади.

Пасажир також має право відмовитися від повітряного перевезення і одержати назад суму грошей у порядку, встановленому законодавством України.

Повітряний перевізник при виконанні регулярних перевезень зобов'язаний доводити до відома населення (клієнтури) через інформаційно-рекламні засоби маршрути і розклад польотів повітряних суден, пасажирські, вантажні та поштові тарифи, а також умови обслуговування пасажирів і клієнтури як на землі перед польотом і після нього, так і на борту повітряного судна в польоті.

4.4.4. Порядок надання послуг з технічного обслуговування транспортних засобів

Взаємовідносини між Замовником і Виконавцем послуг з технічного обслуговування і ремонту автомобільних транспортних засобів та їхніх складових, а також вимоги щодо контролю за відповідністю наданих послуг регламентуються Правилами надання послуг з технічного обслуговування і ремонту автомобільних транспортних засобів, затверджених Наказом Міністерства транспорту України від 11 листопада 2002 року № 792.

Згідно цих Правил, технічне обслуговування — це операція чи комплекс операцій із задоволення вимог, установлених експлуатаційною чи сервісною документацією дорожнього транспортного засобі (ДТЗ) як умова забезпечення відповідності його експлуатаційних характеристик вимогам виробника і нормативних документів. В цьому контексті ремонт ДТЗ — це комплекс операцій щодо відновлення справності або роботоздатності виробів та відновлення ресурсів виробів чи їхніх складових частин.

Інформація про послуги. Виконавець надає Замовникові інформацію про найменування свого підприємства, місцезнаходження (місце проживання), режим роботи, номер контактного телефону. Ця інформація зазначається на вивісці підприємства (підприємця), організації.

Виконавець до укладення договору надає Замовнику необхідну, доступну і достовірну інформацію щодо переліку робіт з технічного обслуговування і ремонту ДТЗ та їхніх складових частин. Зазначена інформація надається у спеціальних місцях, у яких здійснюється приймання і видача замовлень. Виконавець також надає нормативно-правові акти та документи, з якими Замовник може ознайомитися до того, як звернеться за послугами.

Виконавець у зручному та доступному для Замовника місці розміщає: копію свідоцтва про державну реєстрацію підприємства; Правила надання послуг з технічного обслуговування і ремонту автомобільних транспортних засобів; інформацію про послуги, що надаються, з визначенням їхньої трудомісткості та вартості (ця інформація може зберігатися окремо на паперових носіях чи в пам'яті комп'ютерів); зразки договорів з додатками, наряду-замовлення, які оформлюються Виконавцем за згодою Замовника; інформацію про гарантійні зобов'язання Виконавця; порядок пред'явлення і задоволення претензій; Закони України «Про дорожній рух», «Про транспорт», «Про автомобільний транспорт», «Про захист прав споживачів»; інформацію про режим роботи і обслуговувальний персонал, телефонні номери органів виконавчої влади, Державтоінспекції, територіальних органів у справах захисту прав споживачів Держспоживстандарту, зразки оформлення документів, інформацію про ціни на матеріали, складові частини ДТЗ; інформацію про повне найменування Виконавця, місцезнаходження (місце проживання), номери телефонів, прізвище, ім'я та по батькові керівника (власника) тощо. Виконавець на вимогу Замовника надає йому також іншу інформацію, яка стосується договору і послуг.

Прийняття та оформлення замовлень. Надання послуг здійснюється за зверненням Замовника чи за його попередньою заявкою, яка реєструється в журналі реєстрації заявок. За заявкою Виконавець визначає дату, час представлення ДТЗ (складових) і його (їхньої) документації для надання послуг. У разі звернення без попередньої заявки перевага надається Замовнику, який зробив заявку.

Послуги надаються Замовнику за умови пред'явлення ним: 1) документа, що засвідчує особу Замовника (паспорт, посвідчення для фізичних осіб і довіреність для представників юридичних осіб); 2) свідоцтва про реєстрацію ДТЗ; 3) документа, який підтверджує право Замовника на користування ДТЗ, якщо він не є його власником.

Послуги з технічного обслуговування і ремонту ДТЗ чи його складових частин надаються Замовникові за письмовим договором чи за усною угодою. Окрім того, договір повинен мати істотні умови відповідно до статті 28 Закону України «Про автомобільний транспорт».

У разі надання послуг у присутності Замовника, коли немає потреби залишати ДТЗ (його складові) на відповідальне збереження у Виконавця чи замінювати складові частини ДТЗ, послуги оформлюються рахунком-фактурою і нарядом-замовленням. В останньому обов'язково робиться запис про гарантійні зобов'язання (якщо вони передбачені законодавством), а підпис засвідчується печаткою. Договори між Замовником і Виконавцем реєструються в журналі реєстрації.

Послуги, які надаються у присутності Замовника без надання Виконавцем гарантійних зобов'язань (підкачування пневматичних шин, роботи щозмінного технічного обслуговування, діагностичні роботи без втручання у

конструкцію ДТЗ тощо), можуть оформлятися лише видачею платіжного документа, що засвідчує оплату робіт. У разі виникнення необхідності виконання додаткових робіт, не передбачених договором (нарядом-замовленням), складається дефектна відомість. Виконавець письмово повідомляє про це Замовника. У зв'язку з цим надання послуг тимчасово припиняється до укладення додаткової угоди між Замовником і Виконавцем.

Виконавець забезпечує відповідальне збереження ДТЗ (їхніх складових) Замовника в період надання послуг.

Передача-прийняття дорожніх транспортних засобів та їхніх складових до технічного обслуговування і ремонту. Приймання ДТЗ (його складових) здійснюється у присутності власника чи його уповноваженого представника в такому порядку: 1) розбір супровідної документації і заявок Замовника; 2) перевірка технічного стану ДТЗ (його складових); 3) виявлення зовнішніх пошкоджень і дефектів з оформленням відповідного документа; 4) оформлення акта передавання-прийняття ДТЗ (його складових) для надання послуг з технічного обслуговування і ремонту.

Акт передавання-прийняття ДТЗ (його складових) для надання послуг з технічного обслуговування та ремонту складається у двох примірниках. Обидва примірники мають однакову юридичну силу і містять таку інформацію: 1) місце і дата складання акта; 2) найменування та місцезнаходження (місце проживання) підприємства (підприємця), що надає послуги; 3) посада, прізвище, ім'я та по батькові особи, відповідальної за приймання ДТЗ (його складових) до ремонту; 4) прізвище, ім'я та по батькові власника ДТЗ чи його представника, що повинен діяти за довіреністю власника (у цьому разі зазначаються дані довіреності); 5) реєстраційні дані ДТЗ; 6) показання лічильника пробігу на спідометрі (тахографі); 7) наявність чи відсутність пломб на каналах доступу до показань лічильника пробігу на спідометрі (тахографі); 8) оцінка технічного стану, робоздатності, функціонування складових частин і систем складових частин, виявлені недоліки; 9) кількість пального в баках; 10) марки моторної і трансмісійної оливи, а також інших експлуатаційних рідин (у разі надання послуг з їхньої заміни чи поповнення); 11) укомплектованість ДТЗ із зазначенням наявності запасного колеса, магнітофона, радіоприймача, припалювача й інших легкознімних частин; 12) перелік наданої з ДТЗ документації; 13) перелік складових частин ДТЗ, які приймаються на відповідальне збереження від Замовника.

Акт передавання-прийняття ДТЗ (його складових) для надання послуг з технічного обслуговування та ремонту підписується власником ДТЗ (його складових) та особою, відповідальною за прийняття ДТЗ (його складових) до ремонту, і скріплюється печаткою Виконавця.

Замовник заправляє паливні баки ДТЗ найменшою кількістю пального, яка достатня для здійснення технологічного процесу надання послуг. Об'єм пального встановлюється за взаємною згодою Замовника і Виконавця.

З прийняттям ДТЗ та їхніх складових до технічного обслуговування чи ремонту Замовнику видається один примірник акта передавання-прийняття.

Оплата послуг. Порядок оплати послуг (робіт) визначається договором. Оплата робіт, які виконуються у присутності Замовника, за рахунком-фактурою, складеним за нарядом-замовленням, здійснюється Замовником як готівкою, так і безготівковим перерахуванням коштів. При цьому Виконавець оформляє кошторис витрат на виконання робіт (надання послуг), який підписується сторонами і стає невід'ємною частиною договору.

Після надання послуг і прийняття виконаних робіт з урахуванням їхньої відповідності встановленим вимогам Замовник повністю оплачує роботи за умовами договору. Вартість послуг, матеріалів та складових частин Замовник оплачує за цінами, що діяли на день оформлення замовлення, якщо інше не передбачено умовами договору. У разі відсутності матеріалів, запасних частин або неможливості під час оформлення наряду-замовлення визначити їхню кількість, необхідну для надання послуги, обсяги використання матеріалів і складових частин погоджуються із Замовником попередньо, а їхня вартість оплачується ним після виконання послуги за цінами, які діяли на день їх надходження.

Розрахунковими документами, що засвідчують надання послуги, є: 1) акт передання-прийняття ДТЗ (його складових) після надання послуг з технічного обслуговування і ремонту; 2) наряд-замовлення, підписаний, з одного боку, контролером якості Виконавця, що засвідчує повноту виконання, оплати, якості надання послуг і гарантійні зобов'язання (підпис повинен бути завірений печаткою), а з другого боку підписаний Замовником; 3) квитанція про оплату робіт; 4) рахунок-фактура; 5) податкова накладна (для юридичних осіб).

Виконання робіт (надання послуг). Технічне обслуговування та ремонт ДТЗ (їхніх складових) виконується згідно з вимогами експлуатаційної, ремонтної, технологічної документації, нормативних документів та за умовами договору. У разі відсутності експлуатаційної і (чи) ремонтної документації розробника (виробника) за взаємною згодою Виконавця і Замовника допускається виконання окремих робіт за умовами договору, якщо тільки вони не впливають негативно на безпечність ДТЗ. У цьому разі технічний опис технічного обслуговування і ремонту або технічні умови на їхнє виконання зазначаються у договорі щодо виконання послуги.

Виконавець негайно попереджає Замовника і, до прийняття узгодженого з ним рішення, призупиняє виконання робіт у разі: а) виявлення дефектів ДТЗ чи непридатності для застосування наданих Замовником матеріалів і складових частин ДТЗ; б) виникнення не передбачених і не залежних від Виконавця наслідків виконання вимог Замовника щодо робіт з надання послуг. Якщо Замовник відмовляється від прийняття узгодженого рішення щодо усунення виявлених у процесі надання послуг обставин, які негативно впливають на безпечність ДТЗ, Виконавець може відмовитися від виконання договору і вимагати відшкодування витрат, отриманих унаслідок часткового виконання договору, згідно із законодавством.

Відповідність наданих послуг у процесі приймання ДТЗ (їхніх складових) Замовником після технічного обслуговування і ремонту здійснюється без їх розбирання. ДТЗ чи їхні складові розбираються лише в разі, коли це передбачено умовами договору.

Виконавець забезпечує транспортування і збереження ДТЗ, які приймаються до технічного обслуговування та ремонту і видаються після технічного обслуговування та ремонту, згідно з вимогами їхньої експлуатаційної документації.

Передання-прийняття дорожніх транспортних засобів та їхніх складових після технічного обслуговування і ремонту. Приймання ДТЗ (його складових) Замовником відбувається у присутності контролера якості Виконавця й здійснюється у такому порядку: 1) аналіз документації, оформленої Виконавцем; 2) перевірка відповідності наданих послуг, зокрема надання Замовнику ДТЗ для випробувань за участі представника Виконавця; 3) оформлення акта передання-прийняття ДТЗ (його складових) після ремонту і технічного обслуговування або наряду-замовлення у разі, якщо не укладається договір про надання послуг.

Укомплектованість відремонтованих ДТЗ (їхніх складових) повинна відповідати умовам договору (наряду-замовлення) й акта передання-прийняття. ДТЗ чи їхні складові передаються Замовникові після прийняття їх контролером якості, про що робиться запис у наряді-замовленні, який підписується, а підпис скріплюється печаткою.

Акт передання-прийняття ДТЗ (його складових) після надання послуг з технічного обслуговування та ремонту складається у двох примірниках. В акті зазначаються: 1) місце і дата складання акта; 2) найменування та місцезнаходження (місце проживання) підприємства (підприємця), що надало послуги; 3) посада, прізвище, ім'я та по батькові особи, відповідальної за передачу ДТЗ (його складових) після ремонту; 4) прізвище, ім'я та по батькові власника транспортного засобу чи його представника, який діє за довіреністю власника (у цьому разі зазначаються дані довіреності); 5) реєстраційні дані ДТЗ; 6) показання лічильника пробігу на спідометрі (тахографі); 7) наявність пломб на каналах доступу до показань лічильника пробігу на спідометрі (тахографі) та інших пломб, установлених Виконавцем; 8) відповідність наданих послуг умовам договору; 9) найменування, номери, кількість і технічний стан складових частин і матеріалів, які повертаються Замовнику; 10) кількість пального в баках; 11) марки моторної і трансмісійної оливи, а також інших експлуатаційних рідин (у разі надання послуг з їхньої заміни чи поповнення); 12) укомплектованість ДТЗ із зазначенням наявності запасного колеса, магнітофона, радіоприймача, припаловача й інших легкознімних складових; 13) перелік експлуатаційних документів; 14) скріплені печаткою Виконавця підписи осіб, які підтверджують факт передання-прийняття ДТЗ (його складових).

У разі заміни експлуатаційних рідин під час технічного обслуговування і ремонту ДТЗ (його складових), зокрема передбачених експлуатаційною документацією, Виконавець зазначає їхні найменування, маркування і необ-

хідні експлуатаційні параметри на ярлику чи етикетці, які закріплюються на відповідних складових частинах, додаючи до них ксерокопії сертифікатів (на вимогу Замовника).

Особливі вимоги щодо експлуатації ДТЗ чи його складових після ремонту (тимчасові обмеження вантажності, режим припрацювання, терміни придатності складових, попередження про безпечний термін використання і т. ін.). Виконавець відображає в додатках до експлуатаційної документації і, у разі необхідності, у додатках до сервісної книжки. Додатки повинні бути підписані Виконавцем.

Виконавець після виконання робіт надає Замовнику такі документи: 1) довідки (рахунки) про витрати Замовника (якщо він є юридичною особою), пов'язані з виконанням технічного обслуговування (крім гарантійного), — окремо і пов'язані з виконанням ремонту, — окремо; 2) гарантійний талон (один примірник); 3) додатки до експлуатаційної документації у разі необхідності; 4) довідку-рахунок на номерні складові частини, придбані й установлені Виконавцем на ДТЗ; 5) довідку про колір (основний колір) ДТЗ, якщо цей колір змінено під час ремонту; 6) приймально-здавальний акт підприємства, яке має право на випробування газового устаткування паливних систем ДТЗ і виконало ці випробування.

Гарантійні зобов'язання Виконавця їх установлення. Виконавець гарантує Замовнику виконання передбачених договором послуг у повному обсязі. Виконавець гарантує відповідність ДТЗ чи його складових, які піддавалися технічному обслуговуванню і (чи) ремонту, вимогам технічної документації і нормативних документів. У гарантійних зобов'язаннях Виконавцем зазначаються його зобов'язання щодо складових частин, установлених на ДТЗ, і зобов'язання щодо виконаних робіт (наданих послуг), початок гарантійного строку і його тривалість. При цьому гарантійні зобов'язання Виконавця не поширюються на складові частини, надані йому Замовником.

Якщо Замовник відмовляється оплачувати роботи з приведення у задовільний технічний стан складових частин, що негативно впливають на ресурс відремонтованих і (чи) тих, що обслуговувалися, Виконавець не бере на себе гарантійних зобов'язань. У такому разі це зазначається в акті передавання-прийняття ДТЗ.

Гарантійний строк на послуги з регламентованого розробником (виробником) технічного обслуговування ДТЗ чи їхніх складових, яке передбачене їхньою інструкцією (настановою) з експлуатації чи сервісною книжкою, а в разі їхньої відсутності — Положенням про технічне обслуговування і ремонт, установлюється не меншим, ніж період до наступного регламентованого технічного обслуговування.

Підставою для пред'явлення претензій на послуги з технічного обслуговування та (чи) ремонту є документ (прибутковий касовий ордер, накладна, квитанція, платіжне доручення, наряд-замовлення, договір), що засвідчує оплату Замовником вартості послуг з технічного обслуговування і (чи) ре-

мону, на якому є запис, що містить показання опломбованого лічильника пробігу на спідометрі (тахографі) ДТЗ, дату надання послуг, підпис відповідальної особи Виконавця, скріплений відповідною печаткою (штампом).

Гарантійні зобов'язання Виконавця, що визначають безпечність автомобільного транспорту, встановлюються не меншими за встановлені законодавством для ДТЗ та їхніх складових частин, що перебували в експлуатації до 5 років. Гарантійні зобов'язання можуть зменшуватися залежно від терміну перебування ДТЗ чи його складових частин в експлуатації: на 10% для терміну експлуатації 5-8 років; на 20% для терміну експлуатації понад 8 років.

Гарантійний талон ДТЗ повинен містити таку інформацію: 1) найменування підприємства-виконавця (підприємця), його місцезнаходження (місце проживання), номер телефону, номер факсу; 2) реєстраційні дані ДТЗ; 3) найменування нормативних документів або ремонтної чи експлуатаційної документації (їхніх пунктів), вимогам яких стосовно виконаних робіт відповідає ДТЗ (його складові) після надання послуг; 4) показання лічильника пробігу на спідометрі (тахографі) на момент отримання ДТЗ Замовником після надання послуг; 5) гарантійний строк в одиницях календарного часу і в кілометрах пробігу з моменту прийняття Замовником відремонтованого ДТЗ; 6) гарантійні строки на складові частини, які встановив Виконавець; 7) початок дії гарантійних зобов'язань. Гарантійний талон підписується контролером якості і директором підприємства-виконавця (підприємцем) із зазначенням їхніх посад, прізвищ та ініціалів, а також дати підписання. Підписи повинні бути скріплені відповідними печатками Виконавця.

Допускається не оформляти гарантійний талон, а всю зазначену в ньому інформацію відображати в пункті 7 наряду-замовлення чи в акті передання-прийняття ДТЗ після надання послуг з технічного обслуговування і ремонту за умови затвердження гарантійних зобов'язань Замовником і скріплення відповідного підпису печаткою. У разі надання послуг у присутності Замовника, коли немає необхідності залишати ДТЗ (його складові) на відповідальне збереження у Виконавця чи замінювати складові частини ДТЗ і коли письмовий договір не укладається, акт передання-прийняття не оформляється.

Правила техобслуговування і ремонту транспортних засобів надають **Замовнику** такі **права**: 1) на необхідну, достовірну, доступну та своєчасну (до отримання послуг) інформацію про послуги та про Виконавця; 2) на участь у перевірці відповідності наданої послуги вимогам технологічної документації Виконавця; 3) на перевірку повноти та вартості наданої послуги; 4) надавати Виконавцю власні складові частини ДТЗ чи матеріали для виконання замовлених послуг; 5) заявляти про вартість свого майна, яке він передає на відповідальне збереження; 6) на відшкодування у повному обсязі збитків, завданих його майну, та шкоди здоров'ю внаслідок неналежного виконання послуг; 7) вимагати повернення не використаних та заміненних під час виконання ремонту та технічного обслуговування складових частин і матеріалів, наданих Виконавцю; 8) відмовлятися від оплати послуг, не передбачених договором.

При цьому, **Виконавець зобов'язаний:**

- 1) забезпечувати виконання вимог Правил техобслуговування;
 - 2) застосовувати переважно складові частини, передбачені виробником ДТЗ, що ремонтується;
 - 3) мати необхідну нормативну і ремонтну документацію та документацію з технічного обслуговування ДТЗ та їхніх складових;
 - 4) гарантувати якість наданих послуг;
 - 5) виконувати гарантійні зобов'язання;
 - 6) надавати Замовнику повну, доступну, достовірну та своєчасну (до надання послуг) інформацію про послуги та Виконавця;
 - 7) забезпечувати збереження ДТЗ, а також збереження та використання за призначенням прийнятих від Замовника складових частин і матеріалів, необхідних для виконання ремонту ДТЗ;
 - 8) відшкодовувати збитки в разі втрати, псування чи пошкодження ДТЗ та їхніх складових або деталей і матеріалів, прийнятих від Замовника для надання послуг в обсягах, передбачених договором;
 - 9) повертати Замовникові передані ним складові частини ДТЗ і матеріали в разі їх невикористання;
 - 10) забезпечувати безпеку Замовника під час його перебування на підприємстві з проведенням інструктажу;
 - 11) у разі виявлення недоліків з наданих послуг під час прийняття ДТЗ (їхніх складових) Замовником: а) безкоштовно усувати недоліки; б) зменшувати вартість виконаної роботи відповідно до завданих збитків чи повертати кошти Замовнику; в) безкоштовно виконувати роботу чи відшкодовувати Замовнику витрати, пов'язані з усуненням недоліків з наданих послуг.
- Права й обов'язки Виконавця і Замовника можуть доповнюватися у договорі за згодою сторін.

§ 4.5. Туризм: кому можна довіряти і чи можна відпочити без загрози для своїх життя і здоров'я

Тяга до мандрівок у людини зародилася давно. Однак туризм, як масове явище, своєю появою завдячує індустріальній стадії розвитку людства, якій притаманний прискорений розвиток продуктивних сил, поглиблення поділу праці, розвиток урбанізаційних процесів.

Розвиток туризму є важливим чинником розвитку країни, як економічно-соціального, так і культурно-духовного.

Які ж мотиви керують людиною, яка в один прекрасний день вирішує зібрати свої речі та поїхати деінде? Одні пов'язують туристичні подорожі з притаманною людині потребі у нових враженнях, знайомствах та спілкуван-

ні. Інших захоплює сама дорога, рух до раніше невідомого. Для третіх — це спосіб хоча б на певний час втекти від буденності, змінити свій спосіб життя, забути про поточні проблеми. Хтось вирушає у подорож, тому що це «модно» і престижно, а когось манить світ незайманої, чистої і вічної природи, який є прямою протилежністю звичного для нас світу «кам'яних джунглів» міст. Але якими б не були причини того, чому людина вирушає у подорож, головним залишається питання про те, як зробити так, аби ця подорож не обернулася на проблеми і залишила у подорожуючого тільки позитивні враження.

Туризм упродовж усієї історії свого економічного існування має репутацію специфічної сфери, яка динамічно розвивається у складі галузей обслуговування і посідає все більш помітне місце у світовій економіці за показником швидкості обігу капіталу, кількістю зайнятих, обсягом експорту послуг, є джерелом доходів для багатьох національних бюджетів.

На сучасному етапі розвитку економічних відносин глобалізаційні процеси охопили всі сфери світового господарства, в тому числі й туристичну галузь. Сьогодні туризм визначають як «феномен ХХІ століття», що став одним з провідних напрямів соціально-економічної діяльності. За даними Всесвітньої туристичної організації, щорічно подорожує близько 850 млн. чоловік. Витрати туристів без авіаперевезень до 2020 р. становитимуть 5 трлн. доларів США. Примітним є й те, що більш ніж в 40 країнах світу туризм є основним джерелом надходжень національного бюджету.

Туризм є одним з найперспективніших галузевих напрямків активізації економічного розвитку України. Розвиток туристичної галузі як високоприбуткового сектору економіки є важливим чинником соціального розвитку та культурного піднесення України при збереженні її самостійності та національної суті, гармонійної інтеграції України у європейську та світову спільноту. Разом з економічним піднесенням України, розбудовою туристичної інфраструктури, розвитком транспортної системи туризм стане джерелом не тільки надходження іноземних інвестицій, але й створення нових робочих місць.

Процес прискореного розвитку туризму є результатом науково-технічного прогресу, підвищення пізнавальних, оздоровчих потреб людей і все зростаючої потреби в міжнародних ділових контактах. Наявність багатого історико-культурного і природно-рекреаційного потенціалу дала змогу багатьом країнам, окремі з яких навіть не належать до високорозвинутих, завоювати серйозні позиції на світовому туристичному ринку.

На цьому тлі постає питання про роль України на світовому ринку туристичних послуг. Матеріальною основою туристичного ринку в Україні та вагомою структурною складовою її економіки є рекреаційно-туристичний комплекс, для розвитку якого існують необхідні природні умови, історико-культурні, матеріальні та трудові ресурси.

Територія України має унікальні передумови для формування на ринкових засадах рекреаційно-туристичного комплексу. Разом з тим, нерозвиненість транспортної, готельної інфраструктури, відсутність належного рівня туристич-

тичного обслуговування не дозволяють нашій державі за нинішніх обставин вийти на один рівень з традиційними туристичними «мекками» Європи і світу.

Не останню роль у питанні туристичної привабливості відіграють механізми захисту прав туристів як споживачів туристичних послуг. Основним законом, який регулює туристичну галузь в Україні, є Закон України «Про туризм» від 15 вересня 1995 року.

Згідно положень цього Закону, організаційними формами туризму є міжнародний і внутрішній туризм. До міжнародного туризму належать: в'їзний туризм — подорожі в межах України осіб, які постійно не проживають на її території, та виїзний туризм — подорожі громадян України та осіб, які постійно проживають на території України, до іншої країни. Внутрішнім туризмом є подорожі в межах території України громадян України та осіб, які постійно проживають на її території. Залежно від категорій осіб, які здійснюють туристичні подорожі (поїздки, відвідування), їх цілей, об'єктів, що використовуються або відвідуються, чи інших ознак існують такі види туризму: дитячий; молодіжний; сімейний; для осіб похилого віку; для інвалідів; культурно-пізнавальний; лікувально-оздоровчий; спортивний; релігійний; екологічний (зелений); сільський; підводний; гірський; пригодницький; мисливський; автомобільний; самодіяльний тощо.

Учасниками відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності, є юридичні та фізичні особи, які створюють туристичний продукт, надають туристичні послуги (перевезення, тимчасового розміщення, харчування, екскурсійного, курортного, спортивного, розважального та іншого обслуговування) чи здійснюють посередницьку діяльність із надання характерних та супутніх послуг, а також громадяни України, іноземці та особи без громадянства (туристи, екскурсанти, відвідувачі та інші), в інтересах яких здійснюється туристична діяльність.

Суб'єктами, що здійснюють та/або забезпечують туристичну діяльність, є:

1) туристичні оператори (туроператори) — юридичні особи, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність;

2) туристичні агенти (турагенти) — юридичні особи, а також фізичні особи — суб'єкти підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту туроператорів та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на турагентську діяльність;

3) гіді-перекладачі, екскурсоводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу — фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом і які отримали дозвіл на право здійснення туристичного супроводу, крім осіб, які працюють на відповідних

посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування;

4) фізичні особи, які не є суб'єктами підприємницької діяльності та надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування тощо.

З метою забезпечення безпеки туристів названі вище суб'єкти туристичної діяльності, здійснюючи відповідний вид діяльності, зобов'язані:

1) інформувати туристів про можливі небезпеки під час подорожі, необхідність виконання загальнообов'язкових вимог та запобіжних чи попереджувальних заходів (медичних щеплень тощо);

2) створювати безпечні умови в місцях надання туристичних послуг, забезпечувати належне облаштування трас походів, прогулянок, екскурсій тощо;

3) забезпечувати спеціальні вимоги безпеки під час надання туристичних послуг з підвищеним ризиком (автомобільний, гірський, лижний, велосипедний, водний, мотоциклетний, пішохідний туризм, спелеотуризм тощо);

4) забезпечувати туристів кваліфікованими фахівцями туристичного супроводу, спеціальним спорядженням та інвентарем;

5) забезпечувати навчання туристів засобам профілактики і захисту від травм, попередження нещасних випадків та надання першої медичної допомоги;

6) забезпечувати надання оперативної допомоги особам, які постраждали під час подорожі, транспортування потерпілих;

7) оперативно інформувати органи місцевої влади та відповідальних осіб про надзвичайні ситуації, в яких опинилися туристи, подавати відомості про зниклих осіб.

В свою чергу, держава гарантує захист законних прав та інтересів громадян України, які здійснюють туристичні подорожі за кордон. У разі виникнення надзвичайних ситуацій держава вживає заходів щодо захисту інтересів українських туристів за межами України, у тому числі заходів для їх евакуації з країни тимчасового перебування.

Фінансове забезпечення відповідальності туроператора та тур агента. З метою забезпечення прав та законних інтересів споживачів туристичних послуг туроператор та турагент зобов'язані здійснити фінансове забезпечення своєї цивільної відповідальності (гарантією банку або іншої кредитної установи) перед туристами.

Туроператор для покриття своєї відповідальності за збитки, що можуть бути заподіяні туристу в разі виникнення обставин його неплатоспроможності чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, які пов'язані з необхідністю покриття витрат туриста з його повернення в місце проживання (перебування), відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених договором, повинен надати підтвердження фінансового забезпечення своєї відповідальності (гарантію банку або іншої кредитної установи) перед туристом. Натомість *турагент* надає підтвердження фінансового забезпечення своєї відповідальності лише за збитки, які пов'язані з необхідністю відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених договором.

Мінімальний розмір фінансового забезпечення туроператора має становити суму, еквівалентну не менше ніж 20000 євро. Розмір фінансового забезпечення туроператора, який надає послуги виключно з внутрішнього та в'їзного туризму, має становити суму, еквівалентну не менше ніж 10000 євро. Мінімальний розмір фінансового забезпечення турагента має становити суму, еквівалентну не менше ніж 2000 євро.

Відшкодування збитків, заподіяних туристу в разі виникнення обставин неплатоспроможності туроператора (турагента) чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, здійснюється відповідною кредитною установою на підставі заяви туриста, договору на туристичне обслуговування (ваучера) та документів, що підтверджують невиконання туроператором (турагентом) договірних зобов'язань.

При здійснення туристичних поїздок обов'язковим є **страхування туристів** (медичне та від нещасного випадку). Воно забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на основі угод із страховиками. Водночас туристи вправі самостійно укласти договори на таке страхування. У цьому випадку вони зобов'язані завчасно підтвердити туроператору чи турагенту наявність належним чином укладеного договору страхування.

Договором страхування повинні передбачатися надання медичної допомоги туристам і відшкодування їх витрат при настанні страхового випадку безпосередньо в країні (місці) тимчасового перебування. Інформація про умови такого страхування має бути доведена до відома туриста до укладення договору на туристичне обслуговування.

Обов'язкове (медичне та від нещасного випадку) страхування здійснюється один раз на весь період туристичної подорожі. За вимогою туриста туроператор чи турагент забезпечують страхування інших ризиків, пов'язаних із здійсненням подорожі. За бажанням туриста з ним може бути укладено угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних з анулюванням договору на туристичне обслуговування з ініціативи туриста, або угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних з передчасним поверненням до місця проживання при настанні нещасного випадку або хвороби.

Туристична діяльність підлягає **ліцензуванню**. Суб'єкт підприємницької діяльності, який отримав ліцензію на туроператорську діяльність, має виключне право на надання послуг з оформлення документів для виїзду за межі України. Туроператор може здійснювати також і турагентську діяльність без отримання ліцензії на турагентську діяльність. Зауважимо, що суб'єкт господарювання не має права у своїй назві використовувати слова «туроператор» і «турагент» без отримання ним ліцензії на здійснення відповідно туроператорської чи турагентської діяльності.

Основою взаємовідносин між туристом і туроператором/тур агентом є **договір на туристичне обслуговування**. За договором на туристичне обслуговування одна сторона (туроператор, турагент) за встановлену договором

плату зобов'язується забезпечити надання за замовленням іншої сторони (туриста) комплексу туристичних послуг (туристичний продукт).

До договору на туристичне обслуговування застосовуються загальні положення договору про надання послуг, якщо інше не передбачено законом та не суперечить суті зобов'язання.

Договір на туристичне обслуговування укладається в письмовій (електронній) формі. Договір на туристичне обслуговування може укладатися також шляхом видачі ваучера.

До укладення договору на туристичне обслуговування споживачу туристичного продукту має бути надана інформація про:

1) основні вимоги пропонувані до оформлення виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі інформацію щодо термінів їх оформлення;

2) медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку туристів для участі в поїздки;

3) туроператора (турагента), його місцезнаходження і поштові реквізити, наявність ліцензії на здійснення туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та іншу інформацію відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

4) розмір фінансового забезпечення туроператора чи турагента на випадок його неплатоспроможності чи неспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

До початку надання туристичних послуг споживачу за його вимогою повинна бути надана також інформація:

1) про загальні умови типового (публічного) договору на надання туристичних послуг (за його наявності);

2) програма туристичного обслуговування;

3) характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, у тому числі їх вид і категорія, терміни стикувань (сполучення) рейсів, а також інша обов'язкова інформація, передбачена кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);

4) характеристика готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікація за законодавством країни (місця) тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування, а також інша обов'язкова інформація, передбачена законодавством (якщо готельне обслуговування входить до складу послуг з туристичного обслуговування);

5) про звичай місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища, санітарну та епідеміологічну обстановку;

6) про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там;

7) про види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;
8) про види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і провідів, супроводу туристів;

9) про дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;

10) відомості про мінімальну кількість туристів у групі, терміни інформування туриста про те, що туристична поїздка не відбудеться через недобір групи;

11) відомості про страхову організацію, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати;

12) про ціну туристичного обслуговування і порядок здійснення оплати;

13) про місце перебування організації (організації), уповноваженої туроператором на прийняття претензій туристів, а також про адреси і телефони українських дипломатичних установ у країні тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної поїздки.

Кожна із сторін договору може вимагати внесення змін або розірвання договору у зв'язку з істотними змінами обставин, з яких вони виходили при укладенні договору. До таких істотних змін обставин належать:

1) погіршення умов подорожі, зміна термінів подорожі;

2) непередбачене збільшення транспортних тарифів;

3) введення нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів;

4) різка зміна курсу національних валют;

5) інші підстави, за домовленістю сторін.

Турист вправі відмовитися від виконання договору до початку подорожі за умови оплати туроператору або турагенту фактично понесених ними витрат за послуги, надані до цього повідомлення. В свою чергу, туроператор або турагент вправі відмовитися від виконання договору лише за умови повного відшкодування замовникові збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання договору, крім випадку, коли це відбулося з вини туриста.

Окремо необхідно зауважити, що зміна ціни туристичного продукту, погодженої сторонами, можлива лише у випадках, передбачених самим договором, і тільки при істотній зміні обставин надання туристичних послуг, перелік яких вказано вище, але не пізніше ніж за 10 днів до початку туристичної подорожі у випадку, якщо її тривалість становить більше ніж 10 днів, за 5 днів до початку туристичної поїздки у випадку, якщо її тривалість становить від 2 до 10 днів, за 48 годин до початку туристичної поїздки у випадку, якщо її тривалість становить один день. При цьому збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати 5 відсотків його первісної ціни. У разі перевищення ціни туристичного продукту більше ніж 5 відсотків первісної ціни турист має право відмовитися від виконання договору, а туроператор (турагент) зобов'язаний повернути йому всі раніше сплачені кошти.

Туроператор (турагент) може в договорі з туристом обмежити свою відповідальність розміром подвійної плати вартості туристичного продукту (туристичних послуг), якщо туроператор (турагент) несе перед туристом одноособову відповідальність за шкоду, що виникла внаслідок дій (бездіяльності) одного з виконавців послуг, обумовлених договором.

Відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю та майну туриста, визначається відповідно до цивільного законодавства, якщо договором на туристичне обслуговування не передбачена підвищена відповідальність туроператора.

Договір про надання туристичних послуг може бути укладений у формі ваучеру. *Ваучер* — це форма письмового договору на туристичне обслуговування, яка може використовуватися відповідно до закону. У договорі на туристичне обслуговування, укладеному шляхом видачі ваучера, мають міститися такі дані: 1) найменування та місцезнаходження суб'єкта туристичної діяльності, номер ліцензії (дозволу) на відповідний вид діяльності, юридична адреса; 2) прізвище, ім'я (по батькові) туриста (при груповій поїздки прізвища, імена (по батькові) членів групи); 3) строки надання і види туристичних послуг, їх загальна вартість; 4) назва, адреса та номер телефону об'єкта розміщення, його тип та категорія, режим харчування; 5) розмір фінансового забезпечення відповідальності туроператора (турагента) або межі відповідальності суб'єкта туристичної діяльності за договором агентування; 6) інші дані, обумовлені характером угоди, складом групи тощо; 7) дата видачі ваучера. Ваучер є документом суворого обліку. Порядок його оформлення встановлюється Міністерством культури та туризму України, і недодержання цього порядку, а так само і відсутність в ньому будь-якої з відомостей, зазначених вище, може бути підставою для недійсності такого ваучеру.

Туристам варто знати, що незалежно від обсягу прав та обов'язків туриста і туроператора/турагента, визначених в договорі про надання туристичних послуг, законодавство України гарантує кожному туристу право на:

1) необхідну і достовірну інформацію про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування, а також виїзду з країни (місця) тимчасового перебування і перебування там, про звичай місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища;

2) інформацію про наявність ліцензії у суб'єкта, що здійснює підприємницьку діяльність у галузі туризму, дозволів, сертифікатів, інших документів, наявність яких передбачена законодавством;

3) отримання обов'язкової інформації, що передує укладенню договору;

4) особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, а також майна;

5) одержання відповідної медичної допомоги;

6) відшкодування матеріальних і моральних збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов договору;

7) сприяння з боку органів державної влади України в одержанні правових та інших видів допомоги, а громадяни України також і за її межами;

За неналежне виконання своїх зобов'язань туроператор, турагент, інші суб'єкти туристичної діяльності несуть майнову та іншу відповідальність, визначену в договорі відповідно до чинного законодавства. Розмір майнової відповідальності туроператора, турагента чи іншого суб'єкта туристичної діяльності не може перевищувати фактично завданих замовнику збитків з їх вини.

При цьому суб'єкт туристичної діяльності, який допустив порушення, що завдало шкоду туристу, зобов'язаний відшкодувати туристу збитки у повному обсязі, якщо договором або законом не передбачено відшкодування у меншому або більшому розмірі. Заподіяна туристу моральна (немайнова) шкода, якою порушені його законні права, відшкодовується суб'єктом туристичної діяльності в порядку, встановленому Цивільним кодексом України.

Що ж до обов'язків самого туриста як споживача туристичної послуги, вони в будь-якій країні, куди б ви не потрапили, мають відносно універсальний характер. Свого часу Організація Об'єднаних Націй в рамках своєї культурно-просвітницької програми розробила навіть Міжнародний Кодекс туриста, в якому виклала корисні рекомендації для кожного, хто вирушає в якості туриста закордон. Нижче подаємо окремі витяги з цього Кодексу:

[...]

Стаття X

Туристи мають своєю поведінкою сприяти взаєморозумінню і дружнім відносинам між народами, як на національному, так і на міжнародному рівні, і таким чином сприяти збереженню миру.

Стаття XI

1. В місцях транзиту і тимчасового перебування туристи повинні поважати встановлений політичний, соціальний, моральний та релігійний устрій і підкорятись законам і правилам.

2. В цих же місцях туристи також повинні:

а) проявляти найбільше розуміння по відношенню до звичаїв, вірувань і вчинків місцевого населення і найбільшу повагу по відношенню до природного і культурного надбання останнього;

б) утримуватись від наголошення на економічних, соціальних та культурних відмінностях, що існують між ними та місцевим населенням;

в) бути сприйнятливими до культури місцевого населення, що приймає туристів, що є невід'ємною частиною загального надбання людства;

г) перешкоджати експлуатації інших з метою проституції;

д) утримуватись від торгівлі, перевезення та вживання наркотиків чи інших заборонених препаратів.

Стаття XII

Під час мандрівки із однієї країни в іншу та в межах приймаючої країни туристи повинні через відповідні урядові міри мати можливість для свого блага користуватись:

а) пом'якшенням адміністративного та фінансового контролю,

б) можливо кращими умовами на транспорті протягом тимчасового перебування, котрі можуть бути надані постачальниками туристичних послуг.

Стаття XIII

1. Туристам має надаватись вільний доступ, як всередині, так і за межами своїх країн до місць та окремих районів туристичного інтересу та свободу пересування, враховуючи при цьому існуючі правила та обмеження.

2. По прибуттю до місць та окремих районів туристичного інтересу, а також упродовж всього їх транзиту та тимчасового перебування туристи для свого блага повинні мати в розпорядженні:

а) об'єктивну, точну та вичерпну інформацію про умови та можливості, тих, що надаються протягом їх мандрівки та тимчасового перебування офіційними туристичними організаціями та постачальниками туристичних послуг,

б) особисту безпеку, безпеку свого майна, а також захист своїх прав, як споживачів,

в) відповідну громадську гігієну, особливо в засобах розміщення, громадського харчування та на транспорті, інформацію про ефективні міри щодо попередження інфекційних хвороб та нещасних випадків, а також безперешкодний доступ до служб охорони здоров'я,

г) доступ до швидкого та ефективного громадського зв'язку в середині країни, а також із зовнішнім світом,

д) адміністративні та юридичні процедури та гарантії, необхідні для захисту їх прав та

е) можливість сповідання своєї релігії з відповідними умовами для цього.

Стаття XIV

Кожна людина має право повідомляти представників законодавчих органів та громадських організацій про свої потреби, щоб в повній мірі реалізувати своє право на відпочинок та проведення дозвілля для того, щоб користуватись перевагами туризму в найбільш вигідних умовах, а там, де це доречно і у відповідності із законом, об'єднуватись з іншими для цієї мети.

Правове регулювання міжнародного туризму на багатосторонній основі здійснюється в рамках Організації Об'єднаних Націй, в котрій ВТО (Всесвітня туристична організація) займає положення універсальної спеціалізованої організації по міжнародному туризму [...].

Україна має вагомі об'єктивні передумови, щоб увійти до найрозвиненіших у туристичному відношенні країн світу: вигідне геополітичне розташування, значний туристично-рекреаційний потенціал. Стратегічна мета розвитку туризму в Україні полягає у створенні продукту, конкурентоспроможного на світовому ринку, здатного максимально задовольнити туристські потреби населення країни, забезпечити на цій основі комплексний розвиток територій та їх соціально-економічних інтересів при збереженні екологічної рівноваги та історико-культурної спадщини. Не останню роль у цьому відіграє і культура самого туриста, в основі якої в будь-якому разі повинно бути неухильне дотримання ustalених норм і правил поведінки, а також належний рівень обізнаності щодо власних прав, який не дозволить туроператорам і турагентам ввести вас в оману і зіпсувати подорож.

§ 4.6. Організація надання послуг з тимчасового розміщення населення (готельних послуг)

Порядок надання та користування готельними послугами в Україні визначається Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затвердженими Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року № 19.

Відповідно до цих Правил, готелями визнаються майнові комплекси, що складаються із 7 і більше номерів, підлягають єдиному керівництву та згруповані за категоріями відповідно до переліку надаваних послуг та наявного обладнання.

Готелі, як впливає з їх назви, надають готельні послуги, тобто послуги з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інші послуги, пов'язані з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу при розміщенні та проживанні в готелі.

Рівень та обсяг готельних послуг, що надаються споживачеві в окремих готелях, обумовлюється категорією готелю, яка визначається з використанням «зірок» як знака відповідності готелю певній категорії.

Необхідно відзначити, що чинне законодавство вимагає, аби посадові особи, які безпосередньо здійснюють керівництво готелем та його персоналом, мали вищу фахову освіту або вищу освіту та спеціальну професійну підготовку чи стаж керівної роботи у сфері надання готельних послуг не менш трьох років, а персонал, який бере безпосередню участь у прийманні та обслуговуванні споживачів, мав не лише відповідну професійну підготовку, а й володів іноземними мовами в необхідному обсязі в залежності від категорії готелю, а також додержувався правил службового етикету (був ввічливим, люб'язним, мав охайний вигляд).

Інформація про послуги. Готель зобов'язаний надавати споживачу необхідну, достовірну, доступну та своєчасну інформацію про готельні послуги. Інформація доводиться до відома споживача у доступній наочній формі і розміщується у приміщенні, що призначене для оформлення розміщення споживача, у зручному для огляду місці. Окрім того, готель повинен забезпечити наявність у кожному номері внутрішніх правил проживання у готелі, правил протипожежної безпеки та інструкції щодо дій в екстремальних умовах, перелік додаткових послуг та прейскурант цін на них, відомості про роботу закладів (підприємств) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, що розміщені у готелі, внутрішній телефонний довідник. Зазначена інформація повинна доводитись до відома споживачів українською мовою і, в залежності від категорії підприємства, іноземними мовами (на розсуд готелю). Збитки, завдані споживачу послугами, що надані готелем і були придбані в результаті недобросовісної інформації (реклами), підлягають відшкодуванню готелем у повному обсязі.

Порядок бронювання номерів (місць), укладання договору на готельне обслуговування та оплати послуг. Готель має право укласти договір з замовником (споживачем) на бронювання номерів (місць) шляхом підписання його двома сторонами, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного або іншого зв'язку (засобів електронної пошти, включаючи факсимільну), який дозволяє достовірно встановити належність заявки споживачу або замовнику. Договір вважається укладеним тільки в разі письмового акцепту (згоди) готелем направленої йому заявки на бронювання та досягнення сторонами згоди в обумовленій формі щодо всіх істотних умов.

При бронюванні номера (місця) готель може запросити передплату за надання готельних послуг. У разі відмови споживача оплатити броню, його розміщення у готелі проводиться у порядку загальної черги. Передплата враховується в оплату готельних послуг при остаточному розрахунку, якщо інше не обумовлено укладеним із замовником договором.

При неприбутті споживача до 18:00 (час анулювання) в день замовленого прибуття замовлення анулюється, якщо бронювання номера (місця) не було підтверджено. Якщо заброньовані номери (місця) не були підготовлені вчасно до заселення, плата за їх бронювання не стягується.

Договір про надання основних готельних послуг може бути укладеним замовником на користь споживача за дорученням останнього. Ціна номера (місця), вартість додаткових послуг, у т.ч. бронювання, встановлюються готелем самостійно, форма оплати визначається договором між споживачем/замовником та готелем. Готель може застосовувати добуву або погодинну оплату готельних послуг. Також готель визначає перелік основних послуг, які входять у ціну номера (місця в номері).

Договір про надання основних готельних послуг споживачу вважається укладеним після оформлення документів на проживання (заповнення анкети, реєстрації) та засвідчується розрахунковою квитанцією або іншим розрахунковим документом, що підтверджує укладення договору. Договір про надання готельних послуг може бути укладений на визначений або невизначений термін. При укладанні договору на невизначений термін погодженим вважається найбільш короткий термін, як правило одна доба; дія договору в такому разі завершується о 12.00 дня, наступного за днем прибуття споживача. Плата за надання готельних послуг стягується у відповідності до єдиної розрахункової години — 12-ї години поточної доби за місцевим часом. Разом з тим, при проживанні в готелі менше однієї доби та у разі раннього заїзду чи пізнього виїзду готель самостійно визначає розмір плати за надання готельних послуг.

Зауважимо також, що при розміщенні дітей віком до 5 років з батьками в одному номері плата за проживання дітей не стягується.

Порядок надання послуг. Номер (місце) в готелі надається споживачу при пред'явленні ним паспорта або іншого документа, який засвідчує особу (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний чи службовий паспорт, посвідчення особи моряка,

посвідка на проживання особи, яка мешкає в Україні, але не є громадянином України, національний паспорт іноземця або документ, що його замінює, та віза на право перебування в Україні, свідоцтво про народження неповнолітніх, які не досягли 16 років, посвідчення водія, для військових — особове посвідчення або військовий квиток, посвідчення, яке видане за місцем роботи споживача, та ін.), і заповненні анкети встановленого зразка.

Споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг у будь-який час за умови оплати фактично наданих готелем послуг. Без згоди споживача/замовника готель не має права надавати додаткові послуги, які не включені у договір. Споживач/замовник вправі відмовитись від оплати таких послуг, а в разі їх сплати готель зобов'язаний повернути сплачену суму. Забороняється обумовлювати виконання одних послуг за умови надання інших послуг.

Готель зобов'язаний надати споживачу без додаткової оплати такі види послуг: виклик швидкої допомоги; доставка в номер кореспонденції; побудка у визначений час; надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю. Зміна постільної білизни, рушників та туалетних речей проводиться у відповідності до категорії готелю, але не рідше двох разів на тиждень.

Готель відповідає за схоронність речей, внесених до готелю споживачем, який проживає у ньому. Річ вважається такою, що внесена до готелю, якщо вона передана працівникам готелю або знаходиться у відведеному для споживача приміщенні.

Готель відповідає за втрату грошей, інших цінностей (цінних паперів, коштовностей) лише за умови, що вони були окремо передані готелю на зберігання. У разі втрати чи пошкодження речі споживач зобов'язаний негайно повідомити про це готель. Якщо до закінчення строку проживання споживач не пред'явив свої вимоги до готелю, вважається, що його речі не були втрачені чи пошкоджені. У разі виявлення забутих речей готель зобов'язаний негайно повідомити про це власника речей (за умови, що їх власник відомий). Забуті речі зберігаються у готелі протягом шести місяців, після чого передаються у відповідні державні органи для реалізації або знищуються, про що складається акт установленої форми.

Споживач зобов'язаний дотримуватись внутрішніх правил проживання у готелі та правил пожежної безпеки. Якщо споживач неодноразово порушує внутрішні правила проживання у готелі, що призводить до матеріальних збитків, а також створює незручності для інших споживачів, готель має право відмовити у поселенні або розірвати договір (здійснити виселення).

Відповідальність готелю за невиконання обов'язків під час надання готельних послуг. Готель зобов'язаний забезпечити якісне надання готельних послуг згідно з вимогами чинного законодавства та договору. Матеріально-технічне забезпечення готелю, перелік та якість послуг, які надаються споживачу, повинні відповідати вимогам присвоєної готелю категорії.

За умови невиконання повністю або частково договірних зобов'язань, пов'язаних з наданням готельних послуг, винна сторона має відшкодувати

іншій стороні завдані цим збитки. При неможливості (відмові) виконати умови попередньо укладеного договору зі споживачем/замовником щодо надання готельних послуг готель зобов'язаний, на вимогу споживача, забезпечити розміщення споживача в іншому готелі, розташованому в даній місцевості, що надає послуги рівноцінні або вищої якості. Додаткові затрати, що виникли у зв'язку з цим, покриваються готелем.

Споживач при виявленні недоліків у наданій послугі, невідповідності послуги присвоєній категорії готелю має право за своїм вибором вимагати: усунення недоліків безоплатно та у визначений термін; відповідного зменшення ціни за надану послугу. Готель повинен ужити заходів щодо усунення недоліків наданої послуги протягом години з моменту пред'явлення споживачем відповідної вимоги. При цьому споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг і відповідно до чинного законодавства вимагати повного відшкодування збитків, якщо готель в установленний термін не усунув недоліки. Гроші, сплачені споживачем за послуги, повертаються у день розірвання договору або в інший термін за домовленістю, але не пізніше ніж протягом 7 днів від дня пред'явлення відповідної вимоги.

Готель відповідно до чинного законодавства України несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну споживача, що виникла в зв'язку з недоліками при наданні послуг.

§ 4.7. Охорона здоров'я в та медичні послуги в Україні

4.7.1. Медицина сьогодні: хто має оберігати наше здоров'я та життя?

*Якщо лікар не може принести користі,
нехай він хоча б не зашкодить.
Гіппократ*

На сьогоднішній день охорона здоров'я в Україні є на досить низькому рівні та не може похвалитись особливими здобутками. Якість надання медичних послуг призвела до того, що громадянин України боїться звертатися до лікарів. Приклади некваліфікованої допомоги, низький професійний та культурно-етичний рівень медичних працівників є загрозою постійними та нівелюють авторитетність та повагу до медицини та професії медика.

Хто за все це несе відповідальність і має повноваження змінити? Уряд, парламент, МОЗ. Перелік можна продовжувати. Тим не менше, саме на Міністерство охорони здоров'я України покладено обов'язок із забезпечення реалізації державної політики у сфері охорони здоров'я, санітарного та епіде-

мічного благополуччя населення, створення, виробництва, контролю якості та реалізації лікарських засобів і виробів медичного призначення.

Відповідно до Положення про Міністерство охорони здоров'я України, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 2 листопада 2006 р. № 1542, основними завданнями МОЗ України є:

- забезпечення реалізації державної політики у сфері охорони здоров'я, санітарного та епідемічного благополуччя населення, створення, виробництва, контролю якості та реалізації лікарських засобів і виробів медичного призначення;
- розроблення, координація та контроль за виконанням державних програм розвитку охорони здоров'я, зокрема профілактики захворювань, надання медичної допомоги, розвитку медичної та мікробіологічної промисловості;
- організація надання державними та комунальними закладами охорони здоров'я безоплатної медичної допомоги населенню;
- організація надання медичної допомоги в невідкладних та екстремальних ситуаціях, здійснення в межах своєї компетенції заходів, пов'язаних з подоланням наслідків Чорнобильської катастрофи;
- розроблення заходів щодо профілактики та зниження захворюваності, інвалідності та смертності населення;
- організація разом з Національною академією наук, Академією медичних наук наукових досліджень з пріоритетних напрямів розвитку медичної науки.

Відповідно до покладених на нього завдань Мінохорониздоров'я:

1) забезпечує додержання закладами охорони здоров'я, установами і закладами державної санітарно-епідеміологічної служби, іншими підприємствами, установами та організаціями права громадян на охорону здоров'я;

2) готує пропозиції стосовно визначення пріоритетних напрямів розвитку охорони здоров'я, розробляє та організовує виконання державних комплексних та цільових програм охорони здоров'я;

3) здійснює міжвідомчу координацію щодо боротьби із захворюванням на СНІД;

4) організовує та проводить відповідно до законодавства державну акредитацію закладів охорони здоров'я;

5) здійснює координацію діяльності закладів охорони здоров'я, органів, установ і закладів державної санітарно-епідеміологічної служби, науково-дослідних установ незалежно від їх підпорядкування і форми власності щодо питань діагностики, лікування і профілактики захворювань, формування здорового способу життя;

6) вживає заходів щодо розвитку підприємництва у сфері охорони здоров'я;

7) здійснює контроль і нагляд за додержанням санітарного законодавства, державних стандартів, критеріїв та вимог, спрямованих на забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення;

8) забезпечує відповідно до законодавства проведення державної санітарно-гігієнічної експертизи;

9) бере участь у розробленні заходів, спрямованих на недопущення шкідливого впливу факторів навколишнього середовища на здоров'я людини;

10) бере участь у визначенні заходів та проведенні роботи із запобігання хворобам, а також зниження захворюваності, інвалідності та смертності населення;

11) здійснює контроль за усуненням причин і умов виникнення та поширення інфекційних хвороб, масових неінфекційних захворювань, отруєнь та радіаційних уражень людей;

12) встановлює державні стандарти якості лікарських засобів, імунобіологічних препаратів, питної води, медичної техніки та виробів медичного призначення;

13) забезпечує проведення медико-соціальної експертизи втрати працездатності та надання реабілітаційної допомоги населенню;

14) регулює діяльність, пов'язану з трансплантацією органів та інших анатомічних матеріалів людини;

15) забезпечує проведення державної реєстрації та здійснення контролю за виробництвом, належним режимом зберігання і реалізації, якістю лікарських засобів, імунобіологічних препаратів, медичної техніки та виробів медичного призначення, підтримує обов'язковий їх асортимент, у тому числі необхідний запас на випадок стихійного лиха, катастроф, епідемічних захворювань;

16) організовує забезпечення населення лікарськими засобами, інформує працівників закладів охорони здоров'я і населення про лікарські засоби та імунобіологічні препарати, дозволені до застосування;

17) визначає вимоги до професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації медичних і фармацевтичних працівників, встановлює єдині кваліфікаційні вимоги до осіб, які провадять медичну та фармацевтичну діяльність тощо.

Нинішній реальний стан вітчизняної системи охорони здоров'я яскраво свідчить про ступінь, якість та ефективність реалізації покладених на державу завдань у цій сфері.

Тим не менше, проблеми медицини знаходяться не лише у площині питання фахової підготовки медпрацівників та достатності державного контролю за якістю медичних послуг і лікарських препаратів. Основна проблема полягає у суттєвій недостатності державного фінансування, відтак і єдино можливим вирішенням цієї проблеми може бути зменшення бюджетного навантаження медичних витрат в нашій державі. А це, в свою чергу, можливе лише за умов запровадження змішаної (оплатно-безоплатної) системи охорони здоров'я в Україні або загальнообов'язкового медичного страхування, детально про яке ми розкажемо нижче.

4.7.2. Медичне страхування: реалії, перспективи та досвід зарубіжних країн

На даний час в Україні, згідно з положеннями статті 6 Закону України «Про страхування» існує лише добровільне медичне страхування. Значною проблемою є й відсутність державних страхових компаній. Приватні фірми, що надають послуги медичного страхування, не гарантують виплат у всіх випадках і за правилами комерції та отримання прибутку завжди шукають способів ухилитися від виконання своїх зобов'язань. Тож навколо питання про необхідність запровадження в Україні обов'язкового медичного страхування вже довгий час точаться дискусії. Закону про обов'язковість медичного страхування в нашій країні немає. Законодавчим підґрунтям для введення загальнообов'язкового соціального медичного страхування можуть бути такі нормативи:

- Указ Президента України від 14.11.2000 р. «Про проведення експерименту в м. Києві та Київській області з загальнообов'язкового державного соціально-медичного страхування»;
- Закон України «Основи законодавства України про загальнообов'язкове державне соціальне страхування» ;
- Закон України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» ;
- Закон України «Про проведення експерименту в м. Києві та Київській області з загальнообов'язкового державного соціально-медичного страхування» .

Основною метою загальнообов'язкового державного соціально-медичного страхування є посилення відповідальності та зацікавленості органів державної влади, підприємств, організацій та населення в охороні здоров'я та забезпечення гарантованого рівню медичної допомоги та профілактичних заходів. Обов'язкове медичне страхування може забезпечити встановлення гарантій громадянам при виникненні страхового випадку в отриманні гарантованого рівня медичної допомоги за рахунок накопичених, коштів і фінансування профілактичних закладів.

Основними принципами медичного страхування є:

- законодавче визначення умови і порядку здійснення експерименту;
- загальнообов'язковість для населення відповідних територій;
- соціальна солідарність в фінансуванні, надання медичної допомоги та профілактичних заходів застрахованим особам;
- гарантування органами державної влади рівних можливостей в реалізації застрахованими особами своїх прав на профілактичні заходи;
- забезпечення цільового використання коштів медичного страхування при проведенні експерименту;
- забезпечення застрахованим в повному обсязі надання гарантованого рівня медичної допомоги в разі настання страхового випадку.

На проблему медичного страхування необхідно поглянути в ракурсі досвіду інших країн. Фінансове забезпечення охорони здоров'я в розвинених країнах здійснюється з різних джерел: державного бюджету, коштів підприємств і внесків приватних осіб. Базуючись на цьому, виділяють наступні базові моделі фінансування охорони здоров'я: Державна, заснована на бевериджевській концепції, що фінансується переважно (до 90%) з бюджетних джерел (системи, що фінансуються за рахунок оподаткування). Оплату медичних послуг проводять з основних прибутків держави. Виділення фінансування на всі здійснювані послуги розглядається як частина процесу планування загальних урядових витрат. За першою формою фінансуються, наприклад, системи охорони здоров'я Великобританії, Канади, Ірландії. Бюджетно-страхова (бісмарковська концепція), що фінансується за рахунок цільових внесків підприємців, трудящих громадян і субсидій держави (системи соціального страхування). Медичні послуги оплачуються за рахунок внесків в фонд охорони здоров'я. Найпростішим є внесок, що вноситься наймачем і працівником. Внески залежать від платоспроможності, а доступ до послуг залежить від потреби. Медичний фонд (або фонди), як правило, незалежний від держави, але діє в рамках законодавства. При соціальному страхуванні гарантується право на точно обумовлені види послуг і встановлюються такі частки внесків і на такому рівні, які дають гарантію використання такого права. Фінансування з позабюджетних фондів медичного страхування переважає в Німеччині (78%), Італії (87%), Франції (71%), Швеції (91%), Японії (73%) та ін.. Приватнопідприємницька, що фінансується за рахунок реалізації платних медичних послуг, а також за рахунок коштів добровільного медичного страхування. Населення, що страхується виплачує премію страховальнику, сума якої визначається очікуваною середньою вартістю послуг, що надаються ним, причому схильні до більшого ризику, платять більше. Пряма оплата послуг пацієнтами не відноситься до страхування. Пацієнти сплачують медичні послуги відповідно до тарифів. Така система діє в таких країнах, як США, Південна Корея, Нідерланди.

Далі в огляді наведені приклади різних моделей охорони здоров'я. Розглянути основи побудови цієї галузі суспільства у Великій Британії, Канаді, Німеччині, Бельгії, Австрії, Фінляндії, Швеції, Італії, Ізраїлі, США, деяких країнах Східної Європи, а також Латвії і Росії.

Велика Британія використовує для громадян країни майже виключно систему бюджетного фінансування охорони здоров'я, що обумовлює його державний характер з високою мірою централізації управління. Бюджетна схема передбачає фінансування охорони здоров'я із загальних податкових надходжень до державного бюджету і охоплює всі категорії населення. При цьому основна частина медичних установ належить державі, управління здійснюється центральними і місцевими органами влади за ієрархічним принципом. Система Національної служби охорони здоров'я (НСОЗ) Великобританії, заснована переважно на державному фінансуванні і націлена на

здійснення повноцінної медичної допомоги, доступної кожному громадянину без виключення, була введена в 1948 р. Реформа НСОЗ Великобританії почалася в 1991 р. і торкнулася широкого спектру питань управління і фінансування системи, однак базові принципи побудови системи (загальнодоступність і безоплатність надання медичної допомоги для всього населення), а також головні форми організації НСОЗ не були знехтувані. У системі незмінним збереглися основні її принципи: Фінансування НСОЗ — переважно із загальних бюджетних надходжень. Пропозиції перейти на страховий принцип формування коштів суспільної охорони здоров'я були знехтувані, і вирішено, що форма залучення коштів не може служити основою реформи. Значно більш важливо було перебудувати характер взаємодії між фінансуючою стороною і постачальниками медичних послуг. Переважна частина фінансових ресурсів НСОЗ надходить з бюджетів всіх рівнів (84%). Додатковим джерелом є внески на соціальне страхування, що обчислюються у вигляді відсотка від фонду оплати труда, які «розчиняються» в загальній системі соціальних податків і розподіляються в залежності від пріоритетів, що склалися на потреби пенсійного забезпечення, страхування по безробіттю, охорони здоров'я тощо. Крім того, частина «соціального пирога», що виділяється охорони здоров'я поступає під прямий контроль Міністерства охорони здоров'я, зливаючись з бюджетними надходженнями. На частку цього внеску доводиться 12 % надходжень НСОЗ. Приблизно 4% коштів НСОЗ формуються з додаткових платежів населення (головним чином за виписку і оплату частини вартості ліків в аптечній мережі). За рамками фінансових зобов'язань НСОЗ населення може придбати медичні послуги в державних і приватних установах охорони здоров'я, оплачуючи їх безпосередньо, або через систему приватного медичного страхування. Загальне співвідношення між суспільним і приватним фінансуванням медичної допомоги складає відповідно 85 і 15%. Система охорони здоров'я з централізованим фінансуванням. Розподіл коштів здійснюється на основі диференційованого нормативу фінансування на одну особу, який враховує відмінності територій по статевому-віковому складу і по ряду інших соціально-економічних характеристик. У системі діє жорстка управлінська вертикаль. НСОЗ очолюється політиком правлячої партії в ранзі міністра. Йому безпосередньо підпорядковуються регіональні і районні управління охорони здоров'я. Ніякого підпорядкування органів і установ охорони здоров'я місцевим органам влади не існує. Вплив останніх реалізується тільки на політичному рівні — через проведення переговорів з центральним урядом. На місцях діють суспільні Ради місцевої охорони здоров'я, покликані здійснювати суспільний контроль за діяльністю державних органів. Роль Міністерства охорони здоров'я значна. Крім визначення стратегії і пріоритетів розвитку НСОЗ, воно визначає і жорстко регулює хід здійснення реформ; доводить до регіонів контрольні показники ефективності використання ресурсів, а в останні роки і контрольні показники здоров'я, на які можуть впливати служби охорони здоров'я; призначає і звільняє керів-

ників регіональних і навіть районних органів управління охороною здоров'я. Первинна медична допомога надається переважно приватно-практикуючими лікарями загальної практики, діючими за договорами з органами НСОЗ. Лікарні залишилися у власності держави, але придбали статус лікарняних трастів НСОЗ — самоврядних організацій, наділених значно більшими правами. Підготовка до реформи велася дуже ретельно і йшла більш ніж три роки. На першому етапі була проведена комплексна оцінка стану НСОЗ з акцентом на фінансово-управлінські аспекти функціонування системи. Був зроблений висновок про низьку ефективність використання трудових і матеріальних ресурсів, слабку орієнтацію на кінцевий результат, наявність значних зайвих потужностей лікарень, зроблений висновок про необхідність глибокого реформування НСОЗ. У січні 1989 року Уряд опублікував «Білу книгу» — концепцію реформи НСОЗ. У концепції була обґрунтована необхідність і представлені конкретні механізми перетворень. На основі концепції реформи НСОЗ був підготовлений детальний законопроект про реформу. Особливо важливо зазначити, що Міністерство охорони здоров'я підготувало серію матеріалів по кожному аспекту реформи (приблизно 15 великих розробок), які спочатку носили характер довідкових рекомендацій, а потім були перетворені в нормативні акти. До моменту початку реформи (в квітні 1991 р.) була підготовлена вся необхідна законодавча і нормативна база. Ідеологічною основою реформи НСОЗ стала концепція «внутрішнього ринку», сформульована спочатку американським експертом Аланом Ентховеном (його досі вважають «хресним батьком» реформи), а потім рядом британських дослідників і практичних працівників. Термін «внутрішній ринок» означає, що загальна сума коштів на фінансування НСОЗ встановлюється на основі політичного рішення і не підлягає перегляду. Ні покупці, ні виробники медичних послуг не можуть претендувати на додатковий об'єм державних коштів (понад загального бюджету НСОЗ, або нормативу фінансування на одну особу району). Відносини ринкового типу будуються всередині системи охорони здоров'я. Жорстке фінансове обмеження, а також ряд політичних і економічних умов функціонування охорони здоров'я (наприклад, небезпека розорення і закриття) визначили особливу роль регулюючого початку в моделі «внутрішнього ринку». Договірна взаємодія замовника і виконавця (як головний елемент ринкових відносин) дозволяє відокремити фінансування від надання медичної допомоги і реалізується в наступних формах: Як основний покупець медичної допомоги виступають районні відділи охорони здоров'я. Вони не пов'язані зобов'язаннями надавати всю необхідну медичну допомогу в своєму адміністративному районі і мають право вступати у договірні відносини з будь-якими іншими медичними організаціями незалежно від їх форм власності і місця розташування. Основна частина лікарень по цій схемі отримує статус самоврядних організацій — лікарняних трастів НСОЗ, що отримують додаткові права і зобов'язані формувати свій прибуток тільки за рахунок надходжень за договорами. Органи управління не беруть участі в

оперативному управлінні трастом. Особливі випадки обумовлюються спеціальними нормами регулювання. Лікарські практики зберігають свій статус незалежних контрактерів. Істотно розширюється коло їх прав і обов'язків по управлінню фінансовими коштами і потоками пацієнтів. Незалежні лікарі загальної практики виступають в ролі фондоотримувачів. Це означає, що вони фінансуються за чисельністю прикріпленого населення з включенням в норматив фінансування частини витрат на інші види медичної допомоги, а потім вступають у договірні відносини зі стаціонарами і фахівцями амбулаторної ланки, розраховуючись з ними за надані послуги. Виступаючи в ролі фондоотримувачів на інші види допомоги, лікарі загальної практики є покупцями медичної допомоги для прикріпленого до них населення. Відносини між замовником і виконавцем можуть будуватися на будь-якій основі з наступних трьох форм договорів: Блок-контракт передбачає фіксовану величину фінансування стаціонару незалежно від об'єму медичної допомоги. У реальній практиці блок-контракт в чистому вигляді діяв тільки на першому етапі реформи, коли була відсутня економічна інформація, необхідна для більш складних договірних відносин. У подальшому він поступово перетворювався в договір під узгоджений об'єм допомоги. Договір на фінансування узгодженого об'єму медичної допомоги передбачає планування об'єму допомоги, що замовляється і визначення умов її оплати. Договір встановлює також умови додаткового фінансування у разі перевищення узгоджених об'ємів і є домінуючим в НСОЗ. Договір на оплату фактичного числа пролікованих випадків або фактичного об'єму послуг визначає ставки оплати і встановлює зобов'язання по оплаті. При цьому об'єм допомоги, що підлягає оплаті, не визначається. На практиці цей тип договору є додатковим до попередніх. Кожному виду послуг відповідає певна схема розділення фінансової відповідальності сторін. Перший тип договору (блок-контракт) більш вигідний покупцям медичної допомоги, оскільки позбавляє їх від тягаря резерви економії. Договір на фінансування узгодженого об'єму медичної допомоги заснований на принципі розділення фінансових ризиків: кожна сторона бере на себе певну частку відповідальності за відхилення і фактичних об'ємів допомоги, що плануються. За третьою формою договору всі фінансові ризики покладаються на покупців медичної допомоги, встановлюється принцип: будь-яка послуга повинна бути оплачена. Уряд зберігає в своїх руках важелі регулювання системи, встановлюючи правила поведінки як для органів управління охороною здоров'я, так і для постачальників медичних послуг: жорстко регламентується механізм договірних відносин; встановлене правило обов'язковості конкурсного розміщення замовлень на основі відкритої інформації про ціну і інші параметри договірних відносин; визначені вимоги до ціноутворення; розписані умови і процедура отримання лікарнями статусу трастів, а також порядок їх ліквідації; розроблена процедура перевірки обґрунтованості цін, особливо для лікарень-монополістів. Ставки оплати стаці-

онарної допомоги визначаються в ході переговорного процесу між покупцями медичної допомоги і окремими лікарнями, але на основі правил ціноутворення, встановлених урядом: — ставки оплати стаціонарної допомоги повинні відображати реальні витрати, тобто ті витрати, які відповідають узгодженим об'ємам стаціонарної допомоги. Фіксовані витрати, що не залежать від об'єму послуг (наприклад, витрати на опалювання, водопостачання, зміст адміністративного персоналу), що надаються, повинні відповідати реальному об'єму медичної допомоги, що замовляється. Понадпланові об'єми оплачуються за кожний випадок окремо на основі поточних витрат на їх надання. Робиться це для того, щоб знизити мотивацію лікарень до нарощування випадків госпіталізацій за рамки узгоджених об'ємів. Останні приймаються як оптимальні. Відхилення фактичних об'ємів від планових визначаються в договорі. У ході реформи НСОЗ введена система обліку споживання основних фондів. У розрахунок ціни включається встановлена норма амортизаційних відрахувань. Крім того, введена плата за фонди лікарень: встановлений мінімальний відсоток віддачі від капітальних активів. Лікарні зобов'язані покрити свої витрати і забезпечити ефективне використання фондів як мінімум, на рівні середньої величини віддачі на капітал в промисловості (6% в 1991-1995 рр.). Крім прагнення забезпечити більш високу віддачу від вкладених в охорону здоров'я коштів, це створює рівні економічні умови для державних і приватних лікарень. Введення плати за фонди для державних лікарень робить їх більш «відкритими» для конкуренції приватного сектора. Регулювання цін на послуги лікарів загальної практики відбувається на основі жорсткого закріплення трьох елементів оплати їх діяльності:

- встановлюється пряма оплата основної частини витрат на оренду приміщень і оплату допоміжного персоналу в розмірі 70% від фактичних витрат практик; лікарі отримують кошти на навчання і придбання інформаційної техніки;
- встановлюється норматив фінансування на одного громадянина, що обслуговується, який коректується в залежності від статі, віку пацієнтів, ряду інших чинників, що визначає потребу в медичній допомозі. З цих коштів лікар сам оплачує 30% витрат, що залишилися на оренду приміщень і найм персоналу;
- встановлена шкала твердих ставок за ті послуги, які оплачуються на гонорарній основі. У сукупності ці правила створюють умови для регулювання договірних відносин між покупцями медичної допомоги, лікарнями і лікарськими практиками.

Фінансовою основою Національної системи охорони здоров'я Великобританії є надходження від податків, які становлять 90 % бюджету охорони здоров'я. Лише на 7,5 % бюджету формуються за рахунок внесків роботодавців по найму (власне страхові внески); ще 2,5 % — це плата за стоматологічну і офтальмологічну допомогу, виписку рецептів, приватні ліжка в державних лікарнях. Таким чином, НСОЗ існує на кошти, що вносяться платниками по-

датків і що виділяються урядом охороні здоров'я з статті витрат на соціальні потреби. Багато які автори, фахівці в області охорони здоров'я за кордоном вважають, що такій системі характерні наступні особливості: нестача фінансових ресурсів, незавершена система оплати праці і пов'язаний з цим дефіцит кадрів, недостатній розвиток системи первинної медико-санітарної допомоги, практична відсутність контролю з боку споживачів медичних послуг, самооцінка працівниками охорони здоров'я своєї діяльності, необхідність децентралізації управління, недостатнє раціональне і ефективне використання ресурсів. У Великобританії гостро стоїть проблема залучення в охорону здоров'я коштів з позабюджетних джерел. Одним з цих джерел можуть бути кошти підприємств, фірм, компаній, працівникам яких установи охорони здоров'я можуть надавати додаткову медичну допомогу на договірній основі. Процес децентралізації управління є основою реформи, що зараз проводиться. Ідея реформи — вдосконалити і активізувати роботу структурних підрозділів галузі шляхом введення в їх роботу комерційного елемента. Всі регіональні органи охорони здоров'я Великобританії мають значну самостійність в розв'язанні своїх проблем.

На думку фахівців, одна з найефективніших в світі — система охорони здоров'я в **Канаді**. Канадську систему охорони здоров'я часто називають безкоштовною. На потреби охорони здоров'я в Канаді сьогодні витрачається 1/3 місцевих бюджетів провінцій. Пацієнти теж сплачують вартість окремих медичних послуг. Але у тих випадках, коли останні включені в плани охорони здоров'я на рівні провінцій, пацієнт не бере участі в їх оплаті — всю вартість застрахованих послуг відшкодовують уряди провінцій. Згідно з канадським Законом про охорону здоров'я (Canada Health Act) гарантії безкоштовного медичного обслуговування розповсюджуються тільки на застраховані види послуг. Тобто медичне обслуговування канадців фінансується через загальне оподаткування, страхові внески і оплату готівкою. У середньому щорічний внесок кожного канадца в систему охорони здоров'я становить майже 2 500 дол. У 1994 р. загальні витрати на охорону здоров'я (державні і приватні) з розрахунку на душу населення становили 2 478 дол. З цієї суми приблизно 700 дол. оплачені приватними особами. Джерело майже третини витрат на охорону здоров'я — приватний сектор, внесок якого перевищує 22 млрд. дол. Поряд зі старою системою в країні починає діяти система ощадних рахунків медичного страхування (MSAs — Medical savings accounts), яка веде, як показує і досвід американських фірм, до економії витрат на медичне обслуговування. Там, де вона використовується, знижуються витрати як у роботодавця, так і у працівника, нагромаджуються заощадження.

Згідно з опублікованими в США емпіричними даними, система MSAs, або схожа з нею, дозволяє скоротити до 20% витрат на медичне обслуговування. Система заснована на ощадних рахунках, які формуються з відрахувань роботодавців. Якщо кошти ощадного рахунку вичерпані, працівники сплачують медичні послуги з власної кишені. Всі кошти, що знаходяться на

ощадних рахунках, належать працівнику, включаючи ті, що залишилися після завершення розрахункового періоду. Тому ця реформа охорони здоров'я в Канаді має двояку спрямованість, впливаючи на поведінку медичного персоналу і пацієнтів. Опоненти системи MSAs зазначають, що через необізнаність відносно своїх можливостей споживачі платних медичних послуг несвоєчасно звертаються до лікарів або відмовляються від дійової профілактичної допомоги. А це згодом може збільшити медичні витрати (наприклад, якщо хвороба прогресувала або занедбана). Також часто висувається аргумент, що внаслідок тієї ж непоінформованості пацієнтів лікарі штучно стимулюють попит на свої послуги. Через ці причини, вважають опоненти, державне фінансування охорони здоров'я і регулювання ринку медичних послуг виправдані і необхідні. Дослідження, однак, показують, що загалом система MSAs скорочує об'єм медичної допомоги, але не завдає шкоди здоров'ю людей. У кінці року будь-яка сума, що залишається на особистому рахунку MSAs, може бути знята, переказана на окремих рахунок для майбутніх витрат на медичне обслуговування або пролонгована шляхом використання в накопичувальній схемі пенсійного забезпечення. Це дає можливість капіталізації коштів ринку медичних послуг. Інвестовані сьогодні, вони приносять проценти і в майбутньому можуть піти на оплату більш дорогих послуг, необхідних для більшості людей старшого віку. Система MSAs докорінно відрізняється від існуючої, при якій податкові відрахування направлені на оплату сьогоdnішніх послуг, і оскільки фонди охорони здоров'я використовуються негайно, вони не можуть бути інвестовані і не приростають. Медичні ощадні рахунки стимулюють більш ефективне функціонування охорони здоров'я і ініціюють конкуренцію на ринку медичних послуг, не створюючи фінансових бар'єрів для користувачів. MSAs примушують людей активніше брати участь в процесі споживання медичних послуг і піклуватися про своє здоров'я взагалі. Багатообіцяючою в умовах Канади є можливість сплачувати медичні послуги за рахунок коштів, які громадяни можуть зекономити, оскільки будь-які суми, що залишаються на MSAs на кінець року, залишаються їх власністю. В результаті MSAs опосередковано перетворюються в засіб розподілу витрат на медичне обслуговування між різними приватними і державними джерелами, не порушуючи ідеологічних принципів канадської системи охорони здоров'я: універсальності, доступності, мобільності і всеосяжного характеру. У 1999 р. проблеми, що стоять перед канадською системою охорони здоров'я, загострилися. Населення старіє, а витрати на медичні технології зростають. У той же час відсоткові платежі по державному боргу поглинають податкові надходження, що раніше спрямовувались на охорону здоров'я. З 1991 р. державні витрати на охорону здоров'я скорочувалися і зараз складають біля 9,5% ВВП. Зараз охорона здоров'я в Канаді теж зазнає труднощів (переповнені приймальні лікувальних установ і черги на госпіталізацію, які не зменшуються, незважаючи на зусилля з боку урядів). Сьогодні відповідно до державної реформи охорони здоров'я закриваються лікарні, обмежується оплата

праці лікарів, скорочуються витрати, скорочується доступ до системи охорони здоров'я. Тому майже 60% канадців підтримують розширення надання медичного обслуговування приватним сектором нарівні з державною системою охорони здоров'я. Передбачені реформи можуть впливати на охорону здоров'я як з боку пропозиції, так і попиту. Перші — спрямовані на зміну поведінки лікарів, медичних установ і інших постачальників медичних послуг, другі — на зміну поведінки пацієнтів. Тому альтернативою нормуванню і іншим заходам щодо пропозиції медичних послуг є безпосереднє фінансування потенційного споживача по системі MSAs.

Ідея повернення купівельної здатності пацієнту в формі MSAs була висунена і Національним центром політичного аналізу (National Center for Policy Analysis) США. У загальному вигляді вона полягає в тому, що роботодавці відраховують фіксований об'єм коштів з тієї суми, яку вже витрачають на медичне страхування працівників. Потім фірма використовує залишок цієї суми для страхування від нещасних випадків. MSAs може служити джерелом інформування споживачів і постачальників медичних послуг про витрати на їх придбання, дати обом сторонам стимули до раціонального використання фондів працівників, які самі відповідають за їх використання. І теоретично, і згідно емпіричних даних MSAs спроможний приборкувати витрати на медичне обслуговування, підвищити ефективність системи охорони здоров'я і розширити спектр можливостей галузі. Як показали обстеження, більшість канадців схильні розглядати ідею ощадного медичного страхування як раціональну (72%), як спосіб вибирати послуги, відповідні їх потребам (67%), і як засіб підвищення відповідальності медичних працівників (55%). Введення MSAs дає великі потенційні переваги, відкриває можливості для зростання конкуренції в галузі, пропонуючи універсальну, доступну, мобільну і всеохоплюючу систему медичного обслуговування.

Системи фінансування охорони здоров'я з використанням механізмів медичного страхування набули поширення в більшості країн світу. При цьому передбачається більша або менша участь урядів в фінансуванні страхових фондів, регулюванні страхової моделі, що складалася сторіччями.

Моделі медичного страхування експерти ВООЗ оцінювали по наступних 10 критеріях: забезпечення доброго здоров'я для всіх; якість і доступність медичного обслуговування; свобода вибору постачальника медичної допомоги; відсутність суворих перешкод для занять медичною практикою і наявність конкуренції; вплив громадськості; співпраця з іншими секторами; контроль за витратами і фінансова ефективність; централізований контроль і оцінка; здібність до оновлення і розвитку; адміністративні витрати. Оцінюючи моделі, експерти спиралися як на національний досвід, так і на досвід інших країн, особливо Великобританії і США, де практикуються окремі елементи цих моделей, тому оцінка носила не чисто умоглядний, а досить конкретний характер. Експерти зазначають, що при системі обов'язкового медичного страхування виникає небезпека того, що страхувальники будуть відбирати

для страхування більш здорових людей, у яких потреби в медичному обслуговуванні менше. Тому необхідні державний контроль і надання субсидій тим страхувальникам, які охоплюють більше число осіб з високим ризиком захворювання. Рівень витрат на охорону здоров'я істотно залежить від можливостей країни, і частка фінансування охорони здоров'я варіює від 5,3% валового національного продукту в Греції до 8% і більш в Німеччині, Франції, Швеції і Нідерландах.

Найбільших успіхів в розвитку систем охорони здоров'я досягли такі країни, як Німеччина, Франція, Нідерланди, Австрія, Японія, Бельгія, Канада, Італія, Швеція, Фінляндія і інші. Як вказувалось раніше, фінансування охорони здоров'я в цих країнах здійснюється з використанням цільових внесків підприємців і особистих внесків громадян. Питома вага коштів підприємців і працюючих громадян в різних країнах складає в середньому від 4 до 20% загального об'єму коштів, що витрачаються на охорону здоров'я. Для залучення цих коштів всі економічно розвинені країни використовують різні форми медичного страхування. Функціонуючі системи медичного страхування в країнах Європи, маючи загальні основоположні принципи організації, значно відрізняються як по історичному досвіду формування, так і діючими моделями. Характер і зміст системи охорони здоров'я багато в чому визначаються пануючою в суспільстві окремої країни соціальною філософією. Реформування охорони здоров'я завжди проводиться з прямою участю суспільства і коштами політичного процесу. Те, як реформується охорона здоров'я, як правило, досить точно відображає діючі на даний момент в суспільстві соціальні пріоритети. Належним образом функціонуючі системи охорони здоров'я є в тих державах, для яких характерний високий добробут громадян. Там держава може піклуватися про охорону здоров'я в необхідних з його сторони об'ємах, а громадяни здатні вносити свій внесок в охорону власного здоров'я. Однак навіть високорозвинені країни вже не можуть дозволити собі надання значних соціальних гарантій населенню і переглядають соціальні зобов'язання, звужуючи коло піл'єг в отриманні медичної допомоги як по її видах, так і по контингентах, збільшуючи частку доплати з боку населення за отримані медичні послуги.

Більше 100 років в **Німеччині** удосконалюється система соціального страхування, що включає в себе і обов'язкове медичне страхування. Німецька система вплинула великим чином на розвиток обов'язкового соціального страхування в розвинених країнах. Передусім це відноситься до страхування на випадок хвороби. У Німеччині такий вигляд страхування існує з 1883 р., страхування від нещасних випадків — з 1884 р., пенсійне страхування, включаючи інвалідність з 1889 р. Цікавий досвід реформування системи соціального страхування в Східній Німеччині. З 1991 р. лікарняні каси східних земель почали свою діяльність відповідно до соціального законодавства ФРН і в Договорі про об'єднання двох Германії був визначений єдиний страховий внесок 12,8% від прибутку застрахованих. Але потім лікарняним касам було

надане право самостійно встановлювати розмір страхового внеску. Система соціального страхування Східної Німеччини, як і інших соціалістичних країн, що являла собою державну монополію, швидко трансформувалася в соціальне страхування, яке базується на принципах соціально орієнтованої ринкової економіки. Система медичного страхування Німеччини вирішує свої завдання досить автономно і незалежно від державного бюджету. Фінансування охорони здоров'я забезпечується на 60% внесками у фонди медичного страхування, на 10% — коштами приватного страхування, на 15% — державними коштами за рахунок оподаткування і на 15% — особистими коштами громадян. У системі медичного страхування, що фінансується солідарно, величина внесків відповідає мірі спроможності застрахованих (розміру їх прибутків), а послуги надаються відповідно до стану здоров'я незалежно від розмірів особистих внесків кожної людини. Така методика визначення розміру внесків забезпечує солідарне вирівнювання, в якому здорові несуть витрати за хворих, молоді — за старих, самотні — за сім'ї, а добре забезпечені — за незаможних. Принцип солідарності доповнюється принципом субсидій, з тим, щоб застрахований відчував власну відповідальність за своє здоров'я, і організація діяльності страхових установ побудована так, щоб проблеми, по можливості, не вирішувалися без залучення самих застрахованих. Субсидії і солідарність забезпечують у взаємодії ефективний соціальний захист, не перевищуючи меж можливостей як самих застрахованих, так і держави. Незалежність від держави характеризується, нарівні з організаційною самостійністю, відповідальністю страхових служб за дотримання інтересів всіх зацікавлених сторін. Цю відповідальність поділяють застраховані і роботодавці. Надійне самоврядування передбачає організоване об'єднання зусиль цих сторін (профспілки, союзи роботодавців, об'єднання застрахованих). Держава ж лише визначає правові рамки діяльності таких інститутів, всередині яких представники застрахованих і/або роботодавців самі в деталях вирішують питання медичного страхування за допомогою зборів представників і виконавчого органу (правління). Нагляд держави обмежується контролем за дотриманням закону і правопорядку. У медичному страхуванні Німеччини є вісім різних видів лікарняних кас, кожному з яких відповідають самостійні установи медичного страхування. Це глибоке розгалуження відбулося на основі історично зумовлених розмежувальних критеріїв: по регіональній компетенції розрізняються регіональні лікарняні каси, по виробничій компетенції — виробничі. Професійними ознаками характеризуються лікарняні каси союзу ремісників, сільські лікарняні каси для фермерів і їх працівників, робочі лікарняні каси, що об'єднують представників деяких робочих професій, лікарняні каси для службовців, відкриті для всіх категорій що служать, морська лікарняна каса, що об'єднує працюючих на морських судах, федеральна гірницька лікарняна каса для зайнятих в гірничодобувній промисловості. Названі класифікаційні критерії є результатом економіко-соціального розвитку Німеччини і, ймовірно, можуть бути лише частково перенесені на інше суспільство з іншими соці-

ально-історичними і економічними реаліями. Установа ОМС сама ухвалює рішення по витратах і прибутках і володіє необхідною компетенцією по збору внесків. Наділене такими повноваженнями медичне страхування, в принципі, не залежить від державних дотацій і наповнення держбюджету. Фінансова самостійність забезпечує надійність планування і рівномірність надання ресурсів на потреби ОМС. Об'єм послуг, що пропонуються, залежить від можливостей фінансування, хоч страхування повинно забезпечити надання всіх необхідних медичних послуг у разі захворювання. Страхівка включає, як мінімум, основні медичні послуги, такі як амбулаторне лікування і перебування в стаціонарі. До набору основних послуг потрібно також віднести надання основних лікарських, лікувальних і допоміжних засобів, а також певні послуги стоматолога і забезпечення медичної реабілітації після важких захворювань або інвалідності. У залежності від фінансових можливостей медичний каталог може бути розширений за рахунок включення таких послуг, як: щелепно-ортопедичне лікування; зубне протезування; спеціальні послуги по ранній діагностиці і профілактиці захворювань і оздоровленню. Всебічний і докладний каталог медичних послуг, розроблений в системі ОМС Німеччини, є результатом тривалого історичного процесу. Цей каталог постійно переглядається і приводиться у відповідність з актуальними потребами застрахованих. Вживаються дійові заходи по контролю за постійним розширенням перерахованих в каталозі послуг і їх економічності. При однаковому рівні медичних послуг, що надаються для членів однієї лікарняної каси призначається однакова ставка внесків з тим, щоб кожний вносив відповідний своїм економічним можливостям внесок в її фінансування. При однаковому в процентному відношенні навантаженні досягається соціально позитивний ефект перерозподілу. Крім того, дана система сприяє вирівнюванню навантажень на сімейні бюджети, оскільки члени сім'ї, що володіють власним прибутком, страхуються разом з працюючими. Щоб поставити механізми перерозподілу в певні рамки і не зловживати солідарністю, призначається верхня межа прибутку, з якої нараховуються внески. У Німеччині суми внесків сплачуються порівну застрахованими і роботодавцями, тобто за допомогою внесків на ОМС відбувається вирівнювання навантаження на солідарне співтовариство членів лікарняних кас з навантаженням на економіку і особисті прибутки. Однак в період структурної перебудови можливо і інше квотування. Найважливішою передумовою для ефективної роботи механізмів обмеження витрат є прозорість структури прибутків і витрат. Гарантії надання ліків і медичних послуг забезпечуються відповідними організаційними механізмами. Особлива увага приділяється відносинам між установами ОМС і установами, що надають медичні послуги. У Німеччині затвердився договірний принцип. У договорах відповідно до правових рамок регулюються окремі деталі медичного обслуговування, зокрема такі, як: вид, об'єм, економічність і якість послуг, що надаються; вигляд і розмір оплати; порядок виставлення рахунків і контролю за звітністю; забезпечення медичного обслуговування по всій території

країни. Досвід медичного страхування показує, що для забезпечення достатнього і недопущення надмірного медичного обслуговування медичне страхування повинно мати можливість впливати на планування і перерозподіл потужностей у всіх галузях медицини. Причинами серйозних економічних проблем в Німеччині є практично необмежена видача дозволів на відкриття приватної лікарської практики і утримання дуже великих лікарень.

У Бельгії медичне страхування громадян здійснюється в рамках системи соціального забезпечення, одним з 5 розділів діяльності якої є страхування по хворобі і інвалідності (інші розділи — допомога по безробіттю, пенсійне забезпечення, допомога багатодітним сім'ям, допомога по травмах на роботі і при професійних захворюваннях) і що знаходиться у веденні Міністерства соціального забезпечення. Управління і контроль за системою страхування по хворобі і інвалідності здійснюється централізовано Національним інститутом по хворобі і інвалідності (НИХІ). Очолює НИХІ Генеральна рада, члени якої — представники організацій роботодавців, робітників, страхових компаній, медичних установ, а також лікарі, фармацевти, середній медичний персонал. НИХІ складається з 4 спеціалізованих відділів, в т.ч. медичного страхування, до складу якого входить медико-технічна рада, що встановлює номенклатуру послуг, які підлягають страховому відшкодуванню, а також відносну вартість медичних послуг, допомоги, медичного контролю, послуг, що відшкодовуються страховими компаніями, адміністративними управліннями страхових організацій.

У Бельгії 5 страхових компаній і одна громадська організація (допоміжна страхова каса) забезпечують згідно із законом всю роботу по обов'язковому страхуванню. Кожний громадянин має право вільного вибору страхової компанії. Хворий має право вільного вибору лікаря і лікарні. Християнська страхова компанія охоплює 45,3% населення, соціалістична — 27%, професійна — 15,8%, незалежна — 4,5%, ліберальна — 6,6% і допоміжна каса — 0,7%. Законом визначені компетенція і права страхових компаній, система їх організації і функціонування. Компанії не мають права розподіляти дивіденди, і при отриманні прибутків останні повинні інвестуватися відповідно до соціального призначення цих компаній. Міністерство охорони здоров'я Бельгії визначає цілі політики охорони здоров'я і встановлює критерії і нормативи планування лікарняних ліжок і придбання складного медичного обладнання, так як і критерії якості медичної допомоги. У Міністерстві охорони здоров'я зосереджуються всі фінансові звіти лікарень та складається «Коротке клінічне резюме» (ККР), зведення по медичних кадрах і та ін. Фінансування обов'язкового медичного страхування забезпечується: соціальними внесками — 55%; дотацією держави (для безробітних, пенсіонерів) — 40%; внесками пенсіонерів — 2,55%; оподаткуванням на страхування автотранспорту — 2%. Соціальний внесок утворюється з внесків підприємств і внесків незалежних працівників. Для працівників підприємств внесок роботодавця становить 3,80% від фонду заробітної плати підприємства, внесок працівника — 2,55%

від його заробітної плати. Роботодавець вносить весь соціальний внесок в Національне бюро соціального забезпечення (НБСЗ), куди також поступають дотації від держави. Потім НБСЗ перераховує в НІХІ частину коштів, передбачених для страхування по хворобі і інвалідності. Для незалежних працівників внесок становить 3,3% від їх прибутків за останні 3 роки. Для цієї категорії людей медичне страхування покриває тільки витрати, пов'язані з госпіталізацією або проведенням спеціальних методів обстеження і лікування. Діти автоматично застраховані страховкою одного з батьків. Така форма фінансування забезпечує доступність медичної допомоги всьому населенню і дотримання принципу солідарності людей з низькими і високими прибутками, так як і здорових, і хворих, оскільки розмір страхового внеску залежить тільки від рівня прибутків і не пов'язаний з станом здоров'я того, що страхується. Для амбулаторних хворих в залежності від міри їх необхідності, медикаменти розподілені на 4 категорії. Страхове відшкодування для першої категорії становить 100%, для другої – 75%, для третьої – 50% і для четвертої – 40%. Ліки, віднесені до так званої «комфортної» категорії, не підлягають страховому відшкодуванню. Згідно із законом НІХІ повинен розподілити внески і дотації між різними страховими компаніями у відповідності з внесками членів кожної компанії. Однак така система несправедлива, оскільки компанія, члени якої мають менше прибутків або частіше хворіють, буде збитковою в порівнянні з іншими компаніями. З цієї причини НІХІ розподіляє фінанси між медичними страховими компаніями відповідно до об'єму медичної допомоги, наданої членам кожної компанії. Таким чином, страхові компанії практично не несуть ніякої фінансової відповідальності. Механізм розподілу ресурсів (страхових внесків) не входить в компетенцію страхових компаній. Отже, прибутки і можливості страхових компаній визначаються витратами, що несуть їх клієнти, і, таким чином, вони не зацікавлені в раціональному обмеженні витрат на медичну допомогу. Фінансування медичного персоналу і лікарняних установ по фактично наданих медичних послугах і по ліжко-днях приводить до надмірних витрат на обладнання і невиправданого збільшення кількості медичних процедур, часто без урахування необхідності для пацієнта і тільки з метою збільшення прибутків і амортизації фіксованих витрат. Зокрема, в Бельгії це призвело до вельми значного зростання витрат на біохімічні і рентгенологічне дослідження. Щоб уникнути нестримного зростання витрат в країні було введено часткове бюджетне фінансування лікарень. Однак, поки, бюджети формуються переважно за принципом історичного підходу, без урахування справжніх потреб установи. Таким чином, ця форма фінансування сприяє тим лікарням, у яких в минулому була надмірна витрата ресурсів.

На завершення відзначимо, розглянутий досвід зарубіжних країн, де система медичного страхування є більш ніж успішною, є, на нашу думку, найкращим з переконливих доказів на користь необхідності запровадження такої системи в Україні. Глобальна реформа охорони здоров'я в Сполучених

Штатах Америки, ініційована президентом США Бараком Обамою на початку 2010 року, і яка передбачає надання полісів медстрахування практично всім без винятку американським громадянам, говорить про те, що альтернативи медичному страхуванню в світі наразі немає, тож питання, яке слід вирішити, полягає зараз у тому, яку з цих систем нам обрати і як збалансувати початкові витрати на неї з іншими обов'язковими бюджетними витратами.

4.7.3. Медичні послуги: скільки коштуватиме безоплатна медицина

*Коли людина розділила світ на складові,
вона перестала розуміти дію законів
не тільки Божих, але і людських.*
Лао-Цзи

Лікарі, які жили і працювали ще півсторіччя тому, були б здивовані і горді сучасною медициною, її науковими досягненнями, технологіями, ліками, інфраструктурою. Поряд з тим для сучасних пацієнтів увесь цей високорозвинений світ медицини стає не полегшенням, а все більшим економічним тягарем. Уряди намагаються «стримувати», «контролювати», «скорочувати» витрати, але безрезультатно.

Медицина відчутно дорожчає, а її результативність покращується значно скромнішими темпами. Це означає, що все більша частина витрат не має відношення до результативності.

Джерело проблеми в тому, що медицина сьогодні — це набір окремих фрагментів допомоги, які вдосконалюються вглибину себе, але втрачають зв'язки один з одним. Як наслідок, в медицині стали вважати, що набір найкращих і найдорожчих фрагментів допомоги дає найкращий результат. Але практика доводить, що це не так.

Безкоштовна медицина в країні, де гарний лікар отримує мізерну зарплатню, стає нонсенсом. Тим часом зростає кількість людей, які вірять оповідям про тотальну корупцію в медицині. Вони бояться лікарів, які пальцем не поворухнуть, не отримавши належної платні за свої послуги. Інше питання — чи зацікавлені лікарі у пацієнтах, а пацієнти — в лікарях за тієї відверто викривленої системи, яка склалася внаслідок радянського культивування «безкоштовної» медицини?

Безпосередні економічні відносини між лікарем і пацієнтом розпочинаються виключно з ініціативи останнього (винятки лише підтверджують це правило). Нормальна людина обов'язково поцікавиться, хто її вестиме, тощо. Якщо хворий (або його рідні) не почав збирати принципову для нього ін-

формацію вже на етапі приймального відділення, він ризикує отримати безоплатне лікування за залишковим принципом.

Отже, перше визначальне запитання — «Ви не могли б мені порадити?» — варто поставити принаймні кілька разів: знайомим лікарям (наш світ дуже тісний), у приймальному відділенні, медсестрам тощо. А підсумкове — «Мені порадили...» — адресувати заввідділенням. Рекомендації — ще раз підкреслимо — безоплатні. Обов'язкова умова лікування — оплата ліків та витратних матеріалів. Приміром, антибіотики з фонду гуманітарної допомоги чи резерву виділяються у крайніх випадках — для літніх бездітних людей та маргіналів. Інша річ — гонорар лікарю. Хоча треба розуміти, що справжній фахівець, наприклад, оперує у трьох випадках — складних, коли пацієнт платить, і під час чергування.

Друге визначальне запитання — «Скільки це коштуватиме?» — має звучати, як постріл. При цьому потрібно розуміти, що нормальний лікар ніколи не вкаже конкретної суми (медицина ж в Україні безоплатна!), а чекатиме її від пацієнта. Стандартного тарифу на лікування також не існує.

Оцінюючи реальний стан справ у сучасній системі охорони здоров'я в Україні, можна зазначити, що вона неспроможна реалізувати певні ключові положення ст.49 Конституції України. Зокрема йдеться про зобов'язання держави створювати умови для ефективного і доступного медичного обслуговування, а також гарантувати надання безоплатної медичної допомоги в державних і комунальних закладах охорони здоров'я.

У нас в країні медицина платна чи безоплатна? Конституція сором'язливо приховала відповідь на це питання. Тому люди йдуть до лікарні, не знаючи, чи мають право здати тест на туберкульоз безоплатно. В кого є кошти, той заплатить, щоб перестрахуватися щодо свого здоров'я, а хто не має грошей, той не буде цього робити. Але він створює цим небезпеку для інших. Безгрошів'я людей, які не можуть про своє здоров'я потурбуватися, створює небезпеку для інших. Тому суспільство повинно зробити так, щоб незалежно від того, чи є в когось гроші, чи немає, була загальна суспільна безпека в сфері здоров'я. І тому нам потрібно внести в статтю Конституції, яка регламентує охорону здоров'я, одне чітке правило: кожен громадянин України має право отримати безоплатно медичну допомогу за переліком послуг, встановлених законом. Тоді ми чітко знаємо: ці послуги у нас безоплатні, і ми захищені. Тоді під цю статтю ми виписуємо, скільки грошей в бюджеті, скільки — лікарям, скільки — на ліки. Це можна поррахувати, бо є Всесвітня організація охорони здоров'я, яка написала, що якщо ви хворі, наприклад, на запалення легенів, то вам треба 5 чи 20 днів лікування, це коштує стільки. Це все можна поррахувати, перевести в цифри. Тоді ми будемо знати, скільки у нас людей хворих на онкологію чи інші захворювання, розрахуємо середню вартість такого лікування, і зможемо це забезпечити грошима. А якщо немає такого планування, і гроші виділяються на утримання медичних закладів, то все інше лягає непосильним тягарем на громадян. Тобто немає справжньої системи захисту здоров'я.

Рішення цієї проблеми лежить не в медичній, а в управлінській площині. В його основу можна покласти такі три принципи:

- 1) процеси та результати повинні бути пов'язані;
- 2) фрагменти допомоги повинні бути інтегровані у ланцюжок, в кінці якого — медичний результат;
- 3) суттєво оптимізувати витрати можна лише на рівні всього ланцюжка, а не окремих фрагментів.

Поєднання процесу та результату. Так склалося історично, що медицина є сферою, де традиційно процеси (робота) відокремлені від результатів. Принаймні в СРСР, а тепер і в Україні заробітна плата жодного лікаря не залежить від того, одужав пацієнт після його лікування чи помер. Плата за медичні послуги також не залежить від їх результативності. Чому так сталося?

Внаслідок розвитку і ускладнення процесу лікування його було поділено на частини. Розвиток тривав, частин ставало більше. Зрештою дійшло до того, що частини було названо «послугами» і лікарі стали вчитися надавати послуги, фрагменти допомоги.

Як розумні люди, лікарі вивчали і вдосконалювали свою професію, і фрагменти допомоги стали високорозвиненими і високотехнологічними. Кожен максимально удосконалював свою послугу: операцію, діагностичну процедуру, комбінацію ліків. Але зв'язок з цілісним результатом було безслідно втрачено.

Цей зв'язок намагалася тримати держава, але в неї нічого не вийшло. Роль держави зсунулася в дещо інший бік: в намагання надавати якомога більше послуг якомога більшій кількості людей. Так державна політика також стала «послугоцентрованою».

Саморегуляція системи була порушена. В ній перестав діяти зворотний зв'язок між процесами та результатами. Завданням медицини стало не лікувати на рівні хвороби, а пролікувати на рівні послуги.

Сьогодні одним з головних завдань чиновників від медицини є саме налагодження систем на саморегуляцію, на поновлення зворотних зв'язків. Державі необхідно зробити так, щоб кожна частина діяльності, кожна послуга проходила «природній відбір» на предмет того, скільки вона додає до загального результату.

Інтеграція допомоги. Коли в системі є здоровий зв'язок між процесами та загальним результатом, зрештою ці процеси стають інтегрованими навколо кінцевої мети. Історично, в «епоху до послуг», результатом медицини вважалося зцілення від хвороби і одужання пацієнта. Сьогодні нічого принципово не повинно змінюватися, незважаючи на те, що цикл «зцілення» стає довшим і складнішим, і що тепер він включає не одного лікаря, а цілий набір спеціалістів і навіть закладів. Тим не менше, втілити принцип об'єднання процесів та результатів можна тільки тоді, коли всі ці лікарі будуть інтегровані в один ланцюжок із «зцілення» певного захворювання.

Оптимізація витрат усього ланцюжка. Мало хто із медиків розуміє, що витрати в медицині контролює не Міністерство охорони здоров'я, а вони самі.

Спробуємо довести це на прикладі ланцюга лікування хвороби атеросклерозу, розглянувши найдешевший, а потім і найдорожчий шлях пацієнта по ньому.

1) Найдешевший шлях.

Перший етап: чітко і достатньо рано визначено, що пацієнт знаходиться під дією факторів ризику розвитку атеросклерозу.

Другий етап: сам сімейний лікар оглядає пацієнта, встановлює, що серйозних симптомів немає.

Третій етап: сам сімейний лікар призначає дієту, фізичні вправи.

Четвертого етапу немає. Лікар продовжує моніторинг.

2) Найдорожчий шлях.

Перший етап: сімейний лікар раптом вперше чує від свого пацієнта скарги на щось, схоже на ішемічну хворобу серця, направляє пацієнта до кардіолога;

Другий етап: кардіолог в поліклініці бачить на зробленій ЕКГ шуми, а аналізи показують серйозно підвищений рівень холестерину в крові; пацієнт направляється до діагностичного центру, де йому роблять ангіографію та МРТ головного мозку; в результаті знайдено небезпечне звуження коронарних артерій та судин головного мозку.

Третій етап: медикаментозне лікування для запобігання інсульту і ангіопластика коронарних артерій;

Четвертий етап: медикаментозне відновлення організму. Далі — лікар проводить уже моніторинг інфаркту або інсульту.

Головне питання полягає в тому, що ж саме здешевлювало або удорожчувало кожен з етапів у обох випадках? Відповідь — результат попереднього етапу. Якщо хвороба під контролем, її дешевше діагностувати, якщо вона якісно діагностована, — її дешевше лікувати; якщо краще вилікувана — дешевішою буде реабілітація.

В руках лікаря на кожному з етапів знаходяться витрати, які понесе заклад і пацієнт у наступній частині ланцюжка лікування. Якщо винагорода для кожного спеціаліста у ланцюжку буде залежати від результату роботи ланцюжка, кожен із лікарів буде зацікавлений не у дорожчому, а в оптимальному методі лікування/діагностування. Але якщо у сімейного лікаря «запущені» пацієнти, діагност буде завжди змушений робити комплексне дороге обстеження. Налагодивши зворотній зв'язок між роботою кожного з етапів, ми отримуюмо інтегровану команду, в якій успіх усіх залежить від успіху кожного.

З метою орієнтації на практичну реалізацію положень Конституції України щодо охорони здоров'я громадян, визнання особи найвищою соціальною цінністю, реформування організаційно-правової структури та функціонального призначення державних органів важливої актуальності набувають питання взаємодії публічно-правових та приватно-правових засад у концепції захисту прав громадян. Забезпечення охорони здоров'я здійснюється за двома напрямками. Перший передбачає прийняття відповідних нормативних актів, які встановлюють засоби забезпечення немайнового блага — права на здоров'я; умови здійснення діяльності в галузі охорони здоров'я; завдання та

компетенцію відповідних державних органів та органів місцевого самоврядування щодо забезпечення охорони здоров'я громадян; заходи юридичної відповідальності, що застосовуються до суб'єктів господарювання — порушників правових норм; процесуальний порядок здійснення превентивних заходів; порядок прийняття правозастосовних актів, спрямованих на запобігання порушення права на охорону здоров'я. Другий напрям — діяльність компетентних органів щодо застосування юридичних норм із метою запобігання порушенню права на охорону здоров'я шляхом забезпечення належного контролю за дотриманням законодавства про охорону здоров'я тощо.

Отже, дотримання державою прав громадян щодо забезпечення особисто-го немайнового блага — здоров'я, слід розглядати у двох аспектах, по-перше, як гарантію держави, що ґрунтується на положеннях Конституції України (ст. 49) щодо доступного медичного обслуговування, та, по-друге, як гарантію забезпечення державою (в особі відповідних органів та посадових осіб) надання безоплатної медичної допомоги. Держава, зокрема, повинна забезпечувати виконання цих гарантій шляхом створення реально діючих законодавчих та правозастосовних механізмів захисту; забезпечення економічних, політичних, правових та соціальних гарантій; застосування відповідних санкцій тощо.

Як уже зазначалося, в державі існує обмеження щодо фінансування державних та комунальних закладів охорони здоров'я, що негативно впливає на їх діяльність. Виникає потреба у забезпеченні додаткового фінансування видатків на утримання лікувально-профілактичних закладів державної та комунальної форми власності за рахунок інших надходжень до спеціального фонду бюджету.

На відміну від коштів, що мобілізуються до загального фонду бюджету, який повинен забезпечувати фінансування основних функцій та завдань держави, територіальних громад, що певним чином узагальнені (ст. 13 Бюджетного кодексу), спеціальним фондом бюджету передбачені предметно-цільове використання бюджетних коштів за бюджетним призначенням (ст. 2 Бюджетного кодексу), яке розглядають як повноваження, надане головному розпоряднику бюджетних коштів Бюджетним кодексом, законом про Державний бюджет України або рішенням про місцевий бюджет, що має кількісні та часові обмеження та дозволяє надавати бюджетні асигнування.

Бюджетні асигнування ще більше конкретизують мету використання коштів відповідно до бюджетного призначення, взяття бюджетного зобов'язання та здійснення платежів із конкретною метою в процесі виконання бюджету. До складу спеціального фонду входять бюджетні призначення на видатки за рахунок конкретно визначених джерел надходжень; гранти та подарунки у вартісному обчисленні, одержані розпорядниками бюджетних коштів на конкретну мету; різниця між доходами та видатками спеціального фонду бюджету. Особливістю спеціального фонду є те, що фінансування конкретних заходів може здійснюватися виключно в межах коштів, що надійшли до фонду з відповідною метою.

Переліки груп власних надходжень бюджетних установ, до яких сьогодні належать державні та комунальні лікувально-профілактичні заклади, а також частина інших державних та комунальних закладів охорони здоров'я, вимоги щодо їх утворення та напрями використання затверджено постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження переліку груп власних надходжень бюджетних установ, вимог щодо їх утворення та напрямів використання» від 17.05.2002 р. № 659. До першої групи включено надходження від плати за послуги, що надаються бюджетними установами згідно з законами та нормативно-правовими актами та мають постійний характер і обов'язково заплановані в бюджеті. Вони поділяються на такі підгрупи: плата за послуги, надання яких пов'язане з виконанням основних функцій та завдань бюджетних установ; надходження від господарської або виробничої діяльності допоміжних підприємств, господарств, майстерень тощо; плата за оренду майна; надходження від реалізації майна.

Надходження перших двох підгруп повинні бути сформовані за видами, визначеними переліками послуг, що можуть надаватися бюджетними установами за плату, затвердженими урядом для відповідної галузі. Перелік платних послуг, які можуть надавати в державних та комунальних закладах охорони здоров'я, вищих медичних навчальних закладах та науково-дослідних установах затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 17.09.1996 р. № 1138. Зазначений перелік виходить за межі обов'язкової гарантованої безоплатної медичної допомоги, яку повинні надавати державні та комунальні заклади охорони здоров'я. Тоді як у Міжгалузевій комплексній програмі «Здоров'я нації» на 2002–2011 р., затвердженій постановою Кабінету Міністрів України від 10.01.2002 р. № 14, зазначено, що в структурі витрат 2000 р. на охорону здоров'я 86,7% становлять кошти бюджету і лише 13,3% — позабюджетні надходження. Заходи щодо формування багатоканального фінансування здійснюються повільно.

Але, на нашу думку, проблема гарантування безоплатної медичної допомоги не лише виключно соціальна та медична, а й правова. Тому, найперше, спробуємо дослідити співвідношення та значення понять «медична допомога» та «медична послуга».

Так, постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Програми надання громадянам гарантованої державної медичної допомоги» від 11.07.2002 р. № 955 затверджено перелік видів безоплатної медичної допомоги, обсяг медичної допомоги, що гарантуються державою, та нормативи фінансування охорони здоров'я, які складені без повного урахування соціального статусу окремих груп населення. У цій постанові є визначення поняття «медична допомога» — вид діяльності, який включає комплекс заходів, спрямованих на оздоровлення та лікування пацієнтів у стані, що на момент її надання загрожує життю, здоров'ю і працездатності та здійснюється професійно підготовленими працівниками, які мають на це право відповідно до законодавства.

В Угоді про надання медичної допомоги громадянам держав — учасниць Співдружності Незалежних Держав, ратифікованої із застереженнями Законом України від 01.06.2000 р. № 1764-III, визначено (ст. 1), що швидка та невідкладна медична допомога — комплекс медичних послуг, що надається при гострих порушеннях фізичного або психічного здоров'я пацієнта, які загрожують його життю чи здоров'ю оточуючих.

Отже, на підставі вищезазначеного можна сказати, що безоплатна медична допомога повинна складатися з комплексу безоплатних медичних послуг. Але цивільним законодавством України (ст. 904 Цивільний кодекс) передбачено, що за договором про безоплатне надання послуг замовник зобов'язаний відшкодувати виконавцеві всі фактичні витрати, необхідні для виконання договору. Це положення застосовують також у випадках, коли неможливість виконати договір про безоплатне надання послуг виникла з вини замовника або внаслідок форс-мажорних обставин. З іншого боку, відповідно до рішення Конституційного Суду України від 29.05.2002 р. № 10-рп/2002, словосполучення «безоплатність медичної допомоги» означає неможливість стягнення з громадян плати за таку допомогу в державних та комунальних закладах охорони здоров'я в будь-яких варіантах розрахунків (готівкових або безготівкових): чи у вигляді «добровільних внесків» до різноманітних медичних фондів, чи у формі обов'язкових страхових платежів (внесків) тощо.

Цим же рішенням (від 29.05.2002 р. № 10 рп/2002) Конституційний Суд України вирішив, що в державних та комунальних закладах охорони здоров'я медична допомога надається всім громадянам незалежно від обсягу та без попереднього, поточного або наступного розрахунку за надання такої допомоги. Проте зазначив, що поняття медичної допомоги, а також порядок надання медичних послуг, які виходять за межі медичної допомоги, на платній основі в державних і комунальних закладах охорони здоров'я та перелік таких послуг мають бути визначені законом.

Тобто КСУ запропонував: 1) надати правову дефініцію поняттю «медична допомога»; 2) чітко визначити гарантований державою обсяг безоплатної медичної допомоги всім громадянам у державних і комунальних закладах охорони здоров'я; перелік та порядок надання медичних послуг, які виходять за межі медичної допомоги, на платній основі і у державних і комунальних закладах охорони здоров'я.

Як не дивно, але досі ніхто цього не зробив. І хоча за цей час з'явився певний перелік нормативно-правових документів (Постанова Верховної Ради України від 3 лютого № 2406-IV «Про проведення парламентських слухань на тему: Проблеми у сфері забезпечення охорони здоров'я і медичного обслуговування громадян України та шляхи їх розв'язання»; Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Національного плану розвитку системи охорони здоров'я на період до 2010 року»), але у них було більше філософських засад, ніж прикладних пропозицій щодо оптимізації сучасної системи охорони здоров'я. законодавці, як правило, бачать тільки два шляхи:

- збільшити бюджетне фінансування до такого рівня, що забезпечувати виконання конституційних гарантій у частині безоплатної медичної допомоги;
- запровадити страхову медицину.

Обидва варіанти збільшують рівень фінансування вітчизняної системи охорони здоров'я за умов збереження старого механізму функціонування самої системи. За такої системи навіть при збільшенні фінансування не зміниться зарплата медичних працівників; не зникнуть величезні черги до лікарів терапевтичного профілю, не зміниться якість та швидкість медичного обслуговування тощо.

Тобто система не має внутрішніх чинників самовдосконалення та самоорганізації і функціонує лише за рахунок зовнішнього впливу.

Тепер конкретніше — що входить у перелік гарантованого надання безоплатної медичної допомоги? При амбулаторному обслуговуванні (в поліклініці) людина має право за призначенням лікаря безкоштовно зробити в повному обсязі всі необхідні аналізи. У тому числі й такі недешеві, як ультразвукове обстеження, томографічне обстеження (комп'ютерна томографія), рентген-обстеження. Але наголошую — саме за призначенням. У стаціонарі гарантується стовідсотково безкоштовна швидка допомога, невідкладна допомога, однак не весь час, а в межах певного періоду, скажімо, протягом двох-трьох діб. Ті ж реанімаційні ліжка, післяопераційний період потребують багато витрат, особливо медикаментів, і це вже не вкладається в бюджет. Зважте: в середньому на одне ліжко на добу виділяється 4,5 гривні — уявіть, що можна забезпечити на цю суму. А в догляд стаціонарного пацієнта входить і проведення аналізу, й рентген-обстеження, й забезпечення медикаментами. Останні, як відомо, часто характеризуються просто захмарними цінами.

До речі, не завжди можна провести чітку межу, що належить до гарантованого обсягу невідкладної чи швидкої допомоги, а яка послуга є плановою, тобто такою, до якої пацієнт заздалегідь готується й яку може оплатити. Адже будь-якої миті ситуація зі здоров'ям може змінитись — сьогодні це вважається плановою послугою, але завтра може виникнути загроза життю й буде потрібна невідкладна допомога.

Зрештою, держава працює в ринкових умовах. А медична послуга — той же товар, те ж саме виробництво, оскільки в неї вкладається праця людини, і є кінцевий продукт — здоров'я. А воно сьогодні коштує дуже недешево. Це й діагностичне обладнання, й медикаментозне забезпечення, інструментальне забезпечення, знову ж такі матеріали, не кажучи вже про самі види надання медичної допомоги. Тобто, коли ми говоримо про безоплатну медичну допомогу, то це зовсім не означає, що вона нічого не коштує. Насправді то дуже великі гроші.

У нашій країні безоплатна допомога дуже часто є синонімом безвідповідальності, неконтрольованості, напів'якості, формалізму тощо. Про медичні заклади, їхні пріоритети та недоліки замислюємося тільки тоді, коли біль на-

гадує про себе, коли хтось із близьких чи знайомих у кризовому стані, а у відповідь на «103» кидають слухавку чи пропонують годину-другу зачекати. У такі моменти не залишається нічого іншого, як звернутися до будь-якої приватної клініки та щонайшвидше допомогти хворому. Ось тільки дозволити собі таку послугу можуть далеко не всі.

Ще одна з ключових проблем сучасної системи охорони здоров'я — це кадрове забезпечення, зокрема проблема відновлення кадрів, якість кадрів, вплив працівників за кордон, перехід медичних кадрів в інші галузі господарювання, торгівлю тощо. Одна із причин такого становища полягає в недостатньому фінансовому забезпеченні та у несправедливій оплаті праці медичних працівників. Їхня зарплата менша, ніж зарплата працівників промислової сфери, лікарі майже не мають діючих пільг тощо. І це при тому, що вони здатні надавати медичні послуги досить високої вартості.

Тому однозначно можна сказати, що лікарі відмовляються працювати за таку низьку заробітну плату, проте із радістю обслуговують тих же пацієнтів у платних кабінетах. Сьогодні при більшості лікарень працюють приватні кабінети, де надаються платні медичні послуги. Абсурдність ситуації полягає у тому, що одні й ті самі лікарі у день неквапливо направляють пацієнтів до платних кабінетів, а ввечері вони ж у цих самих кабінетах їх і обслуговують — швидко і якісно. І знаходяться гроші й на обладнання, і на ліки тощо.

За цих обставин доцільно:

1) запровадити погодинну систему оплати праці медичних працівників, що дасть змогу значно диференціювати зарплату залежно від витраченого часу або групи складності робіт. Фактично це сприятиме підвищенню розміру заробітної платні і врегулюванню питань з оплати понаднормових робіт, робіт підвищеної якості тощо;

2) нормативно розмежувати поняття «медична допомога» та «медичні послуги» — послуги повинні надаватися на замовлення і за кошти пацієнта, а допомога — як пропозиція з боку держави в межах певних конституційних гарантій. У будь-якому разі введення офіційних платних послуг повинно мати чітке розмежування та безоплатної медицини. Як один із варіантів: одразу після закінчення меж безоплатної медичної допомоги, пацієнт повинен мати право на платній основі отримувати якісні послуги.

Абсолютна більшість країн світу гарантує своїм громадянам оплату певного набору (десь більш широкого, десь — більш вузького) медичних послуг (так званого «базового пакету») за рахунок солідарно сформованих громадських джерел фінансування (бюджет, що формується за рахунок збору загальних податків, чи схеми соціального страхування). Базовий пакет може мати вигляд медичних послуг, оплата яких фінансується за рахунок громадських джерел (позитивний перелік) або, навпаки, послуг, які не фінансуються за рахунок таких джерел (негативний перелік). Це може бути перелік хвороб, послуги з профілактики та (чи) лікування яких забезпечуються за рахунок громадських джерел фінансування. Мова може йти про комплекс ба-

зових пакетів, що передбачають гарантії лікування та (чи) профілактики тих чи інших хвороб для тих чи інших визначених категорій населення. Але як би там не було, в основі визначення структури такого пакету послуг лежить комплекс економічних, соціальних та політичних факторів.

До складу базових послуг включаються послуги, що мають велике соціальне значення для суспільства з точки зору профілактики поширення хвороб (запобігання негативному демографічному та економічному впливу їх наслідків на суспільство) та вирішальне значення для врятування життя, відновлення та підтримання здоров'я та належної якості життя конкретної особи. Слід зазначити, що в переважній кількості країн навіть для деяких видів таких послуг запроваджується певна, як правило, відносно незначна доплата за рахунок пацієнта.

Відповідно до частини третьої статті 49 Конституції України держава створює умови для ефективного і доступного для всіх громадян медичного обслуговування. У державних і комунальних закладах охорони здоров'я медична допомога надається безоплатно; існуюча мережа таких закладів не може бути скорочена. Держава сприяє розвитку лікувальних закладів усіх форм власності.

Положенню частини третьої статті 49 дано офіційне тлумачення згідно з Рішенням Конституційного Суду України від 29.05.2002 р. N 10-рп/2002. Конституційний Суд України пояснив, що положення частини третьої статті 49 Конституції України «у державних і комунальних закладах охорони здоров'я медична допомога надається безоплатно» треба розуміти так, що у державних та комунальних закладах охорони здоров'я медична допомога надається всім громадянам незалежно від її обсягу та без попереднього, поточного або наступного їх розрахунку за надання такої допомоги.

Поняття медичної допомоги, умови запровадження медичного страхування, у тому числі державного, формування і використання добровільних медичних фондів, а також порядок надання медичних послуг, які виходять за межі медичної допомоги, на платній основі у державних і комунальних закладах охорони здоров'я та перелік таких послуг мають бути визначені законом.

Звернемо увагу на слова «незалежно від її обсягу». Тут і закладено протиріччя з частиною другою статті 95 Конституції України, яка передбачає, що «виключно законом про Державний бюджет України визначаються будь-які видатки держави на загальносуспільні потреби, розмір і цільове спрямування цих видатків». Тобто Державний бюджет України має конкретний розмір, а медична допомога має надаватися безоплатно незалежно від її обсягу. Це неможливо навіть теоретично, тож ніколи не буде повноцінно запроваджено на практиці.

4.7.4. Фармацевтичні препарати: чому їх так багато і що за цим стоїть

Яку кількість ліків Ви вживаєте протягом року? А скільки з них Вам допомагають і скільки з них Вам були дійсно необхідні?

Фармацевтичний ринок перенасичений, вже розробили всі можливі в умовах сьогодення ліки, поставили на конвеєр, і навіть розробили їх дешевші аналоги. Що буде далі? Об'єм виробництва лікарських засобів приголомшує, але втім хворих не стає менше

Нині в Україні, на відміну від перших років незалежності, дефіциту лікарських засобів не існує. Населення забезпечене ліками як вітчизняного, так і зарубіжного виробництва за всіма нозологіями хвороб. Однак пильна увага до фармацевтичної галузі все ж залишається. На перший план виносяться проблеми якості, ефективності, безпеки й економічної доступності лікарських препаратів.

ВООЗ свідчить: за минуле століття, незважаючи на ріст фармакологічної продукції, захворюваність у світі на 1 тис. населення зросла втричі.

Наприкінці минулого століття були сформульовані вимоги ВООЗ до лікарських засобів (ЛЗ): ефективність, безпека, доступність та прийнятність для пацієнта, які були сконцентровані навколо головного критерію — користь/ризик, що має з позицій доказової медицини забезпечити раціональну фармакотерапію, тобто якість життя пацієнта (рис. 1).

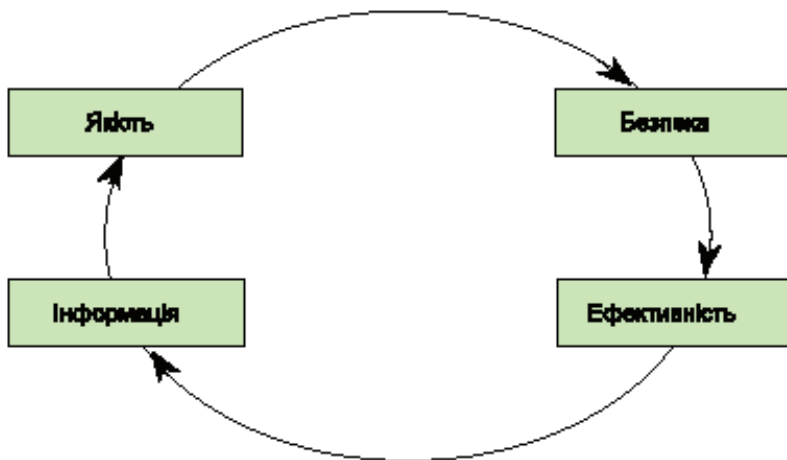


Рис. 1. Основні елементи регулювання ефективності і безпеки ЛЗ (ВООЗ, 1999)

Протягом останніх 40 років суттєво зросла та стала все більше підпадати під різні регуляторні впливи зацікавленість міжнародних організацій, національних служб охорони здоров'я та громадськості питаннями безпечного медичного застосування ліків (табл. 1).

Таблиця 1

Публічні інтереси в галузі обігу ЛЗ, визаних державою та забезпечених правом, механізми та засоби їх реалізації

Загальні публічні інтереси	Конкретизовані публічні інтереси	Механізми реалізації публічних інтересів
Забезпечення дотримання конституційних прав громадян на охорону здоров'я	Захист прав споживачів (пацієнтів) Забезпечення доступності ЛЗ	Забезпечення ефективності медичної допомоги із застосуванням ЛЗ Забезпечення якості та ефективності ЛЗ Забезпечення безпеки ЛЗ Забезпечення своєчасного та правдивого інформування щодо якості, ефективності та безпеки ЛЗ Забезпечення обсягу виробництва ЛЗ Забезпечення державного регулювання цін на життєво необхідні ЛЗ відповідно до переліку, затвердженого МОЗ України
Забезпечення регульованості ринку лікарських засобів	Забезпечення можливостей державно-правового впливу на зміст та форми ринкових процесів у галузі обігу ЛЗ	Визначення порядку надання спеціальних дозволів на провадження зазначеного виду діяльності Створення державного резерву ЛЗ Стимулювання виробників ЛЗ Надання рекомендованих моделей відповідних правовідносин Регулювання імпорту ЛЗ Забезпечення державного замовлення
Забезпечення захисту національного товаровиробника	Незалежність від іноземних товаровиробників Гарантії та компенсації для національних товаровиробників	Забезпечення державного інвестування галузі, відповідної податкової та експортно-імпоротної політики

Необхідно відзначити, що світова номенклатура ліків налічує понад 350 тис. найменувань. На сьогодні в Україні, яка споживає 0,03% обсягу всього світового ринку ліків, їх кількість наблизилася до 16 тис. (зросла порівняно з 1991 р. більш ніж у 7 разів). При цьому 55% ЛЗ, які продаються в аптеках нашої країни, рецептурні, 45% — безрецептурні. Зі здобуттям незалежності в Україні почалося створення правового поля у сфері обігу ЛЗ. У квітні 1996 р. набув чинності Закон України «Про лікарські засоби», відповідно до якого:

- у 1996 р. було утворено Центр побічної дії ЛЗ у складі Фармакологічного комітету МОЗ України;
- у 1999 р. створено Відділ фармакологічного нагляду у складі Державного фармакологічного центру МОЗ України;
- у 2002 р. Україна стала 68 членом міжнародної програми ВООЗ з моніторингу ПД ЛЗ.

Фармаконадгляд у нашій країні базується на Законі України «Про лікарські засоби» (1996), відповідних наказах МОЗ України (правова і адміністративна база) та з урахуванням нормативно-правових актів ЄС — директиви 2001/83ЕС Європейського Парламенту та Ради ЄС від 06.11.2001 р. «Про зведення законів Співтовариства стосовно лікарських препаратів для людини».

На цій підставі в нашій країні створено умови для реалізації вимог щодо безпеки ЛЗ при їх медичному застосуванні (рис. 2).

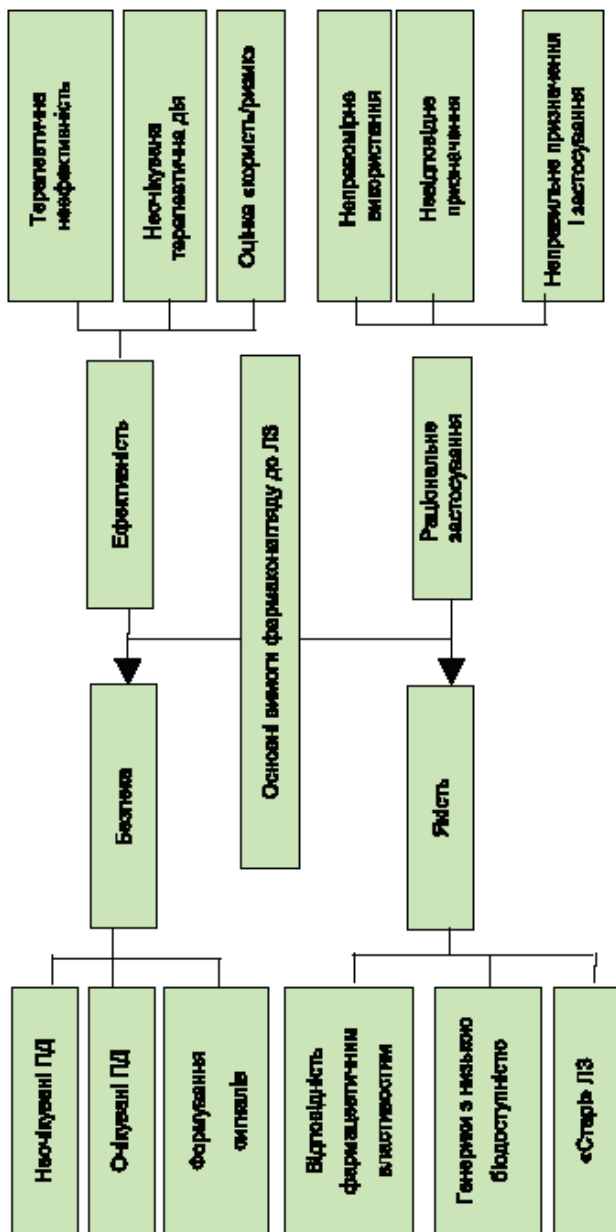


Рис. 2. Вимоги щодо безпеки, які висуваються до ЛЗ при їх медичному застосуванні

Згідно з чинним законодавством України та відповідними наказами МОЗ, у нашій державі було впроваджено організаційну вертикаль контролю за безпекою ЛЗ, головною діючою фігурою в якій є лікар, його компетентність і сумління, та визначено джерела інформації про ПД (рис. 3).

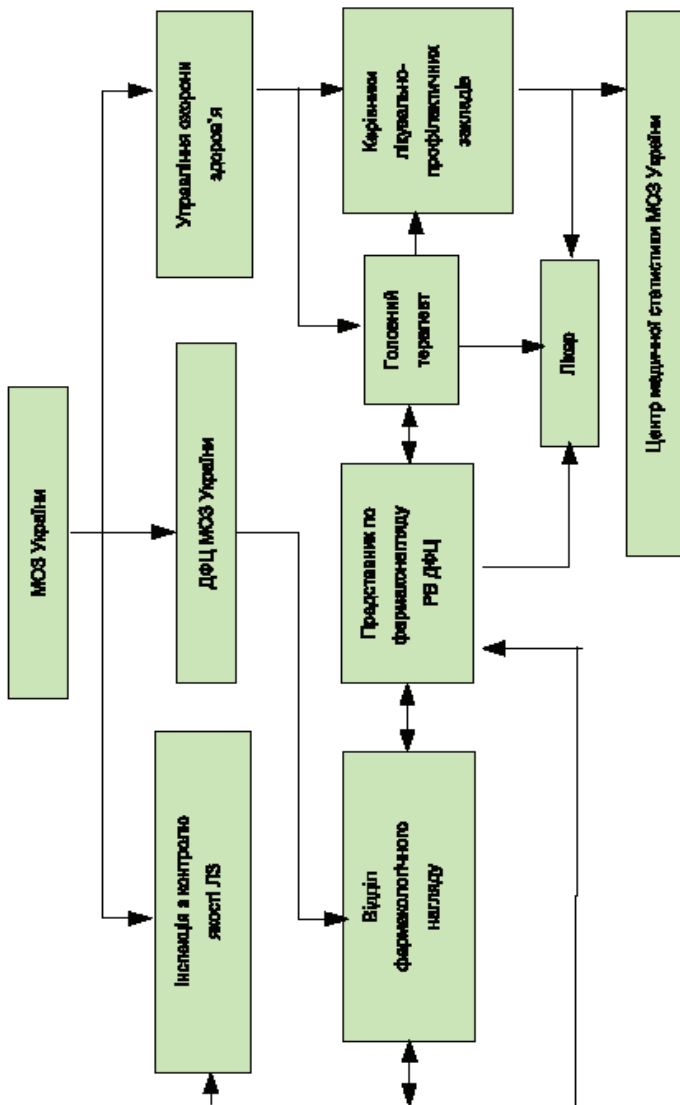


Рис. 3. Структура моніторингу ПД ЛЗ в Україні

Для успішного вирішення завдання забезпечення надійного захисту українського споживача від підроблених ліків, має бути створена ефективна система не тільки по виявленню і оперативному вилученню з обігу фальсифікату, а й по відстеженню каналів його надходження і розповсюдження на національному фармацевтичному ринку та притягненню до кримінальної відповідальності тих, хто бере участь або сприяє незаконному обігу фальсифікованих ліків.

Розглянемо деякі фактори, що сприяють постійному погіршенню статистики — збільшенню з року в рік кількості серій виявлених в Україні фальсифікованих лікарських засобів та розширенню їх номенклатури:

- відсутність законодавчої бази, яка б перешкоджала фальсифікації ліків;
- недостатні міри покарання за таку діяльність;
- високі ціни на ліки, дефіцит або нестабільність їх постачання;
- відсутність контролю за імпортом лікарських засобів;
- торгівля через багатьох посередників та зони вільної торгівлі.

Складність контролю ситуації полягає ще й у тому, що право займатися фармацевтичною діяльністю в Україні має величезна кількість компаній. В Україні, за даними Антимонопольного комітету, 70% ринку ліків зосереджено 15 великими оптовими постачальниками медикаментів, які, постійно підвищуючи ціни на ліки, довели рентабельність своїх підприємств до 200-300 відсотків, тобто утворилася така собі фармацевтична мафія, котра, володіючи величезними фінансовими ресурсами, має змогу маніпулювати свідомістю мільйонів людей із допомогою засобів масової інформації, тиснути на уряд і парламент.

Фармація — один із найприбутковіших бізнесів у світі, що стоїть поруч із торгівлею зброєю та наркотиками. Недобросовісні лікарі не рідко співпрацюють із фармакологічними компаніями, маючи відповідний відсоток, якщо призначають ліки їхнього виробництва. За кордоном пацієнт може довести, що ліки йому нашкодили, у нас же він практично незахищений і не може судитися з фармацевтичною компанією, тому у нас створено чудовий полігон для випробування медикаментів. Нація, яка не може захищатися, приречена на вимирання.

Ведучи мову про ринок ліків в Україні, не можна не торкнутися питання щодо придбання ліків, порядок призначення яких вимагає наявності лікарських рецептів. Цей порядок регламентується Наказом Міністерства охорони здоров'я України «Про затвердження Правил виписування рецептів та вимог-замовлень на лікарські засоби і виробу медичного призначення, Порядку відпуску лікарських засобів і виробів медичного призначення з аптек та їх структурних підрозділів, Інструкції про порядок зберігання, обліку та знищення рецептурних бланків та вимог-замовлень» від 19 липня 2005 року № 360.

Цим нормативним актом визначено загальні вимоги до виписування та оформлення рецептів на лікарські засоби і виробу медичного призначення. Відповідно до положень Наказу, рецепти на лікарські засоби і виробу медичного призначення виписуються лікарями закладів охорони здоров'я не-

залежно від форм власності та підпорядкування, згідно з видами медичної практики, на які було видано ліцензію МОЗ України та відповідно до лікарських посад. Рецепти на лікарські засоби, вироби медичного призначення, які відпускаються на пільгових умовах чи безоплатно, дозволяється виписувати лікарям державних та комунальних закладів охорони здоров'я за узгодженням з органами охорони здоров'я місцевих державних адміністрацій.

Медичні працівники, які мають право виписувати Рецепти, є відповідальними за призначення хворому ліків та додержання правил виписування Рецептів згідно із законодавством України.

Рецепти виписуються хворому за наявності відповідних показів з обов'язковим записом про призначення лікарських засобів чи виробів медичного призначення в медичній документації (історія хвороби, медична карта амбулаторного чи стаціонарного хворого). Рецепти виписуються на лікарські засоби, зареєстровані в Україні, крім випадків, передбачених чинним законодавством.

Рецепти повинні мати кутовий штамп закладу охорони здоров'я та завірятися підписом і особистою печаткою лікаря, а у випадках, визначених законодавством, додатково — круглою печаткою суб'єкта господарювання, що провадить діяльність, пов'язану з медичною практикою. Завіряти печаткою закладу охорони здоров'я або іншого суб'єкта господарювання, що провадить діяльність, пов'язану з медичною практикою, незаповнені та не підписані медичним працівником рецептурні бланки забороняється. Рецепти на препарати інсуліну, вартість яких підлягає державному відшкодуванню, додатково завіряються печаткою червоного кольору «Вартість підлягає відшкодуванню».

Лікарі, які займаються приватною медичною практикою, на рецептурних бланках у верхньому лівому куті зазначають свою адресу, номер ліцензії та дату її видачі.

Рецепти обов'язково виписуються на: 1) рецептурні лікарські засоби; 2) безрецептурні лікарські засоби, вироби медичного призначення у разі відпуску їх безоплатно чи на пільгових умовах; 3) лікарські засоби, які виготовляються в умовах аптеки для конкретного пацієнта.

Рецепти виписуються на рецептурному бланку форми N 1 (Ф-1) та спеціальному рецептурному бланку форми N 3 (Ф-3), зразок якої затверджений в установленому чинним законодавством порядку, та виготовляються друкарським способом.

Забороняється нанесення на рецептурний бланк будь якої інформації (в тому числі і рекламної), за винятком номера страхового поліса (за необхідності).

Назва лікарського засобу, формоутворюючих та корегуючих речовин, його склад, лікарська форма, звернення лікаря до фармацевтичного працівника про виготовлення та видачу лікарських засобів пишуться латинською мовою. Використання латинських скорочень дозволяється тільки відповідно до прийнятих у медичній і фармацевтичній практиці. Забороняється скорочення близьких за найменуванням інгредієнтів, що може призвести до плутанини відносно того, який лікарський засіб приписано.

Спосіб застосування ліків пишеться державною мовою або мовою міжнародного спілкування відповідно до Закону Української РСР «Про мови в Українській РСР» із зазначенням дози, частоти, часу та умов прийому. Забороняється обмежуватися загальними вказівками типу «Зовнішнє», «Відомо» тощо.

Рецепти виписуються чітко і розбірливо чорнилом або кульковою ручкою з обов'язковим заповненням належної інформації, передбаченої формою бланка Рецепта. Виправлення в Рецепті не дозволяється. Усі специфічні вказівки, помітки медичного працівника («Хронічно хворому», «За спеціальним призначенням») додатково завіряються його підписом та печаткою.

Рецепти на лікарські засоби, крім наркотичних (психотропних) лікарських засобів і виробі медичного призначення виписуються на рецептурних бланках ф-1. Рецепти на наркотичні (психотропні) лікарські засоби в чистому вигляді або в суміші з індіферентними речовинами виписуються на спеціальних рецептурних бланках ф-3. Рецепт ф-3 додатково підписується керівником закладу охорони здоров'я або його заступником з лікувальної роботи (а в разі їх відсутності — підписом завідувача відділення цього закладу, на якого покладена відповідальність за призначення наркотичних (психотропних) лікарських засобів) і завіряється печаткою суб'єкта господарювання, що провадить діяльність, пов'язану з медичною практикою.

На рецептурних бланках ф-1 дозволяється виписувати не більше трьох найменувань лікарських засобів. Одне найменування лікарського засобу виписується у разі: 1) призначення пільговим категоріям населення на бланку ф-1; 2) які підлягають предметно-кількісному обліку; 3) призначення наркотичних (психотропних) лікарських засобів на бланку ф-3; 4) призначення препаратів інсуліну, вартість яких підлягає державному відшкодуванню.

Рецепти на лікарські засоби, які підлягають предметно-кількісному обліку, що відпускаються на пільгових умовах чи безоплатно, крім наркотичних (психотропних) лікарських засобів, виписуються у 2 примірниках на бланку ф-1. У разі виписування безоплатно чи на пільгових умовах наркотичних (психотропних) лікарських засобів поряд з виписуванням Рецепта на бланку ф-3 виписуються додатково Рецепти на бланку ф-1.

У разі необхідності (відраження, відпустка тощо) пацієнту, в тому числі тим, хто має право на безоплатне чи пільгове забезпечення, дозволяється виписувати на одному рецептурному бланку лікарські засоби в кількості, передбаченій для тримісячного курсу лікування, урахуваючи норми відпуску лікарських засобів. При виписуванні таких Рецептів лікар повинен зробити вказівку «Хронічно хворому». У разі необхідності, відповідно до дозового режиму, дозволяється виписувати Рецепт на лікарський засіб в кількості, необхідній для продовження чи повторення курсу лікування, шляхом зазначення кратності видачі ліків, за винятком лікарських засобів, для яких встановлені спеціальні норми відпуску.

Забороняється виписувати Рецепти на лікарські засоби, що використовуються для усіх видів наркозу (інгаляційного, неінгаляційного, увідного) при хірургічних та діагностичних втручаннях.

Рецепти на лікарські засоби, виписані на рецептурних бланках ф-1, **дійсні** протягом *одного місяця* з дня виписки, а на спеціальних рецептурних бланках ф-3 — протягом *п'яти днів* з дня виписки.

§ 4.8. Реклама: що нам чекати від неї і на які ризики вона нас наражає

*Мої діти не їдять нічого,
що не танцює по телевізору*
Ерма Бомбек

Роль реклами в сучасній економіці надалі є значущою не лише з економічного погляду, хоча саме це, безсумнівно, є найважливішим її значенням. Реклама як елемент комплексу маркетингу пропонує багато часто невимірних корисностей. Тепер значення реклами належно оцінюється не тільки підприємцями. Можливості, яке дає рекламне повідомлення, використовують фахівці зі створення образу і політичного маркетингу при впровадженні процесів господарських змін або також в передвиборних періодах. Реклама використовується також для промоції суспільних акцій, організованих неприбутковими організаціями тощо.

Однак, незважаючи на її міцну серед інструментів маркетингу позицію, спостерігається все більша стурбованість рекламою.

Щодня, сідаючи до телевізора з метою розслабитися і відпочити, ми з вами навіть не підозрюємо, що в цей час нас бомбують за допомогою сучасних технологій і новинок технічного прогресу навіюванням «правильних» думок і зручних сценаріїв поведінки. І немає жодної гарантії, що, подивившись перед сном улюблену комедію, ми не відкриємо балкон і не покрокуємо в небо.

Чим може бути небезпечна реклама? Ось декілька яскравих прикладів.

Наслухавшись реклами, жінка замовила «пояс від хвороб спини», при використанні цього засобу стан її здоров'я незабаром різко погіршився. Виявилось, що пояс той насправді був поясом для схуднення, а де шукати недобросовісну фірму-рекламодавця, невідомо. Це непоодинокий випадок. Є й інші, що «кльонули» на ту саму рекламу, а тепер збирають медичні довідки, прагнучи довести, що погіршення стану їхнього здоров'я було спричинене застосуванням саме цих чудодійних поясів.

Але це — не єдиний випадок небезпечної реклами. От уже протягом дуже тривалого часу перший радіоканал, що його ділять Національне радіо та

радіо «Ера», по кілька разів щодня передає рекламу ламінарину. *«Матеріал прозвучав на правах реклами»*, - ця фраза, іноді вимовлена скоромовкою, завершує кожен «ламінариновий» блок. За змістом та побудовою це типова реклама, але в цільовій аудиторії — людей похилого віку — слово «матеріал» мусить викликати більшу довіру. Це — перша хитрість.

Мусить викликати довіру й назва фірми-продавця: *«Інститут передових технологій»*. Той самий інститут, до речі, рекламує по радіо ще й інший лікарський засіб — матрикс. Щодо реальних якостей ламінарину нічого не можу сказати: номеру реєстраційного свідоцтва у щоденних *«матеріалах на правах реклами»* немає.

Мова зараз не про лікувальні властивості — цілком можливо, що й реальні, а про форму рекламування. *«Серцево-судинні захворювання є найголовнішою причиною смертності!»* - лякає аудиторію суворий чоловічий голос. Далі йде сумна статистика, й, нарешті, згадується чудодійний порятунок — звісно ж, ламінарин.

Але це — не єдина формула заохочення аудиторії. Таких форм існує декілька, вони чергуються. *«Матеріал на правах реклами»* може початися із заповнення: традиційні ліки усувають лише симптоми хвороб, а не їхні причини. А може, із застереження: традиційні ліки шкідливі, вони мають побічні ефекти, й шкода від них перевищує користь. Мовляв, в усьому світі доведено небезпечність традиційних ліків, і ніде в розвинених країнах їх уже не вживають! Початком може бути проста констатація: традиційні ліки не дають ніякої користі та викликають звикання організму. Може бути ще яка-небудь суворя пересторога, зміст якої зводиться до того самого закликку — не вживати традиційні ліки. До цього можуть додати, що ледь не в усьому світі лікарі перейшли на нові лікарські засоби.

А тепер увага: ламінарин рекламують як засіб проти серцево-судинних хвороб, краще потрібний людям, яким загрожують інфаркт або інсульт, або які вже перенесли їх. Ці людям не можуть обходитися без ліків, і відмова від вживання їх може становити загрозу не лише для здоров'я, але й для життя. Але ж саме до цього їх і спонукають — відмовитися від уживання «шкідливих» традиційних ліків! А отже, й відмовитися від консультацій у традиційних лікарів, які їх прописують!

Так само протягом дуже довгого часу на тому самому радіоканалі лунала наполеглива — по кілька разів щодня — реклама договорів довічного утримання, які укладає організація з назвою «Центр соціальної допомоги пенсіонерам» або подібною, що викликає асоціації із державною або комунальною службами. Ця реклама починалася з того, що пенсіонерам категорично не рекомендували укладати подібні договори з родичами або знайомими — тільки з «Центром».

Щодо реклами антигрипозних засобів. Найпоширеніший сюжет: сидить на лавочці жінка. Підсідає до неї чоловік, хворий на грип, і вона ділиться з ним: виявляється, вона теж хворіє на грип, тільки вживає антигрипозні засо-

би, які усувають кашель, нежить та інші прояви хвороби. А відтак вона може вести звичний спосіб життя, як і здорові люди.

Багато лікарів вважають: подібні засоби, що усувають симптоми та прояви грипу, послаблюють та сповільнюють спротив організму хвороби, а отже, ускладнюють її перебіг; безоглядне користування ними шкодить здоров'ю. Але в даному разі йдеться про безпеку не лише для самого хворого. Вживши антигрипозні засоби, здорова на вигляд людина й надалі залишається носієм вірусу й передає його тим, із ким спілкується. Вона й надалі становить небезпеку для оточення. Але сенс реклами полягав у тому, що за допомогою цих ліків людина може перебувати серед інших, розмовляти та спілкуватися з ними. Ані про яку необхідність дотримуватися застережних заходів, щоби не поширювати захворювання, жоден із бачених сюжетів не містив. До якої міри подібна реклама загострює епідемії, можна лише здогадуватися.

Досить довго на наших телеекранах з'являлася така от реклама прального порошку. Нібито хазійка готелю розмірковувала вголос: зараз, мовляв, криза, електроенергія дорожчає, а от завдяки цьому порошку вона може прати постільну білизну постояльців при температурі не 60, а 30 градусів.

Зрозуміло: після прання при температурі прання у 30 градусів білизна може стати чистою на вигляд, але ні про яку її дезінфекцію мови бути не може. От чи можете ви собі уявити рекламу якого-небудь засобу для миття посуду, у якій буцімто працівниця ресторану казала би: цим засобом достатньо легенько протерти посуд, а то й просто побризкати, і можна вже його не мити — виглядає, мов новий? Отак само й реклама прального порошку провокувала працівників готелів, поїздів та інших закладів, де однією й тією самою постільною білизною користуються різні випадкові люди, не дотримуються гігієнічних норм. Наражати своїх клієнтів на безпеку.

Недобросовісна та неякісна реклама може негативно вплинути на рекламну діяльність, адже незадоволення споживачів якоюсь окремою рекламою може викликати негативне ставлення до реклами в цілому. Наслідком таких процесів може стати заборона реклами як негативного явища. Рекламна діяльність контролюватиметься більш жорстко.

Стаття 10 Закону України «Про рекламу» від 3 липня 1996 р. містить визначення поняття недобросовісної реклами. Під останньою розуміють «рекламу, яка внаслідок неточності, недостовірності, двозначності, перебільшення, умовчання, порушення вимог щодо часу, місця і способу розповсюдження та інших вимог, передбачених законодавством України, вводить або може ввести в оману споживачів реклами, завдати шкоди особам та державі». Широкий спектр критеріїв «недобросовісності» та наявність положення про «порушення ... інших вимог, передбачених законодавством», дає можливість припустити, що будь-яке порушення законодавства про рекламу може розцінюватись як недобросовісна реклама. Наслідком такої невідповідності має бути введення або можливість введення в оману споживачів реклами, завдання шкоди особам та державі. Відповідно до ч. 2 ст. 10 Закону про рекламу

недобросовісна реклама заборонена, а відповідно до ст. 27 Закону про рекламу за розповсюдження реклами, забороненої чинним законодавством, винні особи притягаються до відповідальності.

Недобросовісна реклама характеризується двома складовими. Перша — це змістовна частина самої реклами, яка в свою чергу розподіляється на рекламне наповнення (неточність, недостовірність, двозначність, перебільшення, умовчання, наявність чи відсутність тих чи інших відомостей, які передбачені законодавством) та рекламне розповсюдження (місце, час, спосіб). Другою складовою є негативний наслідок, який така реклама має для осіб, держави. І лише за відповідності таким двом критеріям реклама вважатиметься недобросовісною.

Рішення щодо визнання реклами недобросовісною приймають державні органи, до компетенції яких входять такі питання. Перелік таких органів викладено у ст. 26 Закону про рекламу. Виходячи з наведеного, для кваліфікації реклами як недобросовісної компетентні органи мають, по-перше, довести невідповідність змістовної частини (включаючи рекламне розповсюдження) законодавчим вимогам, а, по-друге, наявність негативного наслідку, який проявляється у введенні в оману чи завданні шкоди (зокрема, визначити в чому саме полягає цей негативний наслідок).

За суб'єктом відповідальність у сфері недобросовісної реклами можна розділити на:

- відповідальність рекламодавця;
- відповідальність виробника реклами;
- відповідальність розповсюджувача реклами.

Це питання потребує детального вивчення, адже Закон про рекламу містить вказівку на те, що публічне спростування недобросовісної реклами здійснюється за рахунок винної особи (п. 2 ст. 28 Закону про рекламу). Зауважимо, що Закон про рекламу не виділяє окремих видів правопорушень у сфері рекламної діяльності, які чітко пов'язані з особою рекламодавця, виробника чи розповсюджувача реклами. Стаття 27 Закону про рекламу встановлює лише зміст вини особи, який полягає в:

- а) розповсюдженні реклами щодо продукції, виробництво або реалізацію якої заборонено законодавством України;
- б) розповсюдженні реклами, забороненої чинним законодавством;
- в) порушенні порядку виготовлення та розповсюдження реклами;
- г) недотриманні вимог законодавства щодо змісту та достовірності.

Таким чином, можна виділити певні категорії правопорушень в сфері рекламної діяльності. До першої категорії відноситься розповсюдження реклами щодо продукції, виробництво або реалізацію якої заборонено законодавством України. Виходячи з того, що заборона виробництва або реалізації певних видів продукції має загальне суспільне значення, то й відповідальність за розповсюдження реклами щодо такої продукції повинна мати «загальний характер». Тобто відповідальність за розповсюдження реклами щодо про-

дукції, виробництво або реалізацію якої заборонено законодавством України, несуть і рекламодавець, і виробник реклами, і розповсюджувач реклами.

До другої категорії належить розповсюдження реклами, забороненої чинним законодавством. Стаття 8 Закону про рекламу містить загальні обмеження щодо реклами. Відзначимо, що у згаданій статті подано не перелік видів забороненої реклами, а лише перелік того, що забороняється робити при здійсненні рекламної діяльності. При цьому цей перелік містить певні заборонені елементи, які мають загальне суспільне значення і можуть бути оцінені як заборонені без спеціальних знань. Наприклад, заборона поширення інформації щодо продукції, виробництво або реалізацію якої заборонено законодавством України, або ж заборона на вміст тверджень, що є дискримінаційними за ознаками походження, статі, ставлення до релігії і та ін.

Розмір відповідальності за розміщення недобросовісної реклами не відповідає характеру такої реклами і не може компенсувати завданої недобросовісною рекламою шкоди. Зазнають втрат при цьому не лише споживачі, а й добросовісні учасники рекламного ринку.

Нелюбов до реклами — не український феномен. Але треба розуміти, що реклама — це необхідність. А доти, доки українське суспільство не досягло такого рівня розуміння, рекламу необхідно регулювати на законодавчому рівні. Відповідний закон має відображати реалії сьогодення, бути зрозумілим і для споживачів, і для рекламодавців, і для інших суб'єктів.

§ 4.9. Освіта: коли до неї ставитимуться як до високорентабельного товару

*Освіта людей повинна починатися висловами
та закінчуватися роздумами.
Сенека (Молодший)*

Освіта — важливий соціальний інститут, якому людство зобов'язане усіма досягненнями культури і науки. Цей рушій суспільного розвитку відповідно вимагає особливого правового регулювання. Право на освіту в Україні має статус конституційного (основного). Згідно зі ст. 53 Конституції України кожен має право на освіту, повна загальна середня освіта є обов'язковою; держава забезпечує доступність і безоплатність дошкільної, повної загальної середньої, професійно-технічної, вищої освіти в державних і комунальних навчальних закладах; розвиток дошкільної, повної загальної середньої, позашкільної, професійно-технічної, вищої і післядипломної освіти, різних форм навчання; надання державних стипендій та пільг учням і студентам. Попри встановлені вище державні гарантії у сфері освіти, послуги з її надання деда-

лі частіше стають предметом ринкового регулювання. Саме розвиток ринкових відносин обумовив той факт, що освіта із безкоштовного привілею, який оплачувався державою, перетворилась у товар, а точніше послугу.

Великою мірою процес трансформації системи освіти в умовах ринкової економіки визначають фактори, що впливають на формування законодавства в освітній сфері. До таких важливих факторів слід віднести процес глобалізації і підписання Болонської угоди. Провідною концепцією нашого часу є концепція навчання людини упродовж усього її свідомого життя. Вона отримала назву безперервної освіти (life-long education – з англ.). Необхідно навчатись бути, за влучним вираженням членів міжнародної комісії ЮНЕСКО, що видала у 1972 році фундаментальну працю під такою назвою (англійською це звучить «Learning to be»), тобто для того, щоб вижити, щоб гідно відповісти на виклики часу, щоб розвиватися, людству в цілому і кожній людині зокрема необхідно навчатися.

Процеси глобалізації зумовили той факт, що високий рівень освіти суспільства став запорукою стійкого економічного підйому, соціального і культурного прогресу у будь-якій країні. Водночас перехід до ринкової економіки в Україні зумовлює значну трансформацію в сфері правового регулювання освітніх послуг. Адже тепер останні вже не є безоплатним привілеєм, що надається особі державою, а стали на рівні з іншими видами послуг повноправним об'єктом цивільних прав. Цей факт зумовлює цілий ряд важливих наслідків – можливість платного отримання освітніх послуг, укладення цивільно-правових договорів щодо них, розвиток конкуренції серед навчальних закладів, широке застосування маркетингових методів управління в освітній сфері та ряд інших суспільно значущих змін. Освітні послуги, як і будь-який інший товар, реалізуються на ринку, під яким розуміють сукупність існуючих та потенційних продавців і покупців товару. Ринок освітніх послуг в цілому випадку являє собою ринок, в якому взаємодіють попит на освітні послуги з боку основних господарюючих суб'єктів (окремих осіб, підприємств, організацій, держави) і їх пропозиція різноманітними освітніми закладами.

За досить невеликий проміжок часу в Україні сформувався ринок освітніх послуг, пропозиція яких зробила значний стрибок вперед. Разом з тим, якщо інструменти маркетингу уже досить довгий час застосовуються в бізнесі, економіці, рекламі, то освіта і комерція донедавна сприймалися суспільною думкою як антагоністичні поняття. Тому у сфері освіти ринкові інструменти управління використовуються не досить широко. Досвід діяльності провідних навчальних закладів наочно демонструє, що надійною запорукою успішної діяльності освітньої установи в умовах ринку є застосування нею маркетингового підходу в управлінні своєю діяльністю, зокрема збутом та просуванням послуг.

Конкурентоспроможність навчального закладу визначається за багатьма критеріями. Одним з основних є якість послуг, що надаються. Обов'язком держави є встановлення та підтримка певного рівня освіти, що здійснюється

за допомогою запровадження державних стандартів освіти, базових планів, програм, проведення ліцензування діяльності вищих навчальних закладів щодо надання освітніх послуг. Проте дотримання цих стандартів навчальним закладом в умовах ринкової економіки є недостатнім. Для забезпечення належної конкурентоспроможності навчальні заклади повинні розробляти власну політику контролю над якістю освітніх послуг, що надаються, розробляти фірмовий стиль організації: назва організації, логотип, проведення систематичного навчання професорсько-викладацького складу для підвищення його професійного рівня та якості освітніх послуг.

Зважаючи на актуальність цієї проблеми, важливо визначити межі правового регулювання поняття «освіта» відповідно до сучасного законодавства та суспільних відносин, що склалися на ринку послуг. За визначенням, прийнятим 20-ю сесією Генеральної конференції ЮНЕСКО, під освітою розуміють процес і результат удосконалення здібностей та поведінки особистості, за якої вона досягає соціальної зрілості та індивідуального росту. Згідно із Законом України «Про освіту» від 23 травня 1991 року, освіта — основа інтелектуального, культурного, духовного, соціального, економічного розвитку суспільства і держави; метою освіти є всебічний розвиток людини як особистості та найвищої цінності суспільства, розвиток її талантів, розумових і фізичних здібностей, виховання високих моральних якостей, формування громадян, здатних до свідомого суспільного вибору, збагачення на цій основі інтелектуального, творчого, культурного потенціалу народу, підвищення освітнього рівня народу, забезпечення народного господарства кваліфікованими фахівцями.

В сучасній правовій літературі існує певна неоднозначність у розумінні поняття «освітня послуга». С. В. Куров під освітньою послугою розуміє «організовану, цілеспрямовану, стійку діяльність (дію), що здійснюється одним або кількома суб'єктами (викладачем, педагогом або колективом педагогів) за посередності комунікативних засобів (особистої, безпосередньої взаємодії з іншим суб'єктом — тим, хто навчається) з передачі знань, формування вмінь, навичок, здійснення впливів, що формують особистість людини, громадянина шляхом організації і управління його навчальною діяльністю (діями)». Є. В. Бурденко визначає освітні послуги як корисний вид праці, що безпосередньо задовольняє потребу людини у праці, і як матеріально-речовий продукт, що дозволяє задовольняти освітню потребу людини самостійно (підручники, навчальні програми, посібники тощо).

Т. В. Данилова під освітніми послугами розуміє сукупність результатів освітнього процесу і супутніх йому допоміжних процесів, надана вищим навчальним закладом на ринку освітніх послуг і безпосередньо спрямована на задоволення встановлених і передбачуваних освітніх потреб споживача.

З огляду на вищенаведені дефініції поняття «освітня послуга» можна зробити висновок про неоднозначність його розуміння в правовій літературі (як результат і процес, суспільне благо і товар). Освіту можна розуміти як

процес, що юридично оформляється конструкцією освітніх послуг, — специфічного об'єкта цивільних прав.

Особливий характер освіти та освітніх послуг, а саме їх структура та зміст з точки зору об'єкта цивільно-правових відносин, тягне за собою застосування цивільно-правових методів регулювання у поєднанні з нормами публічного права (законодавством про освіту). Така дуальність правового регулювання зумовлюється значною мірою існуванням міжнародно-правових та конституційних принципів забезпечення рівного права громадян на освіту з одночасним застосуванням маркетингових методів у просуванні освітніх послуг.

Проведення процедур допуску до вищої освіти є за своєю природою цивільно-правовим договором. Вищий навчальний заклад заздалегідь повідомляє перелік, правила, процедури, строки та форму вступних випробувань, апеляцій на їх результати, відомості про ліцензію на здійснення освітньої діяльності, сертифікати про акредитацію відповідної спеціальності певного напрямку тощо. Абітурієнт подає заяву про прийом, додаючи відповідні документи. Його підпис підтверджує згоду брати участь у процедурі допуску до вищої освіти, а також те, що його ознайомили з умовами навчання. Волевиявлення вищого навчального закладу фіксується у затверджених його керівником і погоджених із уповноваженим центральним органом виконавчої влади у галузі освіти і науки правилах прийому. Фактично за правовим змістом договір між абітурієнтом і вищим навчальним закладом є угодою про надання освітніх послуг із відкладеною умовою (попереднім договором). Відкладеною умовою в цьому випадку є успішне проходження конкурсу. Такі відносини врегульовані положеннями ст. 635 Цивільного кодексу України, згідно з якою попереднім є договір, сторони якого зобов'язуються протягом певного строку укласти договір в майбутньому на умовах, встановлених попереднім договором. Правове регулювання надання освітніх послуг також здійснюється положеннями глави 63 Цивільного кодексу України «Послуги. Загальні положення».

Важливо зазначити, що вступ України 5 лютого 2008 року до Світової організації торгівлі (СОТ) створює певні проблеми щодо застосування правил торгівлі послугами в регулюванні національного ринку освіти. Генеральна угода про торгівлю послугами (ГАТС) діє з 1 січня 1995 року, що разом з іншими багатосторонніми угодами є невід'ємною частиною пакета документів СОТ. Було встановлено основні принципи, що регулюють торгівлю послугами: ринкова конкуренція; режим найбільшого сприяння; специфічне та диференційоване ставлення до країн, що розвиваються. Членство у СОТ автоматично означає для країн-учасниць прийняття на себе всього пакета угод та домовленостей СОТ, у тому числі ГАТС. Проблеми, які постануть в Україні у зв'язку з ГАТС, вельми істотні тому, що національні правові норми регулювання діяльності у сфері освітніх послуг тільки формуються. Сама угода передбачає цілковите або часткове відкриття внутрішніх ринків послуг для

міжнародної конкуренції, а самі освітні послуги є одним із 12 секторів послуг, включаючи: ділові (46 видів); будівельні та інжинірингові (5 видів); зв'язку (25 видів); дистриб'юторські; транспортні (більш ніж 30 видів); фінансові (17 видів); освітні (5 видів); медичні та соціальні (4 види); відпочинку, культури та спорту (5 видів); туризму (5 видів); екологічні (4 види) та інші.

Правила ГАТС передбачають імперативне впровадження парадигми ринку освіти, застосування їх дедалі більше поширюється у світі та Україні. Так, в офіційних матеріалах Міністерства освіти і науки України зазначено: «З виходом до міжнародних освітніх програм якість освіти має розглядатися як ступінь відповідності реальних результатів освіти ринковій кон'юктурі...» та констатовано: «Вивчення міжнародного досвіду функціонування вищої освіти в ринкових умовах показує, що впровадження механізмів і засобів досягнення цілей Болонської декларації призведе до радикальних змін у законодавчій базі функціонування вищої школи...».

Таким чином, сьогодні загально визнаною стала думка про те, що лише через знання можна створити і розвивати економіку — конкурентоспроможну і здатну забезпечувати сучасний рівень життя населення. З урахуванням цієї тези, особлива увага у сфері вищої освіти приділяється забезпеченню її високої якості. Основним принципом сучасної концепції менеджменту якості вважають такий: якість визначає споживач, а не виробник. Система освіти в умовах ринкової економіки перебуває у процесі трансформації, метою якої є запровадження маркетингових методів у просуванні освітніх послуг як об'єкта цивільних прав. Зокрема, під освітою можна вважати процес, що юридично оформляється конструкцією освітніх послуг — специфічного об'єкта цивільних прав, що виступає товаром на ринку освітніх послуг. Цей факт зумовлює цілий ряд важливих наслідків: можливість платного отримання освітніх послуг, укладення цивільно-правових договорів щодо них, розвиток конкуренції серед навчальних закладів, широке застосування маркетингових методів управління в освітній сфері та ряд інших суспільно значущих змін.

РОЗДІЛ V.

ЯК ЗАХИСТИТИ СВОЇ ПРАВА, ЯКЩО ЇХ ВІДКРИТО ПОРУШУЮТЬ

§ 5.1. Чи можна вирішити проблему, не доводячи її до суду

*Рівноправ'я — святий закон людства.
Фрідріх Шіллер*

Претензія

Звичайно, судовий захист порушених прав споживачів є одним з основних інструментів врегулювання спорів, що виникають між продавцем і покупцем, але він не є єдиним.

Перед тим, як звертатися до суду, бажано звернутися до продавця, який продав вам неякісний товар чи якимось іншим чином порушив ваші права.

Якщо товар, що був придбаний вами, вийшов з ладу упродовж гарантійного строку, або були виявлені інші істотні недоліки, вам непотрібно особисто шукати сервісних центрів, майстерень, де вам здійснять необхідний ремонт, ваше право — звернутися з претензією до продавця товару, а його обов'язок — знайти відповідну майстерню чи сервісний центр для усунення недоліків. Варто зауважити, що у разі настання гарантійного випадку, покупець на свій розсуд має право вимагати:

- розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;
- заміни на такий самий новий товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), товар.

Звернення до продавця (виробника) товару має бути зроблене у письмовій формі. Хоча Закон України «Про звернення громадян» і допускає усну форму звернення, проте з позиції можливого судового розгляду спору, це варто зробити у письмовій формі, наприклад рекомендованим листом, бажано з описом. Можливий також варіант завіренням копії претензії підписом вповноваженої особи з зазначенням дати та посади безпосередньо у продавця (виробника). Такого роду претензія пишеться на ім'я директора магазину чи підприємства, що реалізувало неякісний товар. Зміст претензії, як правило, складається з трьох основних частин. У першій частині викладаються факт, наприклад, інформування про те, що було придбано у продавця не якісний товар, що підтверджується відповідними документами. У другій частині необхідно зробити посилання на відповідну норму законодавства, у нашому випадку це стаття 8 Закону України «Про захист прав споживачів», вказавши,

що на основі цієї статті продавець (виробник) зобов'язаний виконати одну з обраних вами вимог. У третій частині необхідно викласти саму вимогу та встановлення строку його виконання у відповідності до закону. Подаючи претензію, збережіть доказ того, що претензія дійсно була направлена продавцю (виробнику): поштова квитанція, повідомлення про отримання рекомендованого листа, копія претензії з датою, підписом та посадою особи, що її прийняла.

Як вже зазначалося, претензія надсилається продавцю (виробнику), а у деяких випадках їхнім представникам.

Якщо на основі вашої претензії продавець (виробник) піддає сумніву причини виходу з ладу товару, вимагайте проведення незалежної експертизи. Зазначимо, такого роду експертиза здійснюється за рахунок продавця (виробника).

Протягом 30 днів вам має бути надано остаточну відповідь. Якщо продавець (виробник) відмовляється задовольняти ваші вимоги, така відмова має бути аргументованою.

Якщо претензія не розглянута у встановлені строки або відхилена, чи в силу якихось інших причин ви не згодні з аргументацією продавця (виробника), необхідно звертатися з позовом до суду.

Усунення недоліків і заміна товару

У відповідності до частини 9 статті 8 Закону України «Про захист права споживачів», при пред'явленні споживачем вимоги про безкоштовне усунення недоліків товару вони (недоліки) мають бути усунені протягом 14 днів з дати пред'явлення такої вимоги або в інший строк за згодою сторін.

На письмову вимогу споживача, на час здійснення ремонту йому надається (з доставкою) аналогічної марки (моделі, артикула, модифікації) товар. Для цього продавець (виробник) зобов'язаний мати обмінний фонд товарів, перелік яких передбачається у Постанові Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. N172 з відповідними змінами і до таких товарів відносяться:

- Телевізори;
- Мікрохвильові печі;
- Магнітоли;
- Кухонні машини;
- Магнітофони;
- В'язальні машини;
- Радіоприймачі;
- Апарати телефонні, у тому числі мобільного зв'язку;
- Апаратура для відеозапису та відтворення зображення і звуку;
- Пілососи;
- Холодильники;
- Електропраски;
- Морозильники;
- Електроміксери;
- Пральні машини;
- Електросоковижималки;
- Персональні комп'ютери та комплектуючі частини до них;
- Електрофени;
- Електрокавоварки.

За кожний день затримки виконання вимоги щодо надання товару аналогічної марки (артикула, моделі, модифікації) і за кожен день затримки усунення недоліків більше ніж встановленого для цього строку (за домовленіс-

тю сторін або за 14 днів), покупцю виплачується неустойка у розмірі 1% від вартості товару.

При усуненні недоліків шляхом заміни комплектуючого виробу або складової частини товару, на котрий встановлено гарантійні строки, гарантійний строк на новий комплектуючий виріб або складову частину вираховується, починаючи з дня видачі покупцю товару після ремонту.

Споживач має право пред'явити (продавцю) виробнику вимогу щодо безоплатного усунення недоліків товару навіть при закінченні гарантійного строку. Ця вимога може бути пред'явлена протягом встановленого строку служби, а якщо такий строк не встановлено — протягом десяти років, якщо в товарі було виявлено недоліки (істотні недоліки), допущені з вини виробника.

Вимоги споживача розглядаються 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.

У відповідності до частини 6 статті 8 Закону України «Про захист прав споживачів» при наявності товару, вимога споживача щодо його заміни підлягає негайному задоволенню, а у випадку виникнення необхідності перевірки якості — протягом 14 днів або за домовленістю сторін. У випадку відсутності такого самого товару, вимога споживача щодо його заміни підлягає задоволенню у двомісячний строк з моменту пред'явлення відповідної заяви.

За наявності відповідних підстав, при заміні товару з недоліками на товар аналогічної марки (моделі, артикула, модифікації) належної якості, ціна на який змінилась, перерахунок вартості не виконується. При заміні товару з недоліками на такий самий товар іншої марки (моделі, артикула, модифікації) належної якості, перерахунок вартості товару з недоліками, у випадку підвищення ціни, виконується виходячи з його вартості на момент обміну, а у випадку зниження ціни — виходячи з його вартості на момент купівлі.

Розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми

За загальним правилом, одностороннє розірвання договору не допускається, крім випадків, передбачених законодавством чи самим договором. Деякі з таких випадків передбачені у Законі України «Про захист прав споживачів», у відповідності до якого споживач може розірвати договір у випадках:

- виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи (частина 1 стаття 8);
- якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим. При цьому, якщо значну частину обсягу послуги чи робіт (понад сімдесят відсотків загального обсягу) вже було виконано, споживач має право розірвати договір лише стосовно частини послуги або робіт, що залишилися (частина 1 стаття 10);

- надання недоступної, недостовірної, неповної або несвоєчасної інформації про продукцію та про виробника (виконавця, продавця) спричинило: придбання продукції, яка не має потрібних споживачеві властивостей; неможливість використання придбаної продукції за призначенням (частина 7 стаття 15).

При розірванні договору розрахунки зі споживачем у випадку підвищення ціни на товар виконуються виходячи з його вартості на час пред'явлення відповідної вимоги, а у випадку зниження ціни — виходячи з вартості товару на момент його придбання. Кошти, оплачені за товар, повертаються споживачу у день розірвання договору, а у випадку неможливості повернути кошти у день розірвання договору — в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше 7 днів.

У випадку придбання споживчих товарів неналежної якості, продавець повинен замінити їх на товар належної якості або повернути покупцю сплачені кошти, якщо недоліки виявлені у межах строку придатності. При цьому, розрахунки зі споживачем виконуються у порядку: у разі підвищення ціни на товар провадяться виходячи з його вартості на час пред'явлення відповідної вимоги, а в разі зниження ціни — виходячи з вартості товару на час купівлі. Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання договору, а в разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору — в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів.

Звернення щодо розірвання договору купівлі-продажу і повернення коштів при купівлі неякісного товару подається у тому ж порядку, що й вимога про обмін чи усунення недоліків у товарі неналежної якості.

Варто також пам'ятати, що у відповідності до статті 9 Закону України «Про захист прав споживачів», споживач має право обміняти непродуктивний товар належної якості на аналогічний у продавця (виробника), у якого він був придбаний, якщо товар не підійшов по формі, габаритам, фасону, кольору тощо протягом 14 днів, не враховуючи день купівлі. Якщо на момент пред'явлення вимоги щодо обміну аналогічного товару немає у продажу, споживач має право придбати інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахунком вартості або розірвати договір і отримати назад сплачені кошти у розмірі вартості повернутого товару. Також можливий варіант здійснення обміну на аналогічний при першій поставці відповідного товару у продаж (у такому випадку на продавця покладається обов'язок повідомити у день надходження товару покупця, який вимагає обміну товару).

При здійсненні обміну товарів належної якості варто передбачити, що такий товар не мав використовуватись і має бути збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачеві разом з проданим товаром. розрахунки із споживачем провадяться виходячи з вартості товару на час його купівлі. Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання договору, а в разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору — в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів.

Пам'ятайте: законодавством встановлено перелік товарів належної якості, що не підлягають обміну. Даний перелік зазначено у Постанові Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. № 172 з відповідними змінами. Такими товарами є продовольчі товари, лікарські препарати та засоби, предмети сангігієни, до непродовольчих товарів відносяться:

- фотоплівки, фотопластинки,
- фотографічний папір;
- корсетні товари;
- парфумерно-косметичні вироби
- пір'яно-пухові вироби;
- дитячі іграшки м'які;
- дитячі іграшки гумові, надувні;
- зубні щітки;
- мундштуки;
- апарати для гоління;
- помазки для гоління;
- розчіски, гребінці та щітки масажні
- сурдини (для духових музичних інструментів);
- скрипічні підборіддя;
- рукавички;
- тканини;
- тюлегардинні і мереживні полотна;
- килимові вироби метражні;
- білизна натільна;
- білизна постільна;
- панчішно-шкарпеткові вироби;
- товари в аерозольній упаковці;
- друковані видання;
- лінійний та листковий металопродукат, труба
- продукція, пиломатеріали, погонажні (плінтус, наличник), плитні матеріали (деревоволокнисті та деревостружкові плити, фанера) і скло, нарізані або розкроєні під розмір, визначений покупцем (замовником);
- аудіо -, відеокасети, диски для лазерних систем зчитування із записом;
- вироби з натурального та штучного волосся (перуки);
- товари для немовлят (пелюшки, соски, пляшечки для годування тощо);
- інструменти для манікюру, педикюру (ножиці, пилочки тощо);
- ювелірні вироби з дорогоцінних металів, дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння органічного утворення та напівдорогоцінного каміння.

§ 5.2. Захист у суді

Судді повинні пам'ятати, що їх справа — тлумачити закон, а не дарувати його.
Френсіс Бекон

Право споживача на судовий захист

Стаття 124 Конституції України встановлює, що юрисдикція судів поширюється на всі правовідносини, що виникають у державі, тобто право особи (громадянина України, іноземця, особи без громадянства, юридичної особи) на звернення до суду за вирішенням спору не може бути обмежене законом,

іншими нормативно-правовими актами. Встановлення законом або договором досудового врегулювання спору за волевиявленням суб'єктів правовідносин не є обмеженням юрисдикції судів і права на судовий захист.

У відповідності до статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів» захист прав споживачів, передбачених законодавством, здійснюється судом. Таким чином, споживач має право в установленому законом порядку звернутись до суду за захистом своїх прав та охоронюваних законом інтересів. Право звернення до суду не залежить від того, чи звертався споживач до цього до державних органів у компетенцію яких входить захист прав споживачів чи ні.

Порядок звернення до суду, в контексті захисту прав споживачів, визначається Цивільно-процесуальним кодексом України. Слід зазначити, що цивільно-процесуальним законодавством регулюються спори, що впливають з майнових та особистих немайнових правовідносин. Цивільні права та обов'язки виникають з діянь осіб, передбачених актами цивільного законодавства, договорами та іншими домовленостями, а також з діянь, що спричинили матеріальну та/або моральну шкоду іншій особі.

Справи про порушення цивільних прав, у томи числі прав споживачів, розглядаються місцевими судами першої інстанції загальної юрисдикції.

Варто зазначити, що ЦПК у статті 79 визначає види судових витрат: судовий збір та витрати, пов'язані з розглядом справи. Проте при подачі позову у справах, що пов'язані із захистом прав споживачів, на підставі частини 3 статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі звільнюються від сплати державного мита за позовами, що пов'язані з порушенням їх прав. Тобто особі, яка подає позов, щодо захисту прав, які пов'язані із захистом прав споживачів, не потрібно сплачувати судовий збір. Також стаття 79 ЦПК визначає витрати, пов'язані із розглядом справи, до них відносять:

- витрати на інформаційно-технічне забезпечення;
- витрати на правову допомогу;
- витрати сторін та їх представників, що пов'язані з явкою до суду;
- витрати, пов'язані із залученням свідків, спеціалістів, перекладачів та проведенням судових експертиз;
- витрати, пов'язані з проведенням огляду доказів за місцем їх знаходження та вчиненням інших дій, необхідних для розгляду справи.

При подачі позовної заяви необхідно у обов'язковому порядку оплатити витрати на інформаційно-технічне забезпечення розгляду справи та додати документ, що засвідчує оплату, до позову.

Розміри витрат з інформаційно-технічного забезпечення судових процесів, пов'язаних з розглядом цивільних справ встановлюється Постановою Кабінету Міністрів України від 21 грудня 2005 р. № 1258 з відповідними змінами. Так, для справ позовного провадження з розгляду спору майнового характеру встановлюється розмір витрат на інформаційно-технічне забезпечення у сумі 120 гривень.

Інші витрати, пов'язані із розглядом справи, будуть покладені на сторону, яка «програє» справу (за умови відповідного зазначення у позові та документального підтвердження) або ж витрати будуть розподілені іншим чином за рішенням суду.

Необхідно мати на увазі, що у майбутньому, при розгляді справи, споживач, який виступає у ролі позивача, має підтвердити факт купівлі документально (хоча судова практика знає й інші випадки підтвердження факту купівлі). Для цього намагайтесь купляти товари там, де можливо буде пред'явити претензії у випадку їх виходу з ладу. Тобто якщо це не магазин, а, скажімо, ринок, ви повинні бути впевненими, що у період гарантійного строку, звернувшись на це місце, знайдете продавця, який продав товар. Крім того, при купівлі обов'язково має бути виданий касовий чи товарний чек, у якому має бути вказано місце купівлі, дата, найменування та ціна договору. При купівлі складної побутової техніки, певного приладу, агрегату тощо вам повинні видати паспорт, гарантійний талон з відповідною відміткою та інструкцією щодо правил експлуатації.

Позов та вимоги до нього

Вимоги до позовів, що подаються у цивільному судочинстві визначаються Цивільно-процесуальним кодексом. Так, у відповідності до статті 118 ЦПК позов пред'являється шляхом подання позовної заяви до суду першої інстанції, де вона реєструється, оформлюється і передається судді в порядку черговості. При цьому позивач має право об'єднати в одній позовній заяві кілька вимог, які пов'язані між собою (наприклад відшкодування матеріальної шкоди та неустойки за порушення прав споживачів тощо).

Форма і зміст позовної заяви встановлюється статтею 119 ЦПК. У відповідності до цієї статті форма позовної заяви є письмовою, а також вона має містити:

- найменування суду, до якого подається заява
- ім'я (найменування) позивача і відповідача, а також ім'я представника позивача, якщо позовна заява подається представником, їх місце проживання або місцезнаходження, поштовий індекс, номер засобів зв'язку, якщо такий відомий;
- зміст позовних вимог (способи захисту, які належить вжити суду);
- ціну позову щодо вимог майнового характеру;
- виклад обставин, якими позивач обґрунтовує свої вимоги;
- зазначення доказів, що підтверджують кожну обставину, наявність підстав для звільнення від доказування;
- перелік документів, що додаються до заяви.

Позовна заява підписується позивачем або його представником із зазначенням дати її подання.

Якщо позовна заява подається представником позивача, до позовної заяви додається довіреність чи інший документ, що підтверджує його повноваження.

Позивач повинен додати до позовної заяви її копії та копії всіх документів, що додаються до неї, відповідно до кількості відповідачів і третіх осіб.

Порядок звернення до суду

Позовні заяви можуть бути подані у межах строку звернення (строку позовної давності), який встановлюється законодавством. Позовна давність — це строк, у межах якого особа може звернутися до суду з вимогою про захист свого цивільного права або інтересу.

Так, у відповідності до статті 257 Цивільного кодексу України (ЦКУ) загальна позовна давність встановлюється тривалістю у три роки. Проте порядок із загальною позовною давністю, стаття 258 ЦКУ встановлює спеціальну позовну давність, яка є скороченою або більш тривалою порівняно із загальною позовною давністю. У контексті захисту прав споживачів та спеціальної позовної давності варто звернути увагу на наступне: — позовна давність в один рік застосовується, зокрема, до вимог:

- у зв'язку з недоліками проданого товару;
- у зв'язку з перевезенням вантажу, пошти;
- про стягнення неустойки (штрафу, пені).
 - позовна давність у п'ять років застосовується до вимог про визнання недійсним правочину, вчиненого під впливом насильства або обману.
 - позовна давність у десять років застосовується до вимог про застосування наслідків нікчемного правочину.

У відповідності до статті 110 ЦПК споживачі на свій розсуд подають позови до суду за місцем свого проживання чи місцезнаходження відповідача, за місцем заподіяння шкоди чи за місцем виконання договору.

Особі, що подає позов, необхідно мати на увазі, що не завжди позивач може надати усі необхідні докази, адже чимала кількість документів зберігаються лише на підприємствах. У такому випадку необхідно заявити клопотання суду щодо витребування цих документів у відповідача. Такого роду клопотання подається у письмовому вигляді суду.

Щодо клопотання, у якому заявляється витребування доказів у відповідача, то у відповідності до статті 137 ЦПК особа, що заявляє клопотання про витребування доказів, повинна зазначити наступне у клопотанні:

- який саме доказ витребується;
- підстави, за яких особа вважає, що доказ знаходиться в іншій особі;
- обставини, які може підтвердити цей доказ.

Суд може витребувати такі докази безпосередньо або уповноважити зацікавлену особу самій отримати письмовий доказ для представлення його суду.

Відшкодування збитків споживача

Положення про відшкодування збитків та інших способів відшкодування майнової шкоди закріплюються у статті 22 Цивільного кодексу України. У відповідності до цієї статті особа, якій завдано збитків у результаті порушення її цивільного права, має право на їх відшкодування. Тому на ряду з поверненням коштів за неякісний товар, споживач має право на відшкодування збитків. Варто зазначити, що право на відшкодування збитків застосовується

не лише у випадку розірвання договору, але й при обміні товару чи при гарантійному ремонті. При цьому збитками, у відповідності до статті 22 ЦКУ є:

- втрати, яких особа зазнала у зв'язку зі знищенням або пошкодженням речі, а також витрати, які особа зробила або мусить зробити для відновлення свого порушеного права (реальні збитки);
- доходи, які особа могла б реально одержати за звичайних обставин, якби її право не було порушене (упущена вигода).

Збитки відшкодовуються у повному обсязі, якщо договором або законом не передбачено відшкодування у меншому або більшому розмірі.

До збитків споживача відносяться затрати, пов'язані з використанням неякісного товару (послуги), втрата чи пошкодження у зв'язку з цим іншого майна, а також не отримані прибутки, які споживач міг би отримати, якби товар (послуга) був якісним.

Для кращого розуміння механізму вираховування збитків від неякісного товару (послуги), проілюструємо це на прикладі. Уявімо, що ви придбали водний насос. У процесі експлуатації насос через виробничі дефекти вийшов з ладу. Підрахуємо збитки.

Доставка та встановлення насосу, включаючи буріння свердловини, обійшлися у 225 гривень, а через вихід з ладу насосу, відбулося замикання електромережі, у результаті якого вийшли з ладу телевізор та пральна машина. Ремонт телевізора (заміна кінескопу) та пральної машини (заміна плати) обійшлися у 150 та 200 гривень відповідно. Крім цього, через спеку та відсутність зволоження споживач не зміг зібрати врожай огірків у кількості 100 кілограмів, який був зобов'язаний поставити підприємству громадського харчування, у відповідності до договору, за ціною 2 гривні за кілограм огірків.

Таким чином, завдані збитки, відшкодування яких вправі вимагати споживач, загалом складають:

- збитки понесені через використання неякісного товару (насосу) — 225 гривень;
- вартість ремонту телевізора й пральної машини — 150 гривень + 200 гривень = 350 гривень;
- недоотриманий дохід за здачу огірків – 2 гривні x 100 кілограмів = 200 гривень.

Разом: 225 гривень + 350 гривень + 200 гривень = 775 гривень.

При подачі позову та зазначенні розрахунків збитків слід пам'ятати, що такого роду розрахунки повинні підтверджуватись документально. Це можуть бути копії квитанцій про сплату ремонту побутової техніки, акт енергопостачальної організації про те, що мало місце замикання електромережі, договір з підприємством громадського харчування тощо.

При розгляді справи у суді може виникнути необхідність у проведенні експертизи неякісного чи несправного товару.

Варто пам'ятати, що експертний висновок, як експерта, зі сторони магазину (продавця), так і експерта, зі сторони клієнта (споживача), не буде мати

юридичної сили для суду. Тому не варто витратитись на проведення експертизи. Експерта призначає суд і тільки його висновок буде мати для суду значення. Строк проведення експертизи встановлюється, у залежності від складності дослідження, з урахуванням експертного навантаження фахівців, керівником експертної установи (або заступником керівника чи керівником структурного підрозділу), у межах:

- 10 днів — щодо матеріалів з невеликою кількістю об'єктів і не складних за характером досліджень;
- 1 місяця — щодо матеріалів із середньою кількістю об'єктів або середньої складності за характером досліджень;
- 2 місяців — щодо матеріалів з великою кількістю об'єктів або складних за характером досліджень;
- більше 2 місяців — щодо матеріалів з особливо великою кількістю об'єктів або найскладніших за характером досліджень, при цьому термін виконання не повинен перевищувати 3 місяців.

Наведемо приклад проведення експертизи. Покупець придбав черевики, у яких підбори стерлися у перші два дні носіння. Магазин, де були придбані черевики, відмовився замінити черевики, мотивуючи це тим, що черевики при нормальному носінні не можуть стертися за два дні, отже, покупець не правильно їх носив. Експерт, призначений судом, встановив, що резина на підборах була недовулканізована, через що виявилась занадто м'якою і так швидко стерлася.

Відшкодування моральної шкоди

Частина 2 статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів» при задоволенні вимог споживачів, суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування у тому числі моральної (не матеріальної) шкоди. Таким чином, споживач на підставі Закону України «Про захист прав споживачів» та статті 23 Цивільного кодексу України наділений правом вимагати відшкодування моральної шкоди.

Під моральною шкодою розуміють втрати немайнового характеру внаслідок моральних чи фізичних страждань або інших негативних явищ, заподіяних споживачу незаконними діями або бездіяльністю інших осіб.

Стаття 23 Цивільного кодексу України визначає наступні форми моральної шкоди:

- фізичний біль та страждання, яких фізична особа зазнала у зв'язку з каліцтвом або іншим ушкодженням здоров'я;
- душевні страждання, які фізична особа зазнала у зв'язку з протиправною поведінкою щодо неї самої, членів її сім'ї чи близьких родичів;
- душевні страждання, які фізична особа зазнала у зв'язку зі знищенням чи пошкодженням її майна;
- приниженні честі та гідності фізичної особи, а також ділової репутації фізичної або юридичної особи.

При цьому варто зазначити, що негативні наслідки (моральна шкода) мають бути викликані саме порушенням прав споживачів, а не чимось іншим. Також не існує вичерпного переліку вираження моральної шкоди.

Слід також мати на увазі, що споживачем, права якого захищаються на підставі Закону України «Про захист прав споживачів» є лише громадянин (фізична особа), тобто положення статті 23 ЦКУ у частині такої форми моральної шкоди як ділова репутація не застосовується в контексті захисту прав споживачів, адже ділова репутація є ознакою юридичної особи.

Моральна шкода відшкодовується грішми, іншим майном або в інший спосіб (придбання постраждалій особі путівки до профілакторію тощо). Максимальний розмір відшкодування моральної шкоди не є обмеженим, тому він визначається споживачем виходячи з особистої оцінки втрат немайнового характеру. Розмір відшкодування моральної шкоди не ставиться у залежність від наявності та розміру матеріальної шкоди, вартості товару (послуги), суми неустойки, а ґрунтується на характері та обсязі моральних та фізичних страждань, що були причинені споживачу в кожному конкретному випадку.

Якщо ви подаєте позов у тому числі й на відшкодування моральної шкоди, у позовній заяві, окрім загальних вимог, передбачених статтею 119 Цивільно-процесуального кодексу, має бути зазначено у чому саме виражається моральна шкода, якими неправомірними діями чи бездіяльністю вона спричинена, з яких міркувань позивач виходить, оцінюючи розмір шкоди і якими саме доказами це підтверджується.

Судові рішення

За результатами розгляду позовної заяви суд ухвалює вмотивоване рішення.

Суди ухвалюють рішення іменем України і оголошують їх одразу після закінчення судового засідання. Рішення ухвалюються, оформлюються і підписуються у нарадчій кімнаті суддею, а у випадку колегіального розгляду справи — колегією суддів, які розглядали справу.

У виняткових випадках в залежності від складності справи складання повного рішення може бути відкладено на строк не більше п'яти днів з дня закінчення розгляду справи, проте вступна та резолютивна частини рішення обов'язково оголошуються у тому самому засіданні, на якому закінчився розгляд справи. Оголошена вступна та резолютивна частини рішення повинні бути підписані усім складом суду, що розглядав справу, та підшиті до матеріалів справи.

Рішення суду має бути законним та обґрунтованим. Законним є рішення, яким суд, виконавши усі вимоги судочинства, вирішив справу у відповідності до закону. Обґрунтованим є рішення, ухвалене на основі повного та всебічного вивчення обставин, на які сторони посилались для підтвердження своїх вимог та заперечень, підтверджене тими доказами, які були надані суду і вивчені у судовому засіданні.

Сторонам роз'яснюється суть рішення, а також порядок його і строк його оскарження. У випадку проголошення у судовому засіданні тільки вступної та резолютивної частин рішення, суд повідомляє, коли особи, що приймали участь у справі, зможуть ознайомитись з повним рішенням суду.

Після оголошення рішення суд, який його ухвалив, не може самостійно відмінити чи змінити ухвалене рішення.

Цивільно-процесуальне законодавство встановлює, що рішення суду набуває чинності після закінчення строку подачі заяви про апеляційне оскарження рішення суду (десять днів після оголошення рішення), якщо заява про апеляційне оскарження не було подано. Якщо заява про апеляційне оскарження рішення суду, але апеляційна скарга не була подана у встановлений строк (двадцять днів з дня подачі заяви про апеляційне оскарження), рішення суду набуває чинності по закінченні цього строку. У випадку подачі апеляційної скарги рішення, якщо воно не було скасоване, набуває чинності після перегляду справи апеляційним судом.

Рішення суду, яке набрало чинності, направляється до районного відділу державної виконавчої служби для виконання. Виконання рішень судів по цивільним справам, у тому числі по захисту прав споживачів, регламентується Законом України «Про виконавче провадження» від 21 квітня 1999 року №606-XIV та Інструкцією про проведення виконавчих дій, затверджена наказом Міністерства юстиції України від 15 грудня 1999 року №74/5.

Після відкриття виконавчого провадження за виконавчим документом, який зобов'язує боржника зробити певні дії, державний виконавець визначає строк для добровільного виконання рішення. У випадку не виконання без поважних причин рішення, державний виконавець застосовує до винної особи штрафні санкції і назначає новий строк для виконання рішення.

За не виконання рішення суду чинним законодавством передбачається адміністративна відповідальність та стягнення у двократному розмірі витрат за виконавчим провадженням. У деяких випадках не є виключеною й кримінальна відповідальність.

Оскарження рішень суду

У випадку, якщо Ви вважаєте, що рішення суду першої інстанції не є законним та/або об'єктивним, ви маєте право оскаржити таке рішення у апеляційному та касаційному порядку.

Можливість апеляційного оскарження передбачається статтею 292 Цивільно-процесуального кодексу України, у відповідності до якої сторони та інші особи, які брали участь у справі, а також особи, які не брали участі у справі, але суд вирішив питання про їх права та обов'язки, мають право оскаржити в апеляційному порядку рішення суду першої інстанції повністю або частково.

Заява про апеляційне оскарження рішення суду першої інстанції може бути подана протягом десяти днів з дня ухвалення рішення. Апеляційна

скарга на рішення суду подається протягом двадцяти днів після подання заяви про апеляційне оскарження.

Заява про апеляційне оскарження і апеляційна скарга подаються апеляційному суду через суд першої інстанції, який ухвалив оскаржуване судові рішення. Копія апеляційної скарги одночасно надсилається особою, що її подає, у суд апеляційної інстанції.

Апеляційна скарга може бути подана без попередньої подачі заяви про апеляційне оскарження, якщо скарга подається у строк, встановлений для подачі заяви про апеляційне оскарження, тобто протягом десяти днів з дня ухвалення рішення по справі.

Суд першої інстанції після отримання всіх апеляційних скарг по справі від осіб, які подали заяви про апеляційне оскарження або через три дні по закінченню строку на подачу апеляційної скарги надсилає їх разом зі справою до апеляційного суду, де справа розглядається в установленому порядку. За результатами розгляду справи у апеляційному суді ухвалюється рішення.

Рішення та ухвали апеляційного суду набувають чинності з моменту їх проголошення.

У відповідності до статті 324 Цивільно-процесуального кодексу України сторони та інші особи, які беруть участь у справі, а також особи, які не брали участі у справі, але суд вирішив питання про їх права, свободи чи обов'язки, мають право подати скаргу у касаційному порядку на рішення й ухвали суду першої інстанції після їх розгляду в апеляційному порядку, а також на рішення й ухвали апеляційного суду.

Умовами касаційного оскарження є не правильне застосування норм матеріального або порушення норм процесуального права.

Касаційна скарга може бути подана протягом двох місяців з дня набрання чинності рішення (ухвали) апеляційного суду. У випадку пропущення цього строку з причин, визнаних судом поважними, суд касаційної інстанції за заявою особи, яка подала скаргу, може поновити цей строк, але не більше одного року з дня виникнення права на касаційне оскарження.

Касаційна скарга, направлена по закінченню строку на касаційне оскарження, повертається судом касаційної інстанції особі, яка її направила, якщо вона (особа) не ставить питання щодо поновлення цього строку, а також тоді, коли у поновленні строку відмовлено. Питання щодо поновлення строку на касаційне оскарження та повернення касаційної скарги вирішується ухваленням суду касаційної інстанції.

РОЗДІЛ VI.

ПОЛІТИКА ДЕРЖАВИ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ

До одного з основних прав споживачів, проголошених Генеральною Асамблеєю ООН, належить право на безпеку товарів (робіт, послуг), що купуються (надаються). Суть його полягає в тому, що споживач має право на те, щоб товари (роботи, послуги) в звичайних умовах їх використання, зберігання і транспортування були безпечними для його життя, здоров'я, навколишнього природного середовища, а також не завдавали шкоди його майну. Це право гарантується державою шляхом встановлення в стандартах обов'язкових вимог до товарів (робіт, послуг).

Захист прав споживачів — в Україні — це гарантований Конституцією контроль за якістю і безпечністю продукції та всіх видів послуг і робіт з боку держави та громадсько-суспільний рух на його підтримку. Яким чином цей контроль відбувається? На це питання ми спробуємо дати відповідь нижче.

§ 6.1. Хто зобов'язаний здійснювати контроль за правами споживача і до кого треба звертатися, якщо ваші права все ж порушені

*Щоб країна могла жити,
необхідно, щоб жили права.
Адам Міцкевич*

12 травня 1991 року був прийнятий Закон України «Про захист прав споживачів», який регулює відносини між споживачами, виробниками та продавцями товарів, встановлює права споживачів та визначає механізм реалізації їх прав.

Державний захист прав громадян як споживачів здійснюють спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади — Державний комітет України по захисту прав споживачів та його територіальні органи, Державний комітет стандартизації, метрології та сертифікації України, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, місцеві державні адміністрації, органи і установи державного санітарно-епідеміологічного нагляду України, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування відповідно до законодавства, а також судові органи.

Так, Державний комітет по захисту прав споживачів та його територіальні органи по відношенню до торгівлі мають право:

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

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

3) відбирати у суб'єктів господарської діяльності сфери торгівлі, громадського харчування і послуг зразки товарів, сировини, матеріалів, напівфабрикатів, для перевірки їх якості на місці або проведення незалежної експертизи у відповідних лабораторіях та інших установах з оплатою вартості зразків і проведених досліджень (експертиз) за рахунок суб'єктів господарської діяльності, що перевіряються. Проводити контрольні перевірки правильності розрахунків із споживачами за надані послуги та реалізовані товари. В разі неможливості повернення зроблених затрат їх відшкодування відноситься на результати діяльності суб'єктів господарської діяльності.

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

6) забороняти суб'єктам господарської діяльності реалізацію споживачам товарів:

- на які немає документів, що засвідчують їх відповідність вимогам нормативних документів;
- на які в актах законодавства, нормативних документах встановлено обов'язкові вимоги щодо забезпечення безпеки життя, здоров'я, майна споживачів і охорони навколишнього природного середовища, якщо ці товари внесені до переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації, але не мають сертифіката відповідності (свідоцтва про визнання іноземного сертифіката);
- завезених на територію України без документів, які підтверджують їх належну якість;
- на яких термін придатності не зазначений або зазначений з порушенням вимог нормативних документів, а також товарів, термін придатності яких минув;

7) приймати рішення:

- про припинення у сфері торгівлі, громадського харчування продажу товарів, що не відповідають вимогам нормативно-правових актів та нормативних документів, — до усунення виявлених недоліків;
- про тимчасове припинення діяльності підприємств торгівлі (секцій, відділів), громадського харчування, складів підприємств оптової і роздрібно торгівлі та організацій незалежно від форм власності, що систематично реалізують недоброякісні товари, порушують правила торгівлі

та надання послуг, умови зберігання та транспортування товарів, — до усунення виявлених недоліків;

8) опломбовувати у порядку, передбаченому законодавством, у сфері торгівлі, громадського харчування виробничі, складські, торговельні та інші приміщення, а також несправні, з невірними показаннями, з пошкодженим очним тавром або без нього, чи з таким, термін дії якого закінчився, засоби вимірювальної техніки, за допомогою яких здійснюється обслуговування споживачів, з наступним повідомленням про це територіальних органів спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері стандартизації, метрології та сертифікації

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

10) подавати до суду позови про захист прав споживачів;

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

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

13) накладати на суб'єкти господарської діяльності сфери торгівлі, громадського харчування і послуг, в тому числі на громадян-підприємців, стягнення.

Результати перевірок суб'єктів господарської діяльності службовими особами спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальних органів оформлюються відповідними актами.

На допомогу споживачам у Києві створено КП «Київський міський центр захисту прав споживачів», яке не чекаючи на скаргу, звернення споживача, знатиме, вивчатиме споживчий ринок, щоб забезпечити киян від невдалих покупок, укладання невігідних для споживача договорів. Висококваліфіковані юристи Центру допоможуть із складанням тієї ж скарги, заяви чи позову до суду і, в разі потреби, супроводжуватимуть споживача в судових засіданнях.

За адресою м. Київ, Боричів узвіз, 8, ви отримаєте відповіді на запитання:

- як захистити свої порушені права?
- що робити, коли вам відмовляють у поверненні товару?
- який договір варто укласти?
- як повернути страхові відшкодування, депозитні вклади, відстояти право власності на проінвестовану квартиру?
- де можна провести експертизу товару з істотним недоліком?
- які документи ви маєте отримати від виконавців послуг?

КП «Київський міський центр захисту прав споживачів» працює у місті спеціально для покращення ситуації на споживчому ринку столиці. При комунальному підприємстві працює гаряча телефонна лінія за номером (044) 228-54-71, зателефонувавши на який можна отримати кваліфіковані поради юристів. Також Ви можете звернутись до Київського обласного управління у справах захисту прав споживачів 01001, м. Київ — 1, вул. Хрещатик, 6

Тел./Факс 279-92-62, громадська приймальня 279-92-62, або до будь-якого з управлінь в регіонах за місцем вашого проживання. Основними із напрямів діяльності цих управлінь є інформування населення про державну споживчу політику та про порядок реалізації прав споживачів і законодавства про рекламу.

Також Ви можете звернутися до суду за захистом своїх споживацьких прав. Якщо Ви обрали таких шлях захисту, то Ст.24 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає, що захист їх прав, визначених законодавством, здійснюється судом. Таким чином, Ви маєте повне право у встановленому законом порядку звернутися до суду для захисту своїх прав і охоронюваних законом інтересів.

Встановлений порядок передбачає подачу до суду позовної заяви, основні й обов'язкові вимоги до форми і змісту якої визначає ст. 137 Цивільного процесуального кодексу України. Так, позовна заява подається в письмовій формі і повинна містити:

1. назву суду, у який подається заява;
2. точну назву позивача і відповідача, їхнє місце проживання чи перебування, а також назву представника позивача, у тому випадку, якщо позовна заява подається його представником;
3. зміст позовних вимог;
4. виклад обставин, якими позивач обґрунтовує свої вимоги;
5. визначення доказів, що підтверджують позов;
6. визначення ціни позову;
7. підпис позивача чи його представника з вказівкою дати подачі позовної заяви

Крім цього в позовній заяві повинні міститися наступні відомості:

- про те, яке право споживача порушене;
- коли й у чому це проявилось;
- про засоби захисту, які необхідно застосувати суду;
- про розмір сум, по яких заявлені вимоги, з відповідними розрахунками й обґрунтуваннями;
- про докази, що підтверджують позов

До заяви повинні бути додані необхідні документи (договір, квитанція-замовлення, транспортна чи інша накладна, чек, касовий ордер), а також копії позовної заяви в кількості, що дорівнює кількості відповідачів.

Доречно нагадати, що споживачам законодавство надає право подавати позови до суду на свій вибір:

- за місцем свого проживання;
- за місцезнаходженням відповідача;
- за місцем заподіяння шкоди;
- за місцем виконання договору.

При цьому споживачі звільняються від сплати державного мита за позовами, що пов'язані з порушенням їхніх прав.

Отже, які основні дії споживача, для того щоб відстояти свої порушені права? Послідовність дій така:

1. Беремо чек, збережений після покупки, йдемо в магазин, звертаємося до продавця і говоримо: «Я купив неякісний товар, поверніть мені гроші». Віддаємо продукт, забираємо гроші, йдемо додому.

2. Якщо чека у Вас з собою немає, робимо те ж саме. На слова про те, що «у вас немає чека, немає грошей» не реагуємо, а відстоюємо свою позицію.

3. Якщо касир або продавець не хоче приймати назад товар, наводячи причину відмови, то вимагайте зустрічі із старшим на зміні: адміністратором торговельного залу, директором або керівником цього продавця, або відповідальною особою на цей момент в магазині. Повертаєте йому товар і забираєте гроші. Крім того, Ви можете поскаржитися на продавця, який проігнорував ваше прохання.

4. Якщо адміністратор/директор відмовляється виконувати ваші законні вимоги — діємо так. Говоримо, що звернемося до власника магазину. Інформація про нього знаходиться на розміщеній у відведеному для цього місці дошці під назвою «Куточок споживача», в дозвільних для роботи підприємства документах. При цьому демонстративно переписуємо контакти власника до свого записника. Зв'язуємося з власником, розповідаємо про свою ситуацію, вимагаємо її вирішити, скаржимося на працівників, які вам відмовили.

5. Якщо й це не допомагає — беремо «Книгу скарг і пропозицій» і головно погрожуємо написати, що в магазині неякісні продукти, описавши свою ситуацію. Якщо книги на «куточку споживача» немає — рішуче її вимагаємо.

6. За відсутності належної уваги створюємо проблеми цій фірмі. Детально описуємо ситуацію у «Книзі скарг», вказуючи прізвища і посади людей, які з вами розмовляли.

7. Йдемо в найближче відділення управління з питань захисту прав споживачів і пишемо скаргу на фірму. Контакти захисників прав споживачів можна знайти в тому ж «куточку споживача». Вашу скаргу повинні зареєструвати, провести перевірку фактів і надати вам мотивовану і вичерпну відповідь.

При описаному вище «спілкуванні» з представниками торгівлі часто можна зіткнутися з нетактовністю і грубістю. Природно, це може «відбити бажання» відстоювати свої інтереси. Але якщо Ви дійсно хочете повернути свої гроші, добитися справедливості і змусити себе поважати, не звертайте на це увагу і дійте без сумнівів.

Крім того, ви можете почати діяти з будь-якого пункту. Наприклад, якщо не хочете спілкуватися з продавцями, відразу зв'яжіться з власником або напишіть претензію чи скаргу.

Чому вам повернуть гроші за неякісний продукт і вибачаться? Річ у тому, що управління з питань захисту прав споживачів має право перевіряти виробника, магазин або підприємство торгівлі (кафе, ресторан) за певним графіком. Не частіше ніж декілька разів на рік. Якщо є скарга, то проводиться «позапланова перевірка за зверненнями громадян». Природно, що до плано-

вої перевірки «підготуватися» набагато простіше, до непланової — вже складніше. Хоча й про неї перевіряючі повинні повідомити за 10 днів. До того ж будь-які перевірки загрожують небезпекою виявлення ще додаткових порушень. На сьогодні мало хто працює без найменших порушень чи зловживань в торгівельній сфері, відтак ймовірність такого розвитку подій дуже висока.

Якщо виявлять якесь порушення, то на фірму буде накладений штраф (стор. 36-37, Закон України «Про захист прав споживачів»). А це додаткові гроші і проблеми, не кажучи вже про зіпсовані нерви тих людей, які відповідають за якість на підприємстві. І далі описані події неминуче відгукнуться на людині, яка була причиною перевірки. Тобто на продавцеві, працівникові торговельного залу, касирові, на адміністраторові, які не відреагували на скаргу і довели дуже просту ситуацію повернення вам грошей до перевірки всієї роботи підприємства.

Крім того, зазвичай в договорах закладів торгівлі з виробниками вказано, що неякісні продукти повертають виробникові. Висновки: навіщо торговельному підприємству доводити справу до проблем і штрафів, якщо можна все вирішити з вами? Адже в такому випадку воно взагалі практично нічого не втрачає. Тож виявляйте пильність і наполегливість, і ваші вимоги будуть неодмінно задоволені.

§ 6.2. Що загрожує виробнику (продавцю) у разі порушення ним ваших прав, і чи є ця загроза реальною

Для мене не важливо на чийому боці сила, важливо — на чийому боці право.
Віктор Гюго

Основний Закон України встановлює, що кожен зобов'язаний неухильно додержуватися Конституції України та законів України, не посягати на права і свободи, честь і гідність інших людей.

Незнання законів не звільняє від юридичної відповідальності (ст. 68 Конституції України).

Юридична відповідальність є важливим елементом правового регулювання суспільних відносин. Її суть полягає в цілеспрямованому впливі на поведінку індивіда за допомогою юридичних заходів, а метою є охорона і захист суспільних відносин від будь-яких незаконних порушень за допомогою примусових заходів, що приводить до впорядкування суспільних відносин та надання їм системності та стабільності.

За допомогою юридичної відповідальності встановлюються дієві механізми охорони і захисту суспільних відносин від неправомірних посягань шля-

хом покарання діянь, які порушують умови нормального розвитку суспільства, суперечать інтересам держави, суспільства в цілому і окремих індивідів. Іще Карл Маркс визначав відповідальність як засіб самозахисту суспільства проти порушення умов його існування.

Держава захищає права споживачів (ст. 42 Конституції України), що є однією із фундаментальних ознак сучасного демократичного суспільства і є складовою частиною захисту прав людини.

Так, у ст. 678 ЦК України визначаються правові наслідки передання товару неналежної якості при купівлі-продажу. Покупець, якому переданий товар неналежної якості, має право, незалежно від можливості використання товару за призначенням, вимагати від продавця за своїм вибором:

- 1) пропорційного зменшення ціни;
- 2) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
- 3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

У разі істотного порушення вимог щодо якості товару (виявлення недоліків, які не можна усунути, недоліків, усунення яких пов'язане з непропорційними витратами або затратами часу, недоліків, які виявилися неодноразово чи з'явилися знову після їх усунення) покупець має право за своїм вибором:

- відмовитися від договору і вимагати повернення сплачених за товар грошових коштів;
- вимагати заміни товару.

Якщо продавець товару неналежної якості не є його виробником, вимоги щодо заміни, безоплатного усунення недоліків товару і відшкодування збитків можуть бути пред'явлені до продавця або виробника товару.

Статтею 708 ЦК України встановлено право покупця у разі придбання ним товару неналежної якості протягом гарантійного та інших строків, визначених обов'язковими для сторін правилами чи договором, при виявленні недоліків, не застережених продавцем, або фальсифікації товару за своїм вибором:

- вимагати від продавця або виробника заміни товару на аналогічний товар належної якості або на такий самий товар іншої моделі з відповідним перерахунком різниці в ціні;
- вимагати від продавця або виробника відповідного зменшення ціни;
- вимагати від продавця або виробника безоплатного усунення недоліків товару чи відшкодування витрат, здійснених покупцем чи третьою особою, на їх виправлення;
- відмовитись від договору і вимагати повернення вартості товару.

Для застосування встановлених законом санкцій за порушення умови договору про якість товару необхідним довести той факт, що товар є справді неналежної якості, має недоліки чи фальсифікований. Ці факти цілком можуть охоплюватися поняттям, застосованим в ЦК України — товар «неналежної якості».

У ст. 711 ЦК України про відповідальність за шкоду, завдану товаром неналежної якості, зазначено, що шкода, завдана майну покупця, та шкода, завдана каліцтвом, іншим ушкодженням здоров'я або смертю у зв'язку з при-

дбанням товару неналежної якості, відшкодовується продавцем або виробником товару відповідно до положень глави 82 ЦК України про відшкодування шкоди.

Шкода як підстава відповідальності — це збиток, заподіяний майну внаслідок його ушкодження, знищення, псування, або шкода, заподіяна особі — внаслідок втрати заробітку через каліцтво, інше ушкодження здоров'я або смерть годувальника. Відповідальність настає, якщо причина шкоди пов'язана з протиправним поведінням, тобто є наслідком недоліків товарів, робіт чи послуг. Відповідальність за заподіяння шкоди внаслідок недоліків товару поряд із продавцем несе і його виробник.

Шкода, заподіяна життю, здоров'ю громадянина або його майну, відшкодовується в повному обсязі. Спосіб відшкодування шкоди — в натурі чи шляхом компенсації збитків — визначається за правилами гл. 82 ЦК України.

Об'єднуючим фактором ст. 708 ЦК України і ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів» є те, що в обох випадках обов'язково необхідно встановити наявність у проданому товарі недоліків, які б дозволили вважати цей товар річчю неналежної якості. Виявлення цього факту якраз і буде служити достатньою правовою підставою для покладення на продавця (виробника) відповідальності.

У ст. 678 ЦК України наводиться поняття «істотного порушення вимог щодо якості товару»: виявлення недоліків, які не можна усунути, недоліків, усунення яких пов'язане з непропорційними витратами або затратами часу, недоліків, які виявилися неодноразово чи з'явилися знову після їх усунення. Тобто усі інші недоліки можна вважати неістотними.

Для застосування до продавця санкцій, які є мірою цивільно-правової відповідальності (стягнення збитків, неустойки, передбаченої законом або договором), треба обов'язково встановити його вину.

Відповідно до ст. 614 ЦК України особа, яка порушила зобов'язання, несе відповідальність лише за наявності її вини (умислу або необережності), якщо інше не встановлено законом або договором. Вина не є неодмінною умовою відповідальності за порушення зобов'язання: договором або законом може встановлюватися відповідальність боржника незалежно від його вини. Але, якщо інше не передбачене договором або законом, відповідальність за порушення зобов'язання настає за наявності вини порушника.

В Законі України «Про захист прав споживачів» не дається визначення вини як умови цивільної відповідальності. В п. 12 ст. 14 цього Закону йдеться про те, що вимоги споживача не підлягають задоволенню, якщо продавець, виробник (підприємство, що виконує їх функції) доведуть, що недоліки товару виникли внаслідок порушення споживачем правил користування товаром або його зберігання.

В Законі України «Про захист прав споживачів» міститься спеціальна ст. 17, яка прямо встановлює відповідальність за шкоду, заподіяну товарами неналежної якості, у якій зазначено, що шкода, заподіяна життю, здоров'ю чи

майну споживача товарами (роботами, послугами), що містять конструктивні, виробничі, рецептурні чи інші недоліки, підлягає відшкодуванню в повному обсязі, якщо законодавством не передбачена підвищена міра відповідальності стороною, яка заподіяла її. Право на таке відшкодування зберігається за потерпілим незалежно від перебування його в договірних відносинах з виробником (виконавцем, продавцем) упродовж встановленого терміну служби (строку придатності), а якщо такий не встановлено, — протягом 10 років з часу виготовлення товару. При цьому виробник (виконавець) несе таку відповідальність незалежно від рівня його наукових і технічних знань.

Згідно з положеннями ст. 17 Закону України «Про захист прав споживачів» вина виробника має бути встановлена. Відповідальність в таких випадках не повинен нести продавець за межами гарантійного терміну, за винятком випадків, коли продавець зберігав товар з порушеннями, що спричинили чи поглибили недоліки товару, а також коли він знав про недоліки товару, але приховав це від покупця.

І, зрештою, коли товарами неналежної якості покупцю (споживачу) завдано збитків, то необхідно також встановити наявність необхідного причинного зв'язку між неправомірними діями боржника, що дістало вияв у продажу покупцеві товару неналежної якості, і завданими покупцеві (споживачеві) збитками. Сторони в договорі роздрібної купівлі-продажу практично не передбачають неустойки за порушення умов договору про якість товару. Не встановлюється вона і чинним законодавством про захист прав споживачів, хоча її встановлення в принципі можливе.

Для застосування до продавця таких санкцій, як розірвання договору, заміна товару, виправлення недоліків у разі, якщо покупець не звертається з вимогою про відшкодування збитків, достатньо встановити лише факт продажу продавцем товару неналежної якості.

Іноді покупець при прийнятті товару від виробника чи інших осіб об'єктивно не може виявити певні недоліки товару, наприклад, приховані конструктивні недоліки або недоліки, які можуть бути виявлені лише в процесі його експлуатації. Закон України «Про захист прав споживачів» не містить правила, яке звільняло б продавця від відповідальності перед покупцем за таких умов. Таким чином, на продавця і в цьому разі може бути покладено обов'язок задовольнити вимоги покупця про відшкодування збитків, незважаючи на те, що виявлені недоліки є наслідком дій третіх осіб, з якими продавець перебуває у договірних відносинах. Оскільки продавці є суб'єктами підприємницької діяльності, вони мають нести ризик такої діяльності. Крім того, щодо таких ситуацій цілком можливе застосування положень ст. 528 ЦК України, якою передбачається можливість покладення виконання зобов'язання на третіх осіб. Покупець може звернутися з своїми вимогами одночасно і до продавця і до виробника.

Внаслідок придбання споживачем товару неналежної якості в нього виникає право на застосування правових способів відновлення порушених прав

та законних інтересів, порядок використання яких встановлений чинним законодавством України. Способи відновлення прав споживачів, порушених внаслідок придбання ними товарів неналежної якості, визначені у вже проаналізованій нами ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів», а саме: споживач при виявленні недоліків чи фальсифікації товару протягом гарантійного терміну в порядку та строки, встановлені законодавством, на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника:

- безоплатного усунення недоліків товару або відшкодування витрат на їх виправлення споживачем чи третьою особою;
- заміни на аналогічний товар марки (моделі, артикулу) належної якості;
- відповідного зменшення його купівельної ціни;
- заміни на такий же товар іншої марки (моделі, артикулу, модифікації) з відповідним перерахуванням купівельної ціни;
- розірвання договору та відшкодування збитків, яких він зазнав.

Звертає на себе увагу той факт, що лише в одному випадку з п'яти прямо передбачається право покупця (споживача) вимагати відшкодування заподіяних йому збитків, а саме у разі, коли він приймає рішення розірвати договір купівлі-продажу.

В ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів» законодавець окремо наголошує, що стосовно непродовольчих товарів, що були у використанні та реалізовані через роздрібні комісійні торговельні підприємства, вимоги споживача, зазначені у п. 1 ст. 14 (про безоплатне усунення недоліків товару чи відшкодування витрат на їх виправлення, зменшення купівельної ціни товару та ін.), задовольняються за згодою продавця. Ця норма суперечить не лише основоположним принципам споживчого права, а й ст. 708 ЦК України, в якій зазначено, що покупець, який придбав непродовольчі товари, що вже були в користуванні і реалізовані через роздрібні комісійні торговельні підприємства, про що він був поінформований продавцем, має право пред'явити вимоги, передбачені ч. 1 ст. 708 ЦК України, якщо придбані товари містили істотні недоліки, не застережені продавцем.

Законом України «Про захист прав споживачів» встановлюється відповідний порядок реалізації споживачем (покупцем) прав у разі придбання ним товару неналежної якості. Так, згідно з п. 2 ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів» вимоги споживача, встановлені п. 1 цієї статті, пред'являються за вибором споживача продавцеві за місцем купівлі товару, виробникові або підприємству, що виконує їх функції, за місцезнаходженням споживача. Таким чином, визнані три категорії суб'єктів, зобов'язаних виконувати вимоги покупців (споживачів). При цьому наведена норма сформульована таким чином, що дає покупцеві право обрати зобов'язану особу (продавця, виробника чи їх представника). Звичайно, споживачам найзручніше звертатися з відповідними вимогами до продавця, якщо торговельне підприємство розташоване за місцем проживання покупця.

Закон України «Про захист прав споживачів» зобов'язує продавця, виробника (підприємство, що виконує їх функції) прийняти товар неналежної якості у споживача і задовольнити його вимоги. Проте такий обов'язок зазначених відповідальних осіб не слід розуміти буквально, адже вимога, з якою звертається споживач до цих осіб, є не що інше як претензія, тобто правова форма для добровільного відновлення порушених прав.

Так, за наявності товару вимога споживача про його заміну підлягає негайному задоволенню, у разі необхідності перевірки якості — протягом 14 днів або за домовленістю сторін. Коли ж необхідний товар у продавця відсутній, вимога споживача має бути задоволена у двомісячний термін з часу подання ним відповідної заяви. Якщо ж таку вимогу задовольнити у встановлений термін взагалі неможливо, споживач має право за своїм вибором пред'явити продавцю, виробнику (їх представнику) інші вимоги, передбачені законом (п. 4 ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів»). З п. 4 ст. 14 цього Закону вбачається, що вимога споживача начебто має формалізуватися у вигляді заяви, хоча і не сказано якої — письмової чи усної.

Законодавством враховано також можливе коливання цін. У разі задоволення вимог споживача про заміну товару з недоліками на аналогічний товар належної якості, ціна на який змінилася, перерахунок вартості не провадиться, а при заміні товару з недоліками на такий же товар іншої моделі перерахунок вартості має здійснюватися виходячи з цін, що діють на час обміну. Якщо ж споживач вирішив розірвати договір, то у разі підвищення ціни на товар розрахунки провадяться виходячи з його вартості на час пред'явлення відповідної вимоги, а у разі зниження ціни — виходячи з вартості товару на час купівлі.

У разі придбання споживачем продовольчих товарів неналежної якості продавець зобов'язаний замінити їх на якісні товари або повернути споживачеві сплачені ним гроші, якщо вказані недоліки виявлені в межах терміну придатності (п. 6 ст. 14 зазначеного Закону). Як бачимо, при придбанні продовольчих товарів неналежної якості обсяг вимог у покушця значно менший, ніж при придбанні промислових товарів.

Цей же Закон у п. 7 ст. 14 зобов'язує продавця, виробника безоплатно усунути недоліки товару (непродовольчого) протягом 14 днів з моменту пред'явлення відповідної вимоги споживача або за згодою сторін в інший термін. За бажанням споживача на час ремонту йому надається (з доставкою) аналогічний товар незалежно від моделі. Для цього виробник разом з продавцем зобов'язані на договірній основі передбачити обмінний фонд товарів. В додатку № 2 до постанови Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. № 172 міститься перелік товарів, з яких утворюється обмінний фонд. До цього Переліку включені, зокрема, телевізори, магнітоли, магнітофони, радіоприймачі, холодильники, морозильники, пральні машини, в'язальні машини, пилососи, електропраски, електроміксери, електросоковижималки. При цьому за кожний день затримки усунення вимоги про надання аналогічного товару та за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений термін

(14 днів) споживачеві виплачується неустойка в розмірі 1% вартості товару.

На забезпечення прав споживачів спрямована норма, згідно з якою при усуненні недоліків шляхом заміни комплектуючого виробу або складової частини товару, на які встановлено гарантійні терміни, гарантійний термін на новий комплектуючий виріб і складову частину обчислюється від дня видачі споживачеві товару після ремонту (п. 7 ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів»). Що ж до основного виробу, то тут діє загальне правило ст. 13 цього ж Закону про те, що при виконанні гарантійних ремонтів гарантійний термін збільшується на час перебування товару в ремонті. Цей час має обчислюватися від дня, коли споживач звернувся з вимогою про усунення недоліків.

Законодавець надає споживачу право пред'явити виробникові вимогу про безоплатне усунення недоліків товару також і після закінчення гарантійного терміну, але в межах установленого терміну служби (якщо ж такий не був встановлений — протягом 10 років), та у разі, якщо в товарі були виявлені істотні недоліки, допущені з вини виробника (п. 8 ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів»). У разі невиконання цієї вимоги споживача у 14-денний чи інший термін, обумовлений сторонами, споживач має право за своїм вибором пред'явити виробникові інші вимоги, встановлені п. 1 цієї статті. Прагнення законодавця встановити максимальні пільгові умови реалізації споживачами своїх прав у разі придбання ними товару неналежної якості заслуговує на повагу і всебічну підтримку, але за умови, що ці пільги не є надмірними і якщо вони економічно та технічно обґрунтовані. Зазначена норма може бути прийнятною щодо легкових автомобілів, мотоциклів, іншої техніки довготривалого використання, хоча і у цьому разі має враховуватись інтенсивність використання товару (наприклад, у автомобілів — обсяг кілометрового пробігу). Водночас існують такі промислові товари, які повністю зношуються протягом 10-річного терміну.

Згідно з п. 9 ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів» вимоги споживача розглядаються після пред'явлення споживачем квитанції, товарного чи фіскального чека або іншого письмового документа, а щодо товарів, на які встановлено гарантійні терміни, — технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює. В Законі, однак, нічого не говориться про те, чи є обов'язковим подання споживачем заяви (претензії), оскільки законодавець в основному говорить про звернення споживача до продавця, виробника з тими чи іншими вимогами. Проте в якій об'єктивній формі має бути викладена ця вимога, відповіді немає. І все ж таки, враховуючи, що з моментом звернення споживача з відповідними вимогами пов'язані певні правові наслідки (термін ремонту, заміни товару, нарахування неустойки тощо), це звернення, на наш погляд, має супроводжуватися поданням відповідної заяви, яка з правової точки зору може бути визнана претензією. Водночас ця претензія буде підтвердженням здійснення продавцем чи виробником відповідних витрат з виправлення недоліків товару, відшкодування збитків тощо. Звичайно, не існує жодних юридичних перешкод для задоволення вимог споживача і без такої

письмової претензії, що цілком допустимо, коли між сторонами не існує спору щодо правомірності цих вимог. В інших же випадках подання відповідної претензії є необхідною умовою захисту споживачем своїх порушених прав.

В законодавстві України відсутня норма про обов'язковість пред'явлення претензій у спорах, де одним з учасників є громадянин (крім відносин про перевезення та надання послуг). Із змісту відповідних статей ЦК України можна зробити висновок, що замість пред'явлення претензії він може одразу звернутися до суду, який не вправі відмовити йому у прийнятті позовної заяви. Інше правило діє щодо спорів, які виникають з цивільних відносин між юридичними особами, для яких обов'язкове досудове пред'явлення претензій.

Не передбачено у ЦК України і якогось спеціального претензійного порядку розгляду заяв споживачів. У ст. 680 цього Кодексу встановлені лише загальні претензійні строки. Зокрема, відповідно до п. 2 зазначеної статті у разі, якщо на товари не встановлено гарантійного строку або строку придатності, вимоги, пов'язані з недоліками, можуть бути пред'явлені покупцем за умови, що недоліки в проданому товарі були виявлені в розумний строк, але в межах 2 років (щодо нерухомого майна — 3 років) з дня передання товару покупцеві, якщо більш тривалі строки не встановлені законом або договором, а стосовно товарів з визначеним гарантійним строком — в межах цього гарантійного строку (строку придатності).

Статтею 681 ЦК України передбачається річний строк позовної давності, який пропонується обчислювати від дня виявлення недоліків у межах встановлених законом строків, а якщо на товари встановлено гарантійний строк — від дня їх виявлення протягом гарантійного строку (строку придатності). І хоча строк позовної давності пропонується збільшити від шести місяців до одного року, він все одно вважатиметься скороченим, оскільки ст. 257 ЦК України встановлений загальний 3-річний строк позовної давності.

Закон України «Про захист прав споживачів» проголошує судовий захист порушених прав споживачів. При цьому споживачі за своїм вибором подають позови до суду за місцем свого проживання або за місцем знаходження відповідача, за місцем заподіяння шкоди або за місцем виконання договору. Крім того, споживачі звільняються від сплати державного мита за позовами, пов'язаними з порушенням їх прав.

Судові органи при розгляді справ про порушення прав споживачів керуються положеннями постанови Пленуму Верховного Суду України «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів», де детально регулюються деякі спірні питання.

Звертаючись з позовами в інтересах покупців-споживачів мають право також органи Держспоживстандарту.

Відповідно до положень Конституції України, зокрема ст. ст. 32, 56, 62, і чинного цивільного законодавства фізичні та юридичні особи мають право на відшкодування моральної (немайнової) шкоди, заподіяної внаслідок порушення їхніх прав і свобод та законних інтересів.

Право на відшкодування заподіяної моральної шкоди надається споживачу і ст. 24 Закону України «Про захист прав споживачів».

Цивільне законодавство, а саме ст. 23 ЦК України, теж передбачає відшкодування моральної шкоди. Підставою для відшкодування моральної шкоди є факт заподіяння особі фізичного болю та страждань або душевних страждань, або приниження честі, гідності, а також ділової репутації фізичної або юридичної особи.

Моральна (немайнова) шкода — це такі наслідки правопорушення, що не мають економічного змісту і вартісної форми і можуть полягати:

- у фізичному болю та стражданнях, яких фізична особа зазнала у зв'язку з каліцтвом або іншим ушкодженням здоров'я;
- у душевних стражданнях, яких фізична особа зазнала у зв'язку з протиправною поведінкою щодо неї самої, членів її родини, близьких родичів;
- у душевних стражданнях, яких фізична особа зазнала у зв'язку зі знищенням чи пошкодженням її майна;
- у приниженні честі, гідності, а також ділової репутації фізичної особи.

Моральна шкода відшкодовується грішми, іншим майном або в інший спосіб, у якому дістає вияв майновий характер відповідальності. Відшкодування немайнової шкоди у вигляді певних матеріальних цінностей (гроші або майно) можна вважати прикладом перетворення немайнової шкоди в майнову.

Розмір грошового відшкодування моральної шкоди визначається судом залежно від характеру правопорушення, стану здоров'я потерпілого, тяжкості вимушених змін у його життєвих сімейних стосунках та стосунках з оточуючими, глибини фізичних та душевних страждань, позбавлення реалізації певних дій через неможливість використання придбаного товару, ступеня вини особи, яка заподіяла моральну шкоду, якщо вина є підставою для відшкодування, ступеня зниження престижу, ділової репутації, а також зусиль, необхідних для відновлення попереднього стану. Принцип еквівалентного відшкодування, який взагалі властивий цивільному праву, не застосовується при заподіянні шкоди особистим немайновим правам і благам: обсяг шкоди важко вирахувати, оскільки моральна шкода не має вартісного еквівалента.

При визначенні розміру відшкодування враховуються вимоги розумності та справедливості (ст. 23 ЦК України). Моральна шкода відшкодовується незалежно від майнової шкоди, яка підлягає відшкодуванню, та не пов'язана з розміром цього відшкодування.

Питання відшкодування моральної (немайнової) шкоди регулюється постановою Пленуму Верховного Суду України від 31 березня 1995 р. № 4 «Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди». В п. 3 цієї постанови зазначено, що під моральною шкодою слід розуміти втрати немайнового характеру внаслідок моральних чи фізичних страждань або інших негативних явищ, заподіяних фізичній чи юридичній особі незаконними діями або бездіяльністю інших осіб. При цьому, на думку Пленуму, моральна шкода може полягати, зокрема, у порушенні прав, наданих споживачам.

Крім цивільно-правової відповідальності, яка є основним видом відповідальності за порушення прав споживачів, до порушників законодавства про захист прав споживачів застосовується ще адміністративна, кримінальна відповідальність та фінансово-економічні санкції.

Стаття 23 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає чіткий перелік порушень законодавства про захист прав споживачів, за які настає відповідальність суб'єктів господарської діяльності сфери торгівлі, громадського харчування і послуг, у тому числі і громадян-підприємців у вигляді фінансово-економічних санкцій у вигляді штрафів.

Згідно з цією статтею відповідальність настає за:

- відмову споживачу в реалізації його прав, установлених п. 1 ст. 14 і п. 3 ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів»;
- виготовлення або реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, що не відповідає вимогам нормативних документів;
- реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, що підлягає обов'язковій сертифікації, але не має сертифіката відповідності (свідчення про визнання іноземного сертифіката);
- виготовлення, реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, що не відповідає вимогам нормативних документів стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів і навколишнього природного середовища;
- реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, заборонених для виготовлення та реалізації (виконання, надання) відповідним державним органом;
- реалізацію небезпечного товару (отрути, отрутохімікату, вибухо- і вогненебезпечної речовини тощо) без належного попереджувального маркування, а також без інформації про правила і умови безпечного його використання;
- відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про товар, роботу;
- створення перешкод службовій особі спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів у проведенні перевірки якості товарів, виконуваних (виконаних) робіт, надаваних (наданих) послуг, а також правил торговельного обслуговування та інших видів;
- реалізацію товару, термін придатності якого закінчився;
- порушення умов договору між споживачем і виконавцем про виконання роботи, надання послуги.

В цих випадках до правопорушників застосовуються фінансові санкції у вигляді штрафів від 5 до 100 розмірів неоподаткованого мінімуму доходів громадян чи у відсотках від вартості товару, виконаної роботи чи послуги.

За порушення законодавства України про захист прав споживачів Кодексом України про адміністративні правопорушення передбачена адміністративна відповідальність за:

- порушення правил торгівлі і надання послуг працівниками торгівлі, громадського харчування та сфери послуг, громадянами, які займаються підприємницькою діяльністю (ст. 155);
- порушення порядку проведення розрахунків (ст. 155-1);
- обман покупця чи замовника (ст. 155-2);
- порушення працівником підприємства торгівлі чи громадського харчування правил торгівлі алкогольними напоями і тютюновими виробами (ст. 156);
- порушення законодавства про захист прав споживачів (ст. 156-1);
- дрібна спекуляція (ст. 157);
- порушення правил торгівлі на ринках (ст. 159);
- торгівля з рук у невстановлених місцях (ст. 160);
- незаконна торговельна діяльність (ст. 160-2);
- випуск чи реалізацію продукції, яка не відповідає вимогам стандартів (ст. 167);
- випуск у продаж нестандартної продукції (ст. 168);
- виконання робіт, надання послуг громадянам-споживачам, що не відповідають вимогам стандартів, норм і правил (ст. 168-1), та ін.

Кодексом України про адміністративні правопорушення відповідальність за такі види адміністративних правопорушень у сфері торгівлі передбачається переважно у вигляді штрафів.

Кримінальна відповідальність полягає у застосуванні заходу кримінального покарання щодо фізичних осіб, винних у скоєнні злочину. Така відповідальність передбачається нормами Кримінального кодексу України, зокрема, за:

- обман покупців та замовників (ст. 225);
- фальсифікацію засобів вимірювання (ст. 226);
- випуск або реалізацію недоброякісної продукції (ст. 227) та ін.

Кримінальна відповідальність у цих випадках передбачає штрафні санкції, громадські роботи, обмеження волі, виправні роботи, позбавлення права обіймати певні посади чи займатися певною діяльністю залежно від виду скоєного злочину.

Зазначимо, що крім Закону України «Про захист прав споживачів» відповідальність за порушення прав споживачів встановлено і Кодексом України про адміністративні правопорушення.

Згідно з цим Кодексом до адміністративної відповідальності притягаються особи винні у:

- порушенні правил торгівлі і надання послуг працівниками торгівлі, громадського харчування та сфери послуг, громадянами, які займаються підприємницькою діяльністю;
- порушенні порядку проведення розрахунків із споживачами;
- обмані покупця чи замовника;
- відмові у наданні громадянам-споживачам необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про товари (роботи, послуги), їхню

- кількість, якість, асортимент, а також про їхнього виробника (виробця, продавця), у навчанні безпечного та правильного їх використання, а так само обмеження прав громадян-споживачів на перевірку якості, комплектності, ваги та ціни придбаних товарів;
- відмові громадянину-споживачу в реалізації його права в разі придбання ним товару неналежної якості;
 - порушенні правил торгівлі алкогольними напоями і тютюновими виробами;
 - випуску і реалізація продукції, яка не відповідає вимогам стандартів;
 - випуску у продаж нестандартної продукції;
 - виконанні робіт, надання послуг громадянам-споживачам, що не відповідають вимогам стандартів, норм і правил;
 - порушенні правил виробництва, ремонту, продажу та прокату засобів вимірювальної техніки;
 - порушенні правил застосування засобів вимірювальної техніки.

Законодавство про захист прав споживачів не містить норм, які б дозволяли поглинати менш тяжке порушення більш тяжким. Штрафи накладаються окремо за кожне виявлене порушення.

Придбання споживачем товару неналежної якості тягне небажані негативні наслідки для нього. Зокрема, він позбавляється комфорту, можливості користуватися річчю за призначенням. Використання речі з недоліками може призвести до заподіяння шкоди його життю, здоров'ю, майну тощо. У зв'язку з цим для нього першочергового значення набуває можливість якнайшвидшого відновлення порушеного права та усунення негативних наслідків, спричинених недоліками речі. Звичайно, дисциплінований та добросовісний продавець (виробник, виконавець) може сам оперативним чином усунути негативні наслідки придбання споживачем товару неналежної якості. Для інших продавців необхідні заходи примусового впливу. Тому важливе значення для споживачів має встановлення ефективного механізму відновлення їх порушених прав. Для цього в законодавстві передбачаються відповідні санкції щодо продавців (виробників, виконавців) та певний порядок задоволення вимог споживачів.

У сфері порушення прав споживачів законодавство України передбачає:

- цивільно-правову відповідальність (ст. 711 ЦК України, ст. ст. 14, 17 Закону України від 12 травня 1991 р. № 1023-ХІІ «Про захист прав споживачів» (в редакції Закону від 15 грудня 1993 р.);
- адміністративно-правову відповідальність (ст. ст. 155 – 155-2, 156, 156-1, 157, 159, 160, 160-2, 167-172-1 та інші норми Кодексу України про адміністративні правопорушення);
- фінансово-економічну відповідальність (ст. 23 Закону України «Про захист прав споживачів»);

- кримінальну відповідальність (ст. ст. 225-227 КК України) та інші примусові заходи, спрямовані на захист прав споживачів-покупців.

Основним способом захисту порушеного права громадянина-споживача є відшкодування шкоди, яку було заподіяно товарами (роботами, послугами) неналежної якості.

Закон України «Про захист прав споживачів» (ч. 2 ст. 17) установлює, що право вимагати відшкодування шкоди, заподіяної товарами (роботами, послугами) неналежної якості, визнається за кожним потерпілим споживачем незалежно від наявності договірних відносин із виробником (виконавцем, продавцем).

Таким чином, право на відшкодування шкоди визнається не тільки за споживачем, який сам придбав товар (роботу, послуги), будучи однією з сторін відповідного договору купівлі-продажу (підряду), але і за тими громадянами, яким товар (результат роботи) був подарований споживачем, перейшов у спадок, був переданий за договором міни або оренди та ін.

Крім того, право на відшкодування шкоди мають не тільки громадяни, які отримали товар (результат роботи) від споживача за договором, але і будь-який інший громадянин, який постраждав у результаті використання товару (результату роботи) його власником.

Різниця в правилах відшкодування шкоди громадянам, які отримали майно від споживача на основі договору, та іншим громадянам полягає в тому, що перші вправі вимагати відшкодування шкоди від продавця або виробника (виконавця), а другі — тільки від виробника (виконавця).

Порушення цивільних прав, невиконання або неналежне виконання договірних зобов'язань тягне для особи, що заподіяла шкоду, чи боржника певні невігідні для них майнові та інші правові наслідки, в тому числі цивільно-правову відповідальність.

Цивільно-правова відповідальність полягає у застосуванні до порушника таких примусових санкцій, як:

- стягнення завданих потерпілому збитків;
- стягнення з порушника штрафних санкцій;
- присудження обов'язку виконати зобов'язання в натурі;
- вилучення майна у боржника на користь кредитора для покриття заборгованості;
- застосування до порушника інших засобів, спрямованих на відновлення попереднього майнового стану потерпілого.

Для покладення відповідальності необхідно встановити правову підставу, яку утворює сукупність певних умов.

§ 6.3. Споживчий рух: історія створення і перспективи в сьогоденні реаліях

Захист прав споживачів є однією з найбільш актуальних та злободенних соціально-економічних проблем в усіх країнах світового співтовариства. Існує вона із моменту зародження та розвитку ринкових відносин як проблема пошуку та досягнення балансу, знаходження компромісу і узгодження полярних інтересів виробника, продавця товарів або послуг та їх споживача. Соціально-економічні перетворення, що відбуваються в Україні, становлення ринкових відносин на споживчому ринку держави свідчать про те, що споживач наразі лишається економічно незахищеною фігурою у суспільстві.

Проблема захисту державою прав громадян, у тому числі їхніх прав як споживачів, має тривалу історію. Здавна людство за допомогою владних інститутів держави намагалося якщо не усунути протиріччя між товаровиробником (продавцем) і споживачем (покупцем), то, принаймні, якоюсь мірою врегулювати їх. У різні історичні епохи, що зрозуміло, це відбувалось по-різному.

Уперше права споживачів були сформульовані у Посланні Президента США Джона Ф. Кеннеді до американського Конгресу 15 березня 1962 р. А із 1983 р. день 15 березня було проголошено ООН Всесвітнім днем прав споживачів. Тепер він відзначається щороку в усьому світі.

В більшості демократичних країн захист прав споживачів будується на відповідній нормативно-правовій базі, яка постійно удосконалюється з урахуванням змін соціально-економічної ситуації. Свій вагомий внесок в цю справу внесла свого часу Хартія захисту споживачів, прийнята 25-ю сесією Консультативної Асамблеї Євросоюзу в 1973 р., а також Керівні принципи ООН на захист інтересів споживачів, прийняті Генеральною Асамблеєю ООН 9 квітня 1985 р.

Названі документи були покладені в основу адміністративно-правового механізму захисту споживачів в усьому світі. А при ООН утворилася Всесвітня федерація споживчих товариств — Кансюмерз Інтернешнл — міжнародна організація незалежних споживачів із майже 200 країн світу, членом якої із 1997 р. є і Україна.

Відповідно до затвердженої Генеральною Асамблеєю ООН резолюції, країни-члени ООН, в тому числі й Україна, зобов'язались проводити активну політику захисту прав споживачів з урахуванням вищезазначених керівних принципів.

Законодавство з питань захисту прав споживачів в Україні почало розроблятися лише наприкінці 80-х — початку 90-х років ХХ ст., в умовах, коли у державі були ліквідовані відповідні органи управління, органи відомчого та міжвідомчого контролю у сфері побутового обслуговування населення.

Від часу проголошення Україною незалежності у 1991 р. закладаються основні принципи державної політики щодо захисту прав споживачів. Україна першою з країн СНД прийняла Закон «Про захист прав споживачів», чим засвідчила перед усім світом свою повагу до міжнародних засад цивілізованого захисту громадян як споживачів. Зазначений закон було розроблено і прийнято з урахуванням Керівних принципів для захисту інтересів споживачів.

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

При прийнятті Конституції України в 1996 році наша держава ще раз підтвердила незмінний курс, який є спрямованим на державний захист прав споживачів, здійснення контролю за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяння діяльності громадських організацій споживачів, закріпивши це у ст. 42 чинного нині Основного Закону.

Таким чином, з усвідомленням і прийняттям специфічних прав споживачів, які є невід'ємною частиною загальних прав людини, було започатковано проведення в Україні державної політики щодо захисту прав споживачів, і ця політика у нормативно-правовому оформленні наразі повністю відповідає міжнародним стандартам, хоча на практиці поки що ще дуже сильно відрізняється від них.

Тим не менш, будемо сподіватися, що захист прав споживачів буде регулюватися в нашій державі відповідно до вимог законодавства, ми будемо використовувати позитивний досвід світової спільноти, а відповідні владні органи стоятимуть на захисті прав споживачів попри будь-яку протидію з боку лобістів бізнесу чи окремих державних чиновників. Багато в чому це залежатиме наразі від того, наскільки кожен з нас буде готовий відстоювати свої права споживача усюди, де це потрібно й можливо.

ДОДАТКИ

Зразки претензій і позовних заяв

1. Запит про надання інформації та надання рахунку

Начальникові КЖЕП № _____
_____ (П.І.Б.)

Іваненка Івана Івановича,
котрий мешкає за адресою:
просп. Кірова, будинок _____, кв. _____,
м. Дніпропетровськ;
телефон _____

ІНФОРМАЦІЙНИЙ ЗАПИТ

Мною від очолюваного Вами підприємства отримано повідомлення про те, що моя заборгованість за послуги станом на 1.03.2008 роки складає 1 000 грн. 56 коп.

Відповідно до статей 20, 21 Закону України «Про житлово-комунальні послуги», статей 32 Закону України «Про інформацію», прошу надати мені станом на 1.03.2008 наступну інформацію (з посиланнями на нормативні акти) про:

- перелік послуг, що мені надаються;
- про структуру тарифу;
- про загальну суму мого місячного платежу;
- про норму споживання;
- про режим надання послуг;
- про їхні споживчі властивості.

Також прошу Вас зробити мені повний розрахунок пред'явленої мені суми заборгованості по роках і місяцях за попередні роки у вигляді таблиці (додається).

01.03.2008 р.

З повагою (підпис) Іваненко І. І.

2. Запит про надання письмової інформації

Начальникові
_____ (П.І.П.)

Іваненка Івана Івановича,
котрий мешкає за адресою:
вул. Пушкінська, будинок _____, кв. _____,
м. Харків;
телефон _____

ЗАПИТ

про надання письмової інформації

Відповідно до статей 20, 21 Закону України «Про житлово-комунальні послуги», статей 9, 32 Закону України «Про інформацію», прошу надати мені станом на 1.01.2009 наступну інформацію (з посиланнями на нормативні акти) про:

- перелік послуг, що надаються;
- структуру тарифу;
- загальну суму місячного платежу;
- норму споживання;
- режим надання послуг;
- їхні споживчі властивості.

01.01.2009 р.

З повагою (підпис) Іваненко І. І.

3. Заява про витребування документів

Начальникові КЖЕП № _____
_____ (П.І.П.)

Іваненка Івана Івановича,
котрий мешкає за адресою:
вул. Пушкінська, будинок _____, кв. _____,
м. Харків;
телефон _____

З А Я В А

Відповідно до п.2 ст. 21 Закону України «Про житлово-комунальні послуги», з метою попереднього вивчення та узгодження умов договору про надання послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкових територій прошу Вас надати мені зразок договору з додатками і розрахунком тарифу з розшифруванням калькуляції складових тарифу для ознайомлення з ними мене та членів моєї сім'ї.

01.01.2009 р.

З повагою (підпис) Іваненко І. І.

4. Лист-звернення про надання та витребування документів

Начальникові КЖЕП № _____
_____ (П.І.П.)

від Іваненка Івана Івановича,
котрий мешкає за адресою:
вул. Пушкінська, будинок _____, кв. _____,
м. Харків;
телефон _____.

Відповідно до п.5 ст. 26 та п.3 ст. 29 Закону України «Про житлово-комунальні послуги», в порядку узгодження запропонованого договору про надання послуг з утримання будинку, споруд та прибудинкових територій надаю Вам протокол розбіжностей до договору (додається). Також прошу Вас додати у вигляді додатків до договору:

1. копію рішення органу місцевого самоврядування про затвердження тарифу на послуги, його структури, періодичності та про терміни виконання робіт, що належать до послуг;
2. розрахунок тарифу на послуги з утримання будинку;
3. кількісні та якісні показники, відхилення показників, допустимі параметри відхилення показників, а також розміри зменшення оплати у разі відхилення від них.

05.01.2009 р.

З повагою (підпис) Іваненко І. І.

5. Заява про усунення несправностей

(посада, П.І.П. керівника та назва організації)
Іваненка Івана Івановича,
котрий мешкає за адресою:
вул. Пушкінська, будинок _____, кв. _____,
м. Харків;
телефон _____

З А Я В А

Повідомляю Вам про те, що за адресою вул. Пушкінська, буд. _____ у період з «_____» 2008 року до «_____» 2008 року:

не працює ліфт у під'їзді 1;

(або: — не вивезено контейнери з ТПВ згідно із графіком;)

(або: — не було здійснено прибирання прибудинкової території).

У зв'язку з цим прошу Вас усунути несправність (або: забезпечити виробництво необхідних робіт тощо), а також протягом робочого дня направити свого повноважного представника для складення та підписання акта-претензії.

01.01.2009 р.

З повагою (підпис) Іваненко І. І.

6. Заява про перерахунок рахунків

_____ (посада, П.І.П. керівника та назва організації)
Іваненка Івана Івановича,
котрий мешкає за адресою:
вул. Пушкінська, будинок _____, кв. _____,
м. Харків;
телефон _____

З А Я В А

На підставі статей 18, 20 і 21 Закону України «Про житлово-комунальні послуги», договору № _____ від _____ між мною та _____ (назва організації) і відповідно до складених актів-претензій з приводу якості надання послуг з утримання будинку, споруд та прибудинкової території № _____ від «___» _____ 200__ р., № _____ від «___» _____ 2008 р. (додаються), а саме у зв'язку з тим, що не працює ліфтове обладнання (або: у зв'язку з невивезенням ТПВ, з невиконанням прибирання прибудинкової території) за адресою: вул. Пушкінська, буд.____, прошу Вас здійснити для мене перерахунок вартості відповідних послуг за період з «_____» по «_____» 2008 року.

01.02.2009 р.

З повагою (підпис) Іваненко І. І.

7. Заява про поломку, усунення її причин та компенсацію

Начальникові КЖЕП № _____
_____ (П.І.П.)
Іваненка Івана Івановича,
котрий мешкає за адресою:
вул. Пушкінська, будинок _____, кв. _____,
м. Харків;
телефон _____

З А Я В А

31 грудня 2008 року о 19.20. я виявив протікання стелі на кухні моєї квартири, яке виникло, можливо, через протікання покрівлі.

Прошу Вас, відповідно до Правил утримання житлових будинків та прибудинкових територій, затверджених наказом Держжитлокомунгоспу від 17.05.2005 р. № 76:

- протягом доби створити комісію та скерувати її за вищезгаданою адресою для складення акта про протікання стелі та про причини, що його викликали;
- протягом 5-ти днів усунути протікання;
- протягом 5-ти днів усунути заподіяну шкоду (відремонтувати стелю та стіни у квартирі) або відшкодувати мені вартість необхідних робіт.

01.01.2009 р.

З повагою (підпис) Іваненко І. І.

8. Заява про вимогу проведення ремонту та обстеження

Начальникові КЖЕП № _____
_____ (П.І.П.)

Іваненка Івана Івановича,
котрий мешкає за адресою:
вул. Пушкінська, будинок _____, кв. _____,
м. Харків;
телефон _____

З А Я В А

Очоловане Вами КЖЕП № _____ виконує свої обов'язки з утримання будинку та прибудинкової території за адресою: вул. Пушкінська, будинок _____ неналежним чином і не надає послуги згідно із Правилами утримання житлових будинків та прибудинкових територій, затвердженими наказом Держжитлокомунгоспу від 17.05.2005 р. № 76, та згідно з Примірним переліком послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій та послуг з ремонту приміщень будинків і споруд, затвердженим Держжитлокомунгоспом від 10.08.2004 р. № 150.

Зокрема, впродовж тривалого часу не здійснювався ремонт покрівлі у будинку над квартирами № _____, внаслідок чого покрівля неодноразово протікала та заливала вищезазначену квартиру; таким чином мені, її власникові, завдавалися матеріальні та моральні збитки.

На підставі викладеного вище прошу Вас:

скласти акт обстеження покрівлі та дефектну відомість на ремонт покрівлі над квартирами

№№ _____;

у строк до _____ силами та коштами КЖЕП № _____ безвідплатно усунути зазначені недоліки, виконавши ремонтні роботи згідно зі складеним дефектним актом.

01.04.2009 р.

З повагою (підпис) Іваненко І. І.

9. Позовна заява про зобов'язання вчинити перерахунок за неналежне надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій

До _____ районного суду м. _____
(назва районного суду)

Позивач: _____

(зазначаються ПІБ позивача і адреса, телефон)

Віповідач: _____

(зазначаються назва, юридична адреса і телефони Виконавця житлово-комунальних послуг)

ПОЗОВНА ЗАЯВА

про зобов'язання вчинити перерахунок за неналежне надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій

З «___» _____ р. я _____ мешкаю (або є власником) квартири в будинку _____.

Відповідач _____ згідно із договором про надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій _____ є виконавцем _____ послуг з _____ по _____.

Відповідач, згідно із ст.21 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» та умов ___ договору, зобов'язаний надати мені послуги з утримання будинку, де я мешкаю та прибудинкової території, що відповідають за якістю умовам договору (якщо є) або встановленим нормативам.

Я своєчасно сплачую за житлово-комунальні послуги, що підтверджується _____.

Відповідач свої зобов'язання не виконує належним чином.

Неналежне виконання виявилось в тому, що протягом _____ періоду Відповідач не надавав (або надав не в повному обсязі або неналежної якості) таких послуг як _____ (наприклад прибирання і вивезення снігу, посипання частини прибудинкової території, призначеної для проходу та проїзду, протижелезедними сумішами).

Відповідно до Закону України «Про житлово-комунальні послуги», постанови Кабінету Міністрів України від 20.05.2009 № 529 «Про затвердження Порядку формування тарифів на послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій» такі послуги _____ (наприклад прибирання і вивезення снігу, посипання частини прибудинкової території, призначеної для проходу та проїзду, протижелезедними сумішами) є обов'язковими, оскільки зазначені у типовому переліку послуг, і повинні надаватись у беззаперечному порядку. Витрати пов'язанні з виконанням робіт та придбанням матеріалів по цим послугам є складовою частиною плати за утримання будинку та прибудинкової території, яку я вчасно сплачую.

Відповідно до *Правил утримання жилих будинків та прибудинкових територій, затверджених наказом Державного комітету з питань житлово-комунального господарства від 17.05.2005 р. № 76 ділянки тротуарів і подвір'їв, покриті ущільненим снігом, слід прибирати у найкоротші терміни, сніг повинен прибиратися повністю під шкребок.*

Натомість, Відповідач не виконує вимог чинного законодавства, _____ не надає обов'язкові послуги або надає їх неналежної якості, відмовляється проводити перерахунок, що в даному випадку призводить до порушення моїх законних прав та інтересів, і що найгірше — несе загрозу безпеці мого здоров'я та життя (травмування, каліцтва тощо).

Я неодноразово звертався до Відповідача з вимогою надати мені послуги, передбачені договором _____ (наприклад, прибирати і вивезти сніг, поси-

пати частини прибудинкової території, призначеної для проходу та проїзду, протиозеледними сумішами) за тел. _____. Крім того, мною було направлено акт-претензію до Відповідача (копія якої додається) від _____ (про порушення умов договору, або про ненадання послуги, або про надання її не в повному обсязі, або про перерахунок плати за ненадані послуги, або про усунення недоліків) в якому я зазначив всі факти порушень і вимогу усунути ці порушення в термін до _____.

Натомість мої звернення ігнорувались, а акт-претензія залишена без розгляду (або частково задоволена).

Неналежне виконання Відповідачем взятих на себе зобов'язань є порушенням моїх прав як споживача житлово-комунальних послуг згідно із Законами України «Про житлово-комунальні послуги» та «Про захист прав споживачів» і завдало мені шкоди у вигляді (обґрунтування моральної або матеріальної шкоди — в чому полягає ця шкода, якими неправомірними діями або бездіяльністю її завдано позивачу, з яких міркувань він виходив, коли визначав обсяг шкоди і якими доказами це підтверджується).

На підставі викладеного, та, відповідно до Законів України «Про житлово-комунальні послуги» та «Про захист прав споживачів», постанови Кабінету Міністрів України від 20.05.2009 № 529 «Про затвердження Порядку формування тарифів на послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій», Правил утримання жилих будинків та прибудинкових територій, затверджених наказом Державного комітету з питань житлово-комунального господарства від 17.05.2005 р. № 76, керуючись ст.ст. 610, 621, 623 Цивільного кодексу України та ст.ст. 3, 31, 57, 60, 118 Цивільно-процесуального кодексу України,

ПРОШУ:

1. Зобов'язати Відповідача зробити перерахунок сплачених неналежно наданих послуг (або послуги неналежної якості).
2. Відшкодувати мені збитки у сумі _____ (якщо є збитки).
4. Судові витрати за цим позовом покласти на Відповідача.

Додатки:

1. Позовна заява для Відповідача.
2. Копія акту-претензії та докази її отримання відповідачем
3. Копія актів, висновків, фото, пояснення осіб (при наявності).
4. Квитанція про сплату державного мита.

ПІБ Позивача Підпис

Дата

10. Претензія на неякісний товар

Приватному підприємцю
Коловому П. М.
01001, м.Київ
вул. Чернинська, 45/75.
Іванова Івана Івановича,
який мешкає за адресою: 49121,
м. Київ, пр. Героїв Сталінграду, 12/7.

ПРЕТЕНЗІЯ

30 червня 2007 року в магазині «Рибалка» я придбав спінінг О.А.М. 3,0 м вартістю 346 гривень, що підтверджується копією чека.

Під час придбання спінінгу інструкція про користування або інший документ, що містить інформацію про товар, мені не була надана. Перевірку якості спінінга у моєї присутності продавці магазину не проводили.

В той самий день, прийшовши додому я зібрав спінінг, та виявив, що спінінг неналежної якості, має істотні недоліки.

Після цього я звернувся до магазину з проханням про заміну спінінга на такий самий спінінг належної якості. Працівники магазину поводитися грубо і відмовили мені у задоволенні моїх вимог, посилаючись на те, що спінінг став неналежної якості з моєї вини.

Я вважаю, що таким чином були порушені мої споживацькі права і тому

ПРОШУ:

1. Розглянути мою претензію у строк, встановлений законодавством України та проінформувати мене про результати її розгляду.
2. Відповідно до п. 1 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» замінити спінінг О.А.М. 3,0 м неналежної якості на спінінг аналогічної марки належної якості у 14-денний строк.

Якщо мої законні вимоги не будуть задоволені, я буду змушений звернутися до Головного Київського міського управління з питань захисту прав споживачів, до програми «Споживач» на телеканалі «Київ», також до суду з позовною заявою про захист моїх споживацьких прав та про відшкодування моральної шкоди, завданої мені вашими протизаконними діями.

Додаток: копія чека.
25 липня 2007 р. Іванов І. І.

11. Претензія на неякісний товар (2)

Директору Товариства з обмеженою відповідальністю «Побутова техніка»
49000, м. Київ, вул. Прорізна, 23.

Іванова Івана Івановича,
який мешкає за адресою: 49121,
м. Київ, пр. Героїв Сталінграду, 12/7.

ПРЕТЕНЗІЯ

20 листопада 2007 року у вашому магазині я придбав телевізор Panasonic 5С-ТС205, заводський № 2051437 вартістю 1500 гривень, що підтверджується копією чека. На телевізор встановлений 2-річний гарантійний термін, що підтверджується копією гарантійного талону.

Через місяць після придбання у телевізора зник звук, тобто телевізор має істотний недолік.

Згідно зі ст.8 Закону України «Про захист прав споживачів»

ПРОШУ:

1. Провести безоплатний ремонт телевізора у строк, визначений законодавством України.
2. Здійснити доставку телевізора неналежної якості до магазину та доставку мені відремонтованого телевізора за ваш рахунок.
3. На час ремонту надати мені (з доставкою) телевізор аналогічної марки.
4. Розглянути мою претензію у строк, встановлений законодавством, та проінформувати мене про результати її розгляду.

Якщо мої законні вимоги не будуть задоволені, я буду змушений звернутися до Головного Київського міського управління з питань захисту прав споживачів, до програми «Споживач» на телеканалі «Київ», також до суду з позовною заявою про захист моїх споживацьких прав та про відшкодування моральної шкоди, завданої мені вашими протизаконними діями.

Додатки:

1. Копія товарного чека.
2. Копія гарантійного талону.

25 лютого 2004 р. Іванов В.І.

12. Претензія на неякісне виготовлення товару

Директору ТОВ
«Соцгарант»
Дурову О.Ю.
49004, м. Дніпропетровськ,
вул. Легка, 15, кім. 215.
Іванової Алли Сергіївни, яка
мешкає за адресою: 49067,
м. Київ, вул. Боровицька, 34,
кв.39 тел. 245-26-80.

ПРЕТЕНЗІЯ

15 серпня 2007 року я уклала з вашою організацією договір підряду № 3 на виготовлення входних дверей. Вартість робіт за договором склала 1000 грн., з них 600 грн. я внесла як задаток, що підтверджується квитанцією. Під час укладення договору я надала вам ескіз дверей. 4 грудня 2007 року виготовлені двері були доставлені мені додому.

При огляді дверей я виявила, що їх дизайн не відповідав наданому мною ескізу. Під час установки дверей була розколота дошка, малися щілини між дверима і луткою, замки встановлені жахливо, фрези не відшліфовані, малися дефекти на зовнішній стороні дверей. Двері посаджені низько, на рівні підлоги, зміщені вправо. Відразу після виявлення дефектів у виконаній роботі я звернулася до вас з вимогою замінити неякісні двері на аналогічні належної якості. Однак, і дотепер вони не замінені.

Я вважаю, що таким чином були порушені мої права споживача, передбачені Законом України «Про захист прав споживачів» і тому

ПРОШУ:

1. Розглянути мою претензію у строк, встановлений законодавством України, та проінформувати про результати її розгляду.

2. Відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» прошу розірвати договір підряду на виготовлення входних дверей та повернути сплачені мною гроші (600 грн.).

Якщо мої вимоги не будуть задоволені, я буду змушена звернутися до Головного Київського міського управління з питань захисту прав споживачів, до програми «Споживач» на телеканалі «Київ», також до суду з позовною заявою про захист моїх споживацьких прав.

Додатки:

1. Копія квитанції.
2. Копія договору підряду N23 від 15.08.07.

20 грудня 2007 р Іванова А.С.

13. Претензія на неякісне обслуговування на транспорті

Директору ВАТ «Дніпровське
АТП — 135»
49005, м. Дніпропетровськ,
вул. Щербака, 25.

Іванова Івана Івановича,
який мешкає за адресою: 49121,
м. Київ, пр. Героїв Сталінграду, 12/7.

ПРЕТЕНЗІЯ

24 січня 2007 року приблизно в 13.30 я сів у маршрутне таксі № 315 з номерним знаком 149-40 АЕ, яке значиться за ВАТ «Дніпровське АТП — 135», що прямувало за маршрутом «Вул. Леніна -Пл. Незалежності».

Я відразу передав за проїзд купюру номіналом 50 гривень, але водій сказав, що він не має здачі, і щоб я залишив машину. Маршрутне таксі я залишити відмовився, адже мій обов'язок — оплатити проїзд, а обов'язок водія — дати мені здачу та здійснити перевезення пасажирів. Тоді водій сказав, що він далі нікуди не поїде. У відповідь на заперечення пасажирів водій почав грубо лаятися. Потім він розвернув маршрутку та відвіз усіх пасажирів назад — на кінцеву зупинку. Увесь цей час водій голосно лявся, із-за чого мені стало погано. В результаті цих подій я запізнився на роботу.

Я вважаю, що таким чином були грубо порушені мої права споживача, передбачені Законом України «Про захист прав споживачів» та Правилами надання послуг пасажирського автомобільного транспорту, і тому

ПРОШУ:

Прийняти відповідні заходи реагування до водія та проінформувати мене про них у строки, встановлені законодавством.

26 січня 2004 р. Іванов І.І.

14. Акт-претензія з приводу якості надання послуг з теплопостачання

м. Дніпропетровськ 2 грудня 2007р.

Згідно з договором № 23956 про надання послуг з теплопостачання Споживач Павленко Марія Іванівна висловлює претензії Виконавцю з приводу якості надання послуг з теплопостачання.

З 1 листопада 2007 року і по теперішній час фактична температура в моїй квартирі складає +15-16 ° С, нерідко трапляються 5-6-годинні перерви у теплопостачанні.

У зв'язку з викладеним вище, прошу забезпечити відповідний рівень надання послуг, зробити перерахунок розміру плати за неякісні послуги згідно з умовами договору.

Цей акт склали
з боку Виконавця: з боку Споживача:
Хмара В.П. Павленко М.І.
49003, м. Київ, 01001, м. Київ,
вул. Щербини, 43. вул. Гоголя, 132/45.
тел. 721-56-78 тел. 45-67-90

Примітка: перед складанням акту-претензії споживач викликає представника виконавця. У разі неприбуття представника в погодженій умовами договору термін або відмови від підписання акта він вважається дійсним, якщо його підписали не менш як три споживача, що проживають у будинку (їх адреса та прізвища зазначаються у акті-претензії), або виборна особа будинкового, вуличного, квартального чи іншого органу самоорганізації населення.

15. Заява-претензія щодо надання послуг гарантійного ремонту та відшкодування моральної шкоди

Директору ТОВ «Мережа супермаркетів «Кращі покупки»
05249, м. Полтава, вул. Шевченка, 1,
номери контактних телефонів невідомі

Гр. Якуба Василя Яковича,
що мешкає за адресою:
05235, м. Полтава, вул. Зелена, 8, кв. 2
тел.: 55 43 21

ЗАЯВА-ПРЕТЕНЗІЯ

10 лютого 2006 року я придбав у супермаркеті «Кращі покупки», що знаходиться на вул. Грінченка, 5, телевізор Sun PX-41MFR, номер виробника (serial number) № 9876543, ціна 2200 гривень, що підтверджується чеком, інструкцією з експлуатації та гарантійним талоном.

Згідно гарантійного талону, гарантійний строк на телевізор Sun PX-41MFR встановлено 2 роки з дати придбання товару.

4 березня 2006 року телевізор вийшов з ладу, у зв'язку з чим я звернувся того ж дня по телефону до магазину-продавця стосовно направлення майстра для з'ясування причини несправності виробу.

Направлений спеціаліст, Орленко І.І., який 5 березня оглянув телевізор, повідомив про необхідність ремонту, здійснити який на даний час неможливо з причини відсутності відповідних комплектуючих. Він порадив телефонувати до магазину з тим, щоб привезти телевізор в ремонт, коли надійдуть комплектуючі. На мої запитання, які ще варіанти вирішення питання з непрацюючим телевізором мені можуть запропонувати (адже попереду святкові дні), було надано відповідь, що інших шляхів, ніж запропонований, не існує.

На підставі Ст.ст. 708, 709 Цивільного кодексу України, Ст.8 Закону України «Про захист прав споживачів» та п.32 Правил побутового обслуговування населення,

ПРОШУ:

1. Здійснити безоплатне усунення недоліків, виявлених у телевізорі Sun PX-41MFR, протягом 14 днів з доставкою до продавця та поверненням мені телевізору транспортними засобами ТОВ «Мережа «Кращі покупки».

2. Здійснити обчислювання гарантійного строку на нові комплектуючі вироби і складові частини від дні видачі телевізору після ремонту.

3. Надати мені у користування на час перебування телевізору Sun PX-41MFR у ремонті аналогічний телевізор, незалежно від моделі, з доставкою за рахунок ТОВ «Мережа «Кращі покупки».

4. Відшкодувати мені завдану матеріальну шкоду (консультація адвоката) в сумі 40 гривень та моральну шкоду в сумі 100 гривень через порушення спеціалістом ТОВ «Мережа «Кращі покупки» Орленко І.І. мого права на повну, достовірну та своєчасну інформацію про послуги зі сторони продавця, що встановлені чинним законодавством, всього на суму 140 гривень. Мені спричинено душевні страждання внаслідок протиправної поведінки зі сторони п. Орленка.

Додатки:

Копія касового чеку.

Копія інструкції з експлуатації на телевізор Sun PX-41MFR, № 9876543.

Копія гарантійного талону.

Копія акту експертизи від 5 березня 2006 р.

Копія квитанції на оплату послуг адвоката.

Підпис заявника _____ (Якуб В.Я.) 06 березня 2008 року

16. Претензія щодо розірвання договору та відшкодування збитків

Директору

Приватного підприємства «Луч»,

01023, м. Київ, вул. Хрещатик, 55,

засоби зв'язку невідомі

Гр. Воронової Ніни Марківни,

що мешкає за адресою:

01242, м. Київ, вул. Польова, 3 б, кв. 4

тел.: 115 11 22

ПРЕТЕНЗІЯ

12 липня 2006 року я придбала у магазині «Комфорт», який належить ПП «Луч», кондиціонер фірми «WWW», номер виробника (serial number) № 0507343, ціна 2500 гривень, що підтверджується чеком, паспортом та гарантійним талоном.

ДОДАТКИ

Згідно гарантійного талону, гарантійний строк встановлено 2 роки з дати придбання товару.

19 липня 2006 року з кондиціонера в квартиру почала капати вода, і я звернулася з заявою про направлення спеціаліста для з'ясування причин непрацездатності кондиціонера.

20 липня направлений вами спеціаліст склав акт експертизи про виявлені технічні недоліки виробничого характеру та запропонував мені звернутися до Вас з тим, щоб відремонтувати кондиціонер (копія акту додається).

21 липня 2006 року я звернулася до працівників магазину, щоб з'ясувати питання щодо розірвання договору, демонтажу кондиціонера та повернення сплачених мною коштів, але працівники магазину відмовили мені у такому вирішенні справи та пропонували ремонт виробу.

Враховуючи, що:

в кондиціонері виявлено технічні недоліки, за яких подальша експлуатація кондиціонера, тобто використання виробу за призначенням, є неможливим;

запропонований ремонт виробу вимагає демонтажу обладнання та залишає мою родину без необхідного нам кондиціонера в середині літа, під час спеки,

та на підставі Ст.8, частини 1, Закону України «Про захист прав споживачів» стосовно розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми у разі виявлення істотних недоліків,

ПРОШУ:

Розірвати договір та повернути мені сплачені за кондиціонер фірми «WWW», № 0507343, гроші в сумі 2500 гривень.

Додатки:

Копія касового чеку.

Копія інструкції з експлуатації на кондиціонер фірми «WWW», № 0507343.

Копія гарантійного талону.

Копія акту експертизи.

Підпис заявника _____ (Воронова Н.М.) 23 липня 2008 року

ДОВІДНИК ОРГАНІВ ВЛАДИ І ОБ'ЄДНАНЬ ГРОМАДЯН ІЗ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Уповноважені державні органи з питань захисту прав споживачів

Провідним державним органом влади в Україні з питань захисту прав споживачів є Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики – Держспоживстандарт України (колишній Державний комітет стандартизації, метрології та сертифікації – Держстандарт України). Основним джерелом інформації про роботу Держспоживстандарту, системи його територіальних органів (відділень в регіонах), в тому числі їх координати, можна дізнатися на офіційного веб-сайті комітету <http://WWW.DSSU.GOV.UA>.

В таблиці нижче наводимо систему органів Держспоживстандарту України в регіонах, уповноважених на здійснення захисту прав споживачів.

КИЇВ
Український державний науково-виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації (УкрЦСМ) Директор Мухаровський Михайло Якович 03143 Київ, вул. Метрологічна, 4 (044) 266 52 29, т/ф 266 42 60
Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості Генеральний директор Жарков Юрій Васильович 03115 м.Київ, вул. Святошинська, 2 (044) 450 74 48, т/ф 452 33 96
Головне Київське міське управління у справах захисту прав споживачів Начальник Гудзій Анатолій Андрійович 04070 Київ, вул. Сагайдачного, 29 – а (044)463 70 32, т/ф 417 21 27
Український центр з проблем захисту прав споживачів Директор Гіренко Сергій Леонідович 04080 м. Київ, вул. Терьохіна, 8-а (044) 468 33 23, т/ф 468 49 05
Український центр випробувань та сертифікації електрообладнання «УкрТЕСТ» Директор Воробей Леонід Миколайович 03115, м.Київ, вул. М.Краснова, 7/1 (044) 424 32 82, т/ф 424 74 04

ДОВІДНИК

<p>Мале державне підприємство «Технічний центр Еталон» Директор Панченко Віктор Леонідович 04080, м.Київ, вул. Фрунзе,104 (044) 417 16 02, т/ф 417 26 68</p>	
<p>АВТОНОМНА РЕСПУБЛІКА КРИМ</p>	
<p>Республіканський комітет захисту прав споживачів Голова Сидоренко Віктор Вікторович 95005 м. Сімферополь, пр. Кірова 13, (0652) 54 44 89</p>	<p>Кримський державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Зубаченко Володимир Леонідович 95700 Сімферополь, вул. ім. газети «Крымская правда», 61 (0652) 44 69 61, т/ф 44 27 60</p>
<p>ВІННИЦЬКА ОБЛАСТЬ</p>	
<p>Вінницьке обласне управління у справах захисту прав споживачів Начальник Сорока Іван Іванович 21000 Вінниця, Хмельницьке шосе, 7 (0432) 52 47 67 т/ф 39 96 45</p>	<p>Вінницький державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Севастьянов Микола Миколайович 21000 Вінниця, вул. Соборна, 11 (0432) 32 38 34,т/ф 32 17 04</p> <p>Вінницький державний дослідний завод «Еталон» Директор Кулініч Олександр Миколайович 21011 м. Вінниця, вул. Ватутіна 23/2 (0432) 27 29 50 т/ф 27 55 29</p>
<p>ВОЛИНСЬКА ОБЛАСТЬ</p>	
<p>Волинське обласне управління у справах захисту прав споживачів Начальник Кожевников Геннадій Геннадійович 43025 Луцьк, просп. Волі, 15 (0322) 7 48 26</p>	<p>Волинський державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Татаєва Людмила Іванівна 43000 Луцьк, вул. Світла, 4 (03322) 4 20 06, т/ф 4 03 15</p>
<p>ДНІПРОПЕТРОВСЬКА ОБЛАСТЬ</p>	
<p>Дніпропетровське обласне управління у справах захисту прав споживачів Начальник Куліков Сергій Якович 49024 Дніпропетровськ, вул.Комсомольська, 34 (0562) 42 84 61 , т/ф 744 09 46</p>	<p>Дніпропетровський державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Маматов Валерій Петрович 49000 Дніпропетровськ, вул. Барикадна, 23 (0562) 45 44 74, т/ф 47 74 33</p>

<p>Дніпропетровська обласна лабораторія з контролю за якістю продуктів харчування в.о. завідувача лабораторією Шуліко Валентина Іванівна 490024, м. Дніпропетровськ, пр. Кірова, 1 (0562) 27 09 35, т/ф 42 84 52</p>	<p>Криворізький державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Машкін Леонід Іванович 50005 Кривий Ріг, вул. Орджонікідзе, 23 (0564) 26 24 23 т/ф 26 28 22</p>
<p>ДОНЕЦЬКА ОБЛАСТЬ</p>	
<p>Донецьке обласне управління у справах захисту прав споживачів Начальник Осолінкер Михайло Семенович 83055 Донецьк, вул. Челюскінців, 184 (0622) т/ф 338 13 50, 335 36 49</p> <p>Донецька обласна лабораторія з контролю за якістю продуктів харчування в.о. завідувача лабораторією Костіна Ольга Олександрівна 83086, м.Донецьк, вул.Артема,13 (062) 335 58 23</p>	<p>Донецький державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Ляшенко Леонід Іванович 83121 Донецьк, вул. Челюскінців, 289 (0622) 58 60 30, т/ф 58 47 98</p> <p>Горлівський державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Червоний Григорій Євгенович 84601 Горлівка, вул. Рудакова, 23 (06242) 4 22 45, т/ф 4 69 42</p> <p>Краматорський державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Первушин Сергій Анатолійович 84333 Краматорськ, Уральська, 9 (06264) т/ф 5 32 17</p> <p>Маріупольський державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Платунов Анатолій Петрович 87502 Маріуполь, вул. 1-го Травня, 23 (0629) 22 12 17</p> <p>Донецький дослідний завод «Еталон» Директор Штейнгарт Володимир Олександрович 83112 м. Донецьк, Ленінський проспект, 88 (0622) 63 15 48, т/ф 63 20 58</p>

	<p>Сертифікаційний випробувальний центр «СЕТЕСТ» Директор Алейкін Валерій Дмитрович 83112 м. Донецьк, Ленінський проспект, 88 (062) т/ф 385 04 75, т/ф 63 72 79</p> <p>Мале державне підприємство «Азовприлад» Директор Онищенко Ніна Петрівна 87023 м.Маріуполь, вул.Куйбишева,11 (0629) 38 24 99</p>
ЖИТОМИРСЬКА ОБЛАСТЬ	
<p>Житомирське обласне управління у справах захисту прав споживачів Начальник Ольшевський Анатолій Пилипович 10014 Житомир, вул. Черняховського, 3 (0412) 41-89-85</p>	<p>Житомирський державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Куценко Павло Іванович 10003 Житомир, Новосінна, 24 (0412) 25 15 55, т/ф 25 44 23, 25 48 99</p>
ЗАКАРПАТСЬКА ОБЛАСТЬ	
<p>Закарпатське обласне управління у справах захисту прав споживачів Начальник Карабиньош Олексій Степанович 88000 Ужгород, пл. Шандора Петефі, 14 (03122) т/ф 3 55 55</p>	<p>Закарпатський державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Багін Василь Стефанович 88000 Ужгород, Тиха, 3 (03122) 3 54 00, 3-30 35</p>
ЗАПОРІЗЬКА ОБЛАСТЬ	
<p>Запорізьке обласне управління у справах захисту прав споживачів Начальник Смаглюк Анатолій Павлович 69063 Запоріжжя, вул. Дзержинського, 9 (0612) 64 37 72, т/ф 64 75 12</p>	<p>Запорізький державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Паульський Олександр Володимирович 69057 Запоріжжя, вул. Антенна, 10 (0612) 33 05 64, 224 65 82 т/ф 220 01 69</p>

ІВАНО-ФРАНКІВСЬКА ОБЛАСТЬ	
Івано-Франківське обласне управління у справах захисту прав споживачів Начальник Ходан Ярослав Михайлович 76000 Івано-Франківськ, вул. Шашкевича, 6 (0342) 2 48 66	Івано-Франківський державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Петришин Ігор Степанович 76000 Івано-Франківськ, вул. Вовчинецька, 127 (03422) 3 02 00 , т/ф 6 68 84
КИЇВСЬКА ОБЛАСТЬ	
Київське обласне управління у справах захисту прав споживачів в.о.начальника Бенціанова Тетяна Володимирівна 01001 Київ, вул. Хрещатик, 6 (044) 228 23 82, 228 24 61	Білоцерківський державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Мухаровський Михайло Якович 09113 Біла Церква, вул. Січневий прорив, 84 (4263) т/ф 4 14 75
КИРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСТЬ	
Кіровоградське обласне управління у справах захисту прав споживачів Начальник Олексієнко Борис Миколайович 25006 Кіровоград, вул. Преображенська, 2 (0522) 22 99 77, т/ф 22 26 53	Кіровоградський державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Шевченко Анатолій Олексійович 25012 Кіровоград, вул. Володарського, 1 (0522) 24 72 82, т/ф 24 94 55
ЛУГАНСЬКА ОБЛАСТЬ	
Луганське обласне управління у справах захисту прав споживачів Начальник Лукашик Микола Феліксович 91000 Луганськ, пл. Героїв Великої Вітчизняної війни, 3а (0642) 58 03 57, 58 59 12	Луганський державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Шахов В'ячеслав Михайлович 91021 Луганськ, вул. Тимірязівська, 50 (0642) 95 04 43 т/ф 95 15 06

ЛЬВІВСЬКА ОБЛАСТЬ	
<p>Львівське обласне управління у справах захисту прав споживачів Начальник Сосновський Павло Степанович 79000 Львів, вул. Чайковського, 20 (0322) 99-91-85, т/ф 72 28 63</p>	<p>Львівський державний регіональний центр стандартизації, метрології та сертифікації Генеральний директор Друзюк Василь Миколайович 79005 Львів, вул. Князя Романа, 38 (0322) 72 30 30, т/ф 97 16 79</p> <p>Державний науково-дослідний інститут «Система» (ДНДІ «Система») Директор Паракуда Василь Васильович 79008 Львів, вул. Вінниченка, 32 (0322) 72 89 39</p>
МИКОЛАЇВСЬКА ОБЛАСТЬ	
<p>Миколаївське обласне управління у справах захисту прав споживачів Начальник Дашевський Валерій Владленович 54001 Миколаїв, вул. Шевченка, 58 (0512) 47 72 50</p> <p>Миколаївська обласна лабораторія з контролю за якістю продуктів харчування В.о. Завідувача лабораторією Гросвальд Олександр Олександрович 54001, м. Миколаїв, вул. Шевченка, 58, а/с 256 (0512) 36 03 36, 36 85 56</p>	<p>Миколаївський державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Халявкін Володимир Васильович 54021 Миколаїв, проспект Леніна, 11 (0512) 34 40 66</p>
ОДЕСЬКА ОБЛАСТЬ	
<p>Одеське обласне управління у справах захисту прав споживачів Начальник Бурлакова Таїсія Віталіївна 65107 Одеса, вул. Канатна, 83 (0482) 22 61 68</p>	<p>Одеський державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Царюк Віктор Миколайович 65014 Одеса, вул. Чорноморська, 10 (0482) 22 41 95, т/ф 711 72 39</p>

<p>Одеська обласна лабораторія з контролю за якістю продуктів харчування В.о. завідувача лабораторією Сичов Михайло Іванович 65011, м.Одеса, вул.Успенська,42 (0482) 25 85 15</p>	
<p>ПОЛТАВСЬКА ОБЛАСТЬ</p>	
<p>Полтавське обласне управління у справах захисту прав споживачів Начальник Бойко Анатолій Миколайович 36011 Полтава, вул. Пушкіна, 16 (0532) 56 56 34</p> <p>Полтавська обласна лабораторія з контролю за якістю продуктів харчування в.о. Завідуюча лабораторією Бутрим Валентина Олексіївна 36024, м.Полтава, вул.Новий Базар, 2 (05322) 7 17 74</p>	<p>Полтавський державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Лазебна Олена Анатоліївна 36029 Полтава, вул. Духова, 16 (05322) 2 14 26, т/ф 2 24 60</p> <p>Кременчуцький державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Каменев Анатолій Іванович 39617 Кременчук, вул. Чапаєва, 73 (05366) 2 04 13, т/ф 2 25 26</p>
<p>РІВНЕНСЬКА ОБЛАСТЬ</p>	
<p>Рівненське обласне управління у справах захисту прав споживачів Начальник Михальчук Василь Григорович 33028 Рівне, вул. С.Петлюри, 5 (0362) 22 14 23</p>	<p>Рівненський державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Поліщук Микола Іванович 33000 Рівне, вул. Замкова, 31 (0362) 22 12 28</p>
<p>СУМСЬКА ОБЛАСТЬ</p>	
<p>Сумське обласне управління у справах захисту прав споживачів Начальник Житнік Людмила Анатоліївна 40030 Суми, пл. Незалежності , 2 (0542) 33 33 52, т/ф 24 33 41</p>	<p>Сумський державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Родельс Борис Михайлович 40007 Суми, вул. Харківська, 101 (0542) 33 34 87, 33 34 59</p>

ТЕРНОПІЛЬСЬКА ОБЛАСТЬ	
<p>Тернопільське обласне управління у справах захисту прав споживачів Начальник Лакома Олена Валентинівна 46001 Тернопіль, бульв. Шевченка, 11 (0352) 22 42 16</p>	<p>Тернопільський державний центр стандартизації, метрології та сертифікації В.о.директора Тешнер Микола Ярославович 46008 Тернопіль, вул. Оболоня, 4 (0352) 22 06 10, т/ф 22 62 07</p>
ХАРКІВСЬКА ОБЛАСТЬ	
<p>Харківське обласне управління у справах захисту прав споживачів Начальник Щербина Леонід Тимофійович 61022 Харків, вул. Сумська, 45 (057), 700-39-65, т/ф 700-39-66</p> <p>ДП Редакція журналу «Стандартизація, сертифікація, якість» Директор Фісун Володимир Павлович 61002 м. Харків, вул. Мירוносицька, 36 (057) 700 49 53</p> <p>Харківська обласна лабораторія з контролю за якістю продуктів харчування В.о. Завідувача лабораторією Євтушенко Валентина Іванівна 61180, м.Харків, вул.Клочківська, 222-а (0572) 32 11 52</p>	<p>Харківський державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Москаленко Ігор Іванович 61002 Харків, вул. Мירוносицька, 36 (057) 700 40 75, т/ф 700 40 71</p> <p>Національний науковий центр «Інститут метрології» ХДНДІМ В.о. директора Оголюк Василь Петрович 61002 Харків, вул. Мירוносицька, 42 (057) 700 34 19</p> <p>Мале державне підприємство «Прилад» директор Шевяков Василь Андрійович 61100, м. Харків, пр. Лопанський, 2</p>
ХЕРСОНСЬКА ОБЛАСТЬ	
<p>Херсонське обласне управління у справах захисту прав споживачів Начальник Слюсар Світлана Яківна 73000 Херсон, вул. Белінського, 15 (0552) 24 60 52, 247 60 52</p>	<p>Херсонський державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Пащенко Іван Іванович 73011 Херсон, вул. Смольна, 134 – а (0552) 42 88 46</p>

ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСТЬ	
<p>Хмельницьке обласне управління у справах захисту прав споживачів Начальник Євдошук Анатолій Степанович 29000 Хмельницький, вул. Грушевського, 87 (0382) 79 51 55</p>	<p>Хмельницький державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Сокольський Микола Григорович 29000 Хмельницький, вул. Свободи, 7 (03822) 6 60 76</p>
ЧЕРКАСЬКА ОБЛАСТЬ	
<p>Черкаське обласне управління у справах захисту прав споживачів Начальник Білоус Григорій Григорович 18008 Черкаси, вул. Крупської, 56 (0472) 47 25 82; т/ф 45 62 05</p>	<p>Черкаський державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Білоусов Віктор Федорович 18002 Черкаси, вул. Гоголя, 278 (0472) 45 74 37, т/ф 47 31 49</p>
ЧЕРНІВЕЦЬКА ОБЛАСТЬ	
<p>Чернівецьке обласне управління у справах захисту прав споживачів Начальник Головань Андрій Олександрович 58000 Чернівці, вул. Заньковецької, 4 (03722) 2 52 68, т/ф 55 31 89</p>	<p>Чернівецький державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Боднар Леонід Михайлович 58013 Чернівці, вул. Червоноармійська, 202 (03722) 7 54 65</p>
ЧЕРНІГІВСЬКА ОБЛАСТЬ	
<p>Чернігівське обласне управління у справах захисту прав споживачів Начальник Соловійов Геннадій Іванович 14005 Чернігів, просп. Миру, 49 — а (04622) 7 48 84</p>	<p>Чернігівський державний центр стандартизації, метрології та сертифікації Директор Рубанов Володимир Федорович 14005 Чернігів, вул. П'ятницька, 110 — а (04622) 2 50 37, 5 31 58</p>

Профільні об'єднання громадян з питань захисту споживчих прав

Неурядові організації, що опікуються питаннями захисту прав споживачів, можуть стати кожному споживачеві у нагоді. Часто саме від них можна отримати необхідну допомогу. Такі організації поділяються на громадські організації споживачів, правозахисні організації, організації, що опікуються правами пацієнтів, тощо.

Нижче наводимо контактну інформацію окремих з них.

- Асоціація юридичних клінік України. <http://www.legalclinics.org.ua>. Київ 04053 Київ, Артема, 46 (044) 482-03-63
- Всесвітня федерація споживчих товариств «Кансюмерз Інтернешнл» – <http://www.consumersinternational.org>
- Всеукраїнська громадська організація «Асоціація споживачів «Громадський контроль якості, стандартів, безпеки продукції». Київ 01133 м. Київ, а/с 59 (044) 229-61-54, 228-81-85, 587-53-34, 288-56-88
- Всеукраїнська громадська організація «Якість життя». 01010 м. Київ, а/с 103, (044) 254–22-64
- Всеукраїнська рада захисту прав та безпеки пацієнтів – <http://www.medpravo.org.ua> 01001, вул. Софіївська 17, оф. 2, м. Київ, Україна.
- Всеукраїнська спілка громадських організацій «Асоціація агенцій регіонального розвитку України» Україна 01001 м. Київ, вул. Хрещатик, 4, оф. 17 (044) 494-18-96
- Громадська організація «Лабораторія законодавчих ініціатив» – Київ 04070 м. Київ, вул. Сковороди, 2(044) 531-37-68
- Журнал «Довідник споживача» – <http://www.test.org.ua>
- Журнал «Споживач+Ринок» – <http://www.consumer.com.ua>
- Інститут громадянського суспільства – <http://www.csi.org.ua>. Київ 01103 м. Київ, б. Дружби Народів, 22, к. 21 (044) 529-73-94, 529-07-32
- Інститут споживчих програм – <http://www.undp.org.ua>. Київ 03039 м. Київ, пров. Деміївський, 7, к. 14 (044) 524-65-55, 239-22-24
- Міжнародний інститут безпеки та якості продуктів харчування. <http://www.consumerinfo.org.ua>. Київ 02156 Київ, вул. Кіото 21 (044) 513-70-10
- Науково-дослідний центр незалежних споживчих експертиз «Тест» – Київ 03150 м. Київ, вул. Димитрова, 9А, к. 2 (044) 289-04-17, 592-32-19
- Союз споживачів України – <http://www.consumerunion.org.ua>
- Товариство захисту прав споживачів «Закон». <http://www.zakon.ukrbiz.net>. – Україна 01000 м. Київ, вул. Гната Юри, 9, к. 203 (044) 407-11-46

- **Українська асоціація споживачів.** Україна 01032 м.Київ, вул. Комінтерна, 23/126, тел. (044) 236-95-71, 244-07-31
- **Федерація профспілок України.** <http://www.fpsu.org.ua>. — Україна м.Київ, Майдан Незалежності, 2 (044) 278-87-21
- **Центр Споживчих Ініціатив.** г. Київ, ул. Саксаганського 30-А, оф. 8, 01033, (044) 287-24-85, 289-44-96
- **Центральна спілка споживчих товариств України (Укоопспілка) та система обласних споживчих спілок (спілок споживчих товариств).** Веб-сайт <http://www.coop.com.ua>
- **Вінницька обласна газета «Споживач Вінниччини»** — Вінниця 21007 м. Вінниця, вул. Плеханова, 52, кв1 (0432) 69-30-30
- **Газета «Споживач»** — Дніпропетровськ 49027 м. Дніпропетровськ, вул. Дзержинського, 27 (056)744-32-41; 744-25-11 (ф)
- **Громадська організація «Карпатське агентство прав людини «ВЕСТЕД»** — Ужгород 88009 м. Ужгород, вул. 8 Березня, 46/125
- **Дніпропетровська обласна громадська організація «Союз споживачів»** — Дніпропетровськ 49027 м. Дніпропетровськ, вул. Дзержинського, 27 (056) 744-32-41; (056) 744-25-11 (ф)
- **Закарпатське об'єднання захисту прав споживачів** — Ужгород м. Ужгород, вул. Столетова, 4/16
- **Кіровоградська обласна громадська організація «Центральноукраїнський центр громадських ініціатив» КОГО «ЦЦГІ»** — Кіровоград м. Кіровоград, а/с 5/35, Головоштамт 80662611816
- **Миколаївська обласна організація Всеукраїнського комітету оборони прав людини** — Миколаїв (0512) 36-10-26, 55-03-60
- **Полтавська обласна громадська організація «Полтавський регіональний центр захисту прав споживачів»** — Полтава 36012, М. Полтава, вул. Пролетарська 45-а (0532) 690783, факс
- **Сімферопольська громадська організація «Товариство захисту прав споживачів»** Сімферополь 97560 с. Перово, ул. Школьная, 7 (0652) 56-09-46
- **Тернопільська міська громадська організація «Асоціація споживачів житлово-комунальних послуг» ТМГО АСЖКП** — Тернопіль м.Тернопіль вул.Б. Лепкого 16/21. 52-57-10
- **Харківський громадський фонд місцевої демократії** — Харків 61003 м. Харків, пл. Рози Люксембург, 10 (а/с 9342) (057) 712-60-44, 227-15-08

Узагальнення судової практики захисту прав споживачів

ПЛЕНУМ ВЕРХОВНОГО СУДУ УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА

від 12 квітня 1996 року N 5

**Про практику розгляду цивільних справ
за позовами про захист прав споживачів**

Із змінами і доповненнями, внесеними
постановою Пленуму Верховного Суду України
від 25 травня 1998 року N 15

Важливою гарантією здійснення прав споживачів є їх судовий захист.

Вивчення практики розгляду судами справ даної категорії показало, що вони вирішуються в основному правильно. Поряд з цим є випадки неоднакового застосування чинного законодавства, деякі суди допускаються помилок при визначенні підвідомчості та підсудності справ, неповно з'ясовують їх дійсні обставини, не реагують окремими ухвалами на причини правопорушень, вирішують справи невиправдано тривалий час.

Враховуючи, що у судах виникли питання щодо застосування Закону України «Про захист прав споживачів», які потребують роз'яснень, та з метою забезпечення ефективності цього захисту Пленум Верховного Суду України **постановляє**:

1. Звернути увагу судів на необхідність розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів у точній відповідності із законом та в установленні для цього строки.

При вирішенні цих справ суди мають виходити насамперед із положень Закону «Про захист прав споживачів», прийнятого 12 травня 1991 р. і введеного в дію з 1 жовтня 1991 р., який відповідно до Закону від 15 грудня 1993 р. діє в новій редакції з 15 січня 1994 р.

Споживачем, права якого захищаються на підставі Закону, є лише громадянин (фізична особа), котрий придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги) для власних побутових потреб. Закон регулює відносини споживача з підприємством, установою, організацією чи громадянином-підприємцем, які виготовляють та продають товари, виконують роботи і надають послуги, незалежно від форм власності та організаційних форм підприємництва.

На відносини по виготовленню та продажу товарів, виконанню робіт і наданню послуг громадянином, який не є підприємцем, а також на випадки придбання товарів, користування послугами громадянином лише для підприємницької діяльності або підприємствами, установами, організаціями дія цього Закону не поширюється.

2. Роз'яснити судам, що Закон поширюється на зазначені в ньому відносини, які виникли після введення його в дію. До правовідносин, які виникли до введення Закону в дію, він застосовується лише щодо тих прав і обов'язків, які виникли вже після введення його в дію.

Оскільки Закон не визначає певних меж своєї дії, судам слід мати на увазі, що до відносин, які ним регулюються, належать, зокрема, ті, що виникають із договорів купівлі-продажу, майнового найму (в тому числі найму (оренди) жилого приміщення — в частині відносин, між наймачем (орендарем) і наймодавцем (орендодавцем), який одночасно є виконавцем комунальних послуг і послуг по ремонту житлового фонду та інженерного обладнання), побутового прокату, безоплатного користування майном, підряду (в тому числі побутового замовлення чи абонементного обслуговування), доручення, перевезення громадян та їх вантажу, комісії, схову, страхування, із договорів про надання фінансово кредитних послуг для задоволення власних побутових потреб громадян (у тому числі про надання кредитів, відкриття і ведення рахунків, проведення розрахункових операцій, приймання і зберігання цінних паперів, надання консультаційних послуг). Відносини щодо захисту прав споживачів можуть виникати також з актів законодавства або з інших угод, які не суперечать Закону.

3. Вирішуючи питання про характер правовідносин між споживачем та продавцем (виготівником, виконавцем), про наявність підстав і умов їх виникнення, про права і обов'язки сторін, суд має виходити як із норм Закону і прийнятих згідно з ним актів законодавства, так і з відповідних норм Цивільного кодексу України та іншого законодавства, що регулюють ті ж питання і не суперечать Закону.

Якщо положення нормативних документів суперечать чинному законодавству, суд застосовує норми цього законодавства.

У тих випадках, коли в чинному законодавстві немає спеціальної норми щодо укладеної сторонами угоди про обслуговування, суд застосовує загальні положення про зобов'язання, передбачені главами 14 — 19 ЦК.

Якщо передбачені Законом відносини врегульовано міжнародним договором України інакше, застосовуються правила міжнародного договору.

4. Судам слід мати на увазі, що вимоги споживачів про захист їх прав розглядаються у позовному провадженні. В такому ж порядку можуть звертатися до суду Державний комітет України у справах захисту прав споживачів і його органи, а також громадські організації (об'єднання) споживачів, які відповідно до п. 10 ч. 1 ст. 5 та ст. 26 Закону мають право представляти й захищати в суді інтереси споживачів.

Скарги на рішення, дії або бездіяльність державних органів, що здійснюють захист прав споживачів, та їх службових осіб розглядаються судом у порядку, встановленому главою 31-А Цивільного процесуального кодексу України (ЦПК України).

5. Відповідно до ст. 24 Закону споживачі за власним вибором звертаються до суду за місцем свого проживання, або за місцем знаходження відповідача, або за місцем заподіяння шкоди, або за місцем виконання договору. Жоден із цих судів не вправі відмовити у прийнятті позовної заяви або переслати її до іншого суду з мотивів невідсудності.

6. Заява про захист прав споживача має повністю відповідати вимогам ст. 137 ЦПК щодо форми й змісту позовної заяви, зокрема, містити відомості: про те, яке право споживача порушено; коли і в чому це виявилось; про способи захисту, які належить вжити суду; про розмір сум, щодо яких заявлено вимоги, з відповідними розрахунками і обґрунтуванням; про докази, що підтверджують позов. До заяви повинні бути додані необхідні документи – залежно від заявлених вимог (наприклад, договір, квитанція-замовлення, квитанція-зобов'язання, транспортна чи інша накладна, чек, касовий ордер).

При прийнятті заяви слід мати на увазі, що згідно з ч. 4 ст. 24 Закону споживач звільняються від сплати державного мита за позовами, пов'язаними з порушенням їх прав. Відповідно до п. 10 ст. 4 Декрету Кабінету Міністрів України «Про державне мито» від оплати цим митом заяв про захист прав споживачів звільняються також Державний комітет України у справах захисту прав споживачів і його органи, громадські організації (об'єднання) споживачів.

7. Вирішуючи справи про захист прав споживачів, суди мають виходити з того, що відповідно до ст. 4 Закону держава: забезпечує громадянам захист їх інтересів як споживачів; надає можливість вільного вибору товарів (робіт, послуг) та набуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час вибору й використання товарів (робіт, послуг) відповідно до їх потреб; гарантує придбання або одержання іншими законними способами товарів (робіт, послуг) в обсягах, що забезпечує рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я та життєдіяльності.

Встановлений Законом перелік прав, якими користуються споживачі, не є вичерпним. Законодавчими актами і договорами, які не суперечать Закону, можуть бути передбачені й інші права споживачів та зобов'язання продавців, виготівників, виконавців.

Умови договору, що обмежують права споживача порівняно з положеннями, передбаченими законодавством, визнаються недійсними. Якщо внаслідок застосування умов такого договору споживачеві завдано збитків, вони мають бути відшкодовані винною особою в повному обсязі.

8. Оскільки за змістом ст. 13 Закону виготівник (виконавець) зобов'язаний забезпечити протягом гарантійного строку нормальну роботу товару, в тому числі комплектуючих виробів, то необхідні спеціальна установка (підклю-

чення чи складання), технічне обслуговування (налагодження тощо), ремонт у цей період мають провадитися без додаткової оплати.

При вирішенні спорів, що виникають із договорів про абонентне обслуговування або договорів підядру, укладених споживачем з майстернями по ремонту і обслуговуванню телевізорів, побутової техніки тощо, котрі в процесі ремонту провадять заміну різних деталей, вузлів, на які встановлено гарантійні строки (наприклад, кінескоп, моторів), застосовуються правила ст. 15 Закону.

9. Вирішуючи справи про захист прав споживачів у зв'язку з придбанням товарів неналежної якості, суди повинні мати на увазі, що відповідно до статей 12, 14 Закону:

1) такі вимоги можуть заявляти споживачі, котрі мають на товари квитанції, товарні чи касові чеки або інші письмові документи, а щодо товарів, на які встановлено гарантійні строки, — технічні паспорти чи документи, що їх замінюють.

Оскільки в системі роздрібної торгівлі договір купівлі-продажу, як правило, зберігається з його виконанням, на нього відповідно до статей 43, 44 ЦК не поширюються вимоги щодо обов'язкової письмової форми. Тому втрата зазначених документів, неодержання їх при придбанні товару чи неможливість їх відновлення не позбавляє споживача права доводити факт купівлі-продажу з допомогою свідків;

2) товаром неналежної якості слід вважати такий, що не відповідає вимогам нормативних документів, умовам договору або вимогам, які до нього пред'являються, наданих щодо нього виготівником чи продавцем інформації, а також проданий після закінчення строку його придатності чи фальсифікований. При поверненні речі неналежної якості її амортизація в період гарантійного строку до уваги не береться;

3) вирішуючи питання про заміну товару (в тому числі виготовленого за межами України), суд за відсутності аналогічного товару на час розгляду справи може (залежно від вимог споживача) зобов'язати продавця надати такий же товар після його надходження або — за згодою споживача — Інший товар з наявного асортименту з відповідним перерахунком вартості. При неможливості виконати рішення, яким продавця зобов'язано замінити товар на інший, суд може змінити спосіб виконання у порядку, передбаченому ст. 366 ЦПК;

4) зазначені у п. 1 ст. 14 Закону вимоги споживача про застосування заходів захисту не можуть бути задоволені, коли продавець, виготівник (підприємство, яке виконує функції) доведуть, що недоліки товару виникли внаслідок порушення споживачем правил користування ним або його зберігання.

10. Споживачеві, який звернувся із заявою про безоплатне усунення недоліків товару, на його вимогу надається (з доставкою) на час ремонту аналогічний товар (але без урахування моделі). Перелік таких товарів наведено в додатку N 2 до постанови Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. N 172. За кожний день затримки виконання вимоги про надання в користування на час ремонту зазначеного у згаданому переліку товару та за кожний

день затримки усунення недоліків понад чотирнадцятиденний або встановлений за домовленістю сторін строк споживачеві сплачується неустойка в розмірі одного відсотка вартості товару на час пред'явлення вимоги, а в разі зниження ціни — виходячи з вартості товару на час купівлі.

11. Згідно з п. 9 ст. 15 Закону виконавець зобов'язаний відшкодувати збитки, що виникли у зв'язку із втратою, псуванням чи пошкодженням речі, прийнятої ним від споживача для виконання робіт або надання послуг, не пізніше як у місячний строк.

Під збитками відповідно до ч. 2 ст. 203 ЦК слід розуміти витрати, зроблені кредитором (споживачем), втрати або пошкодження його майна, а також не одержані ним доходи, які він одержав би, якби зобов'язання було виконане боржником (продавцем, виконавцем, виготівником).

Виконавець не може бути звільнений від відповідальності з тих підстав, що рівень його наукових знань не дав йому змоги виявити особливі властивості речі, прийнятої ним від споживача для виконання роботи або надання послуг. Разом з тим відповідно до статей 341, 348 ЦК, якщо споживач, незважаючи на своєчасне і обгрунтоване попередження з боку виконавця про особливі властивості речі (матеріалу), що можуть потягти за собою її втрату чи пошкодження, не змінив своїх вказівок про спосіб виконання роботи (послуги) або не усунув обставин, що загрожували якості її виконання, суд може звільнити виконавця від відповідальності за повну чи часткову втрату (пошкодження) прийнятої від споживача речі (матеріалу).

За змістом п. 6 ст. 15 Закону, під відповідальністю виконавця за недоліки виконаних робіт або наданих послуг слід розуміти його обов'язок усунути (виправити) ті з них, які виникли не з вини самого споживача.

12. У справах за позовами про захист прав споживачів, порушених внаслідок недостовірної або неповної інформації про товар (роботу, послугу) чи недобросовісної його реклами, суд має виходити з припущення, що споживач не має спеціальних знань про властивості та характеристики товарів (робіт, послуг).

Відповідно до ст. 18 Закону продавець, виготівник, виконавець зобов'язані своєчасно надавати споживачеві необхідну достовірну інформацію про товар (роботи, послуги) у доступній формі, яка б забезпечувала можливість компетентного вибору. Надання інформації у технічній документації, на етикетці тощо іноземною мовою без перекладу в зазначеному вище обсязі слід розцінювати як відсутність необхідної інформації.

13. Розглядаючи позови, пред'явлені у зв'язку з відмовою підприємства, установи, організації чи громадянина-підприємця укласти договір купівлі-продажу чи договір про виконання робіт або надання послуг, суду належить враховувати як передбачене ст. 19 Закону право громадян на задоволення їх потреб у сфері торговельного та іншого видів обслуговування, так і наявність у підприємця реальної можливості задовольнити вимоги споживача. Зокрема, суд не може визнати безпідставною відмову в укладенні договору, якщо відповідач доведе, що виконання роботи (надання послуги) виходить за межі

статутної діяльності або перевищує його виробничі (технологічні) можливості. При цьому такими, що виходять за межі статутної діяльності підприємця, можна вважати роботи (послуги), виконання яких не передбачене установчими документами і не оголошене ним (у тому числі не зазначене у правилах побутового чи інших видів обслуговування, правилах виконання окремих видів робіт або надання окремих видів послуг). Проте відсутність у статутних документах положень про виконання певних робіт (послуг) ще не свідчить про правомірність відмови укласти договір, якщо така діяльність відповідає загальним завданням, передбаченим цими документами.

14. Роз'яснити судам, що відповідно до статей 15, 16, 17, 18 Закону шкода, заподіяна життю, здоров'ю або майну споживача: товарами (роботами, послугами), які містять конструктивні, виробничі, рецептурні чи інші недоліки; або у зв'язку з використанням виконавцем речей, матеріалів, обладнання, приладів, інструментів, пристосовань, інших засобів, необхідних для виконання даних робіт чи надання послуг, незалежно від знання ним їх властивостей; або внаслідок реалізації товарів (робіт, послуг) без додержання встановлених вимог щодо забезпечення безпеки життя, здоров'я споживачів та їх майна; або у зв'язку з придбанням споживачем товарів (робіт, послуг) через ненадання йому необхідної, доступної та достовірної інформації, яка б забезпечила можливість компетентного вибору, — підлягає відшкодуванню у повному обсязі, якщо нормою законодавства не передбачено більш високої міри відповідальності, а за наявності такої норми — у встановленому нею обсязі. Право вимагати відшкодування зазначеної шкоди належить кожному потерпілому споживачеві, незалежно від того, чи перебував він у договірних відносинах з виготівником (виконавцем, продавцем), і зберігається протягом встановленого строку служби (терміну придатності), а якщо його не встановлено, — протягом десяти років з часу виготовлення товару (прийняття роботи, послуги). Проте шкода, завдана споживачеві будь-якими діями третіх осіб, підлягає відшкодуванню на загальних підставах, а не на підставі Закону.

Якщо на порушення Закону виготівник (виконавець, продавець) не попередив споживача про наявність строку служби (придатності) товару або його частини (результатів роботи), про обов'язкові умови користування ним та можливі наслідки їх невиконання, а також про необхідні дії після закінчення цього строку, шкода підлягає відшкодуванню і в тому випадку, коли вона була заподіяна після зазначеного строку.

Виготівник (виконавець, продавець) несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю, майну споживача за наявності його вини, крім випадків, передбачених законом (зокрема статтями 418, 450 ЦК) або договором.

Якщо Законом, іншими законодавчими актами або договором передбачено, що продавець, виготівник, виконавець може бути звільнений від відповідальності лише в тому разі, коли доведе, що недоліки товару, роботи, послуги виникли з вини споживача або шкода життю, здоров'ю, майну споживача завдана внаслідок умислу останнього чи непереборної сили, загальні правила

статей 209 та 440 ЦК про звільнення відповідача від відповідальності за умови доведення ним відсутності його вини не застосовуються.

15. Виходячи з правил статей 153, 154 ЦК, видача й одержання квитанції (квитанції-замовлення, квитанції-зобов'язання) чи іншого документа на підтвердження укладення договору про побутове обслуговування свідчить про згоду сторін з усіма його умовами. Отже, ці умови є обов'язковими для сторін і суд повинен виходити з них при вирішенні спору, коли не буде встановлено, що вони не відповідають фактичним даним або суперечать чинному законодавству.

16. При визначенні розміру збитків, заподіяних неповерненням (втратаю, пошкодженням) майна, суди мають виходити з його роздрібної ціни у торговельних організаціях даної місцевості (з урахуванням зносу) або з оцінки, зробленої самим споживачем чи погодженої сторонами при укладенні договору. Проте якщо вартість майна, визначена в такому порядку, на час вирішення спору не відповідає дійсній або її взагалі не було визначено, сторони не позбавлені можливості доводити в суді дійсну вартість неповернутого, втраченого чи пошкодженого майна.

У випадках, передбачених договором або відповідним нормативним актом, розмір збитків визначається у кратному обчисленні. Процент зносу втраченого або приведенного у непридатність предмета договору встановлюється виходячи з періоду, на який розрахована його нормальна експлуатація, часу, протягом якого він фактично використовувався, та інших доказів щодо його якості.

При необхідності для визначення вартості неповерненого (втраченого, пошкодженого) майна призначається експертиза, проведення якої може бути доручено працівникам відповідних експертних установ або іншим спеціалістам (ст. 57 ЦПК).

17. При укладенні підприємством договору про побутове обслуговування з громадянином, який пред'явив чужий паспорт або документ, що його замінює, особа, притягнута згідно з цими документами як відповідач, не несе відповідальності за невиконання договору, коли доведе, що документ вибув з володіння поза її волею. У цьому разі відповідальність покладається на особу, яка фактично уклала договір.

18. Договір побутового замовлення є різновидом договору підядру, тому до нього застосовуються і загальні правила про договір підядру (статті 335 — 337, 339 — 342, 346, 347 ЦК).

Умови договору побутового замовлення, визначені Законом і прийнятими відповідно до нього нормативними актами, не можуть бути змінені за погодженням сторін на шкоду інтересам споживача (наприклад, зменшено гарантійний строк).

Підприємства (господарські товариства, підприємці-громадяни) виконують роботи, надають послуги за цінами й тарифами, що встановлюються ними за домовленістю із споживачами або самостійно, виходячи з попиту і пропозиції, за винятком товарів, робіт і послуг, щодо яких передбачено державне регулювання цін і тарифів.

19. Угода, укладена громадянином всупереч установленим правилам безпосередньо з неуповноваженим працівником підприємства побутового обслуговування про особисте виконання ним роботи без відповідного оформлення, не породжує прав і обов'язків між громадянином та цим підприємством і не може бути підставою для покладення на останнє відповідальності за невиконання такої угоди, втрату або пошкодження майна.

20. При вирішенні питання про відповідальність та про наявність і розмір збитків, заподіяних споживачеві у зв'язку з недоліками товару (робіт, послуг), суду належить виходити як із загальних положень Закону або статей 203 — 206 ЦК, так і зі спеціальних норм законодавства (статей 263, 271, 326, 337, 341, 347, 403, 410, 412, 419, 420, 422 ЦК), а також з умов укладеного сторонами договору.

Судам слід мати на увазі, що неустойка (штраф, пеня) стягується лише тоді, коли це передбачено укладеним сторонами договором чи відповідним нормативним актом. Пеня за порушення договору нараховується і стягується у відсотковому відношенні до суми заборгованості за кожний день прострочки, в тому числі за святкові, неробочі й вихідні дні. Неустойка, передбачена п. 7 ст. 14 Закону, застосовується в разі пред'явлення споживачем протягом гарантійного строку вимог про безоплатне усунення недоліків товару, а на випадки затримки задоволення вимог споживача про вжиття інших заходів захисту дія цієї норми не поширюється. Разом з тим, коли споживач у зв'язку з невиконанням виготівником (виконавцем, продавцем) його вимоги про усунення недоліків товару змінює цей захід захисту на інший, він не втрачає права на одержання зазначеної неустойки за період, що передував такій зміні. Якщо товар, про усунення недоліків якого заявлено вимогу, належить до групи товарів, що входять до передбаченого Кабінетом Міністрів України обмінного фонду і споживач вимагає надання йому на час ремонту аналогічного товару, зазначена неустойка виплачується і за час ненадання такого товару, і за час затримки ремонту.

Згідно з правилами ст. 205 ЦК суд за клопотанням відповідача вправі зменшити розмір неустойки (штрафу, пені), що підлягає стягненню, враховуючи при цьому, зокрема, занадто високий її розмір порівняно зі збитками споживача, ступінь виконання зобов'язання, майновий стан сторін, їх майнові та інші інтереси, що заслуговують на увагу.

Сплата неустойки (штрафу, пені), як і відшкодування збитків, коли при цьому не порушується питання про розірвання договору, не звільняє виготівника (виконавця, продавця) від виконання зобов'язання в натурі.

21. При вирішенні вимог про майнові стягнення, повернення майна, покладення майнової відповідальності судам слід перевірити додержання строків позовної давності, передбачених статтями 71, 72 ЦК. Наприклад, для пред'явлення позовів про стягнення неустойки (штрафу, пені) встановлено шестимісячний строк давності.

У тому разі коли на момент звернення з позовом виконання зобов'язань було прострочено понад шість місяців, стягнення неустойки (штрафу, пені)

за минулий час обмежується останніми шістьма місяцями перед зверненням до суду, якщо не будуть визнані поважними причини пропуску.

22. При вирішенні спорів про прало споживача на обмін товару належної якості необхідно враховувати, що правила ст. 20 Закону щодо такого обміну поширюються на непродовольчі товари, які не включено до переліку товарів, що містяться у додатку N 3 до постанови Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. N 172.

Вимоги споживача про заміну товару належної якості підлягають задоволенню, якщо їх заявлено протягом 14 днів з дня його придбання (не враховуючи дня купівлі), товар не може бути використаний споживачем за призначенням тому, що він не підійшов за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин, і при цьому споживачем збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також товарний чи касовий чек. Зазначений строк може бути відновлено судом, якщо споживач з об'єктивних причин був позбавлений можливості заявити вимоги продавцю протягом цього строку.

23. При вирішенні вимог споживачів про відшкодування на підставі ст. 24 Закону моральної шкоди суди повинні виходити з роз'яснень, які Пленум Верховного Суду України дав у постанові від 31 березня 1995 р. N 4 «Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди».

Зокрема, під моральною шкодою слід розуміти втрати немайнового характеру, яких споживач зазнав унаслідок моральних чи фізичних страждань або інших негативних явищ, що настали через незаконні винні дії продавця, виготівника, виконавця або через їх бездіяльність. Розмір відшкодування моральної шкоди встановлюється судом і визначення його не ставиться в залежність від наявності матеріальної шкоди, вартості товару (робіт, послуг), суми неустойки, а має ґрунтуватися на характері й обсязі моральних і фізичних страждань, заподіяних споживачеві у кожному конкретному випадку.

Якщо вимоги про відшкодування моральної шкоди не вирішувались разом з вимогами про застосування інших заходів захисту прав споживача, пред'явлення їх у подальшому окремо не суперечить правилам ст. 24 Закону.

24. Оскільки згідно з Законом повноважними органами щодо захисту прав споживачів є Державний комітет України у справах захисту прав споживачів, Державний комітет по стандартизації, метрології та сертифікації, їх територіальні органи, органи й установи державного санітарного нагляду України, Ради народних депутатів, їх виконавчі та розпорядчі органи, місцева державна адміністрація, інші відповідні органи державної виконавчої влади — їх представники можуть у необхідних випадках залучатися до участі у справі на підставі частин 2 і 3 ст. 121 ЦПК для дачі висновку з питань, віднесених до відання цих органів.

25. При постановленні рішення, яким суд зобов'язує продавця, виготівника, виконавця вчинити певні дії на захист прав споживачів (наприклад, провести ремонт, здійснити обмін, заміну, купівлю-продаж), у резолютивній

частині необхідно вказувати строк, протягом якого після набрання рішенням законної сили відповідач зобов'язаний це зробити.

Коли є підстави вважати, що виконання рішення згодом може стати неможливим чи утрудненим або від затримки виконання може настати значна шкода для споживача, на користь якого воно постановлене, суд відповідно до п. п. 2, 3 ст. 218 ЦПК вправі допустити негайне виконання рішення.

Рішення суду, яке набрало законної сили, про протиправність дій продавця, виготівника, виконавця (підприємств, що виконують їх функції) щодо невизначеного кола споживачів і про припинення цих дій є обов'язковим для суду, що розглядає позов конкретного споживача про цивільно-правові наслідки зазначених дій, у питаннях, чи мали місце ці дії та чи вчинено їх даними особами.

ПЛЕНУМ ВЕРХОВНОГО СУДУ УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА

від 31 березня 1995 року N 4

**Про судову практику в справах
про відшкодування моральної (немайнової) шкоди**

Із змінами і доповненнями, внесеними
постановою Пленуму Верховного Суду України
від 25 травня 2001 року N 5

Відповідно до положень Конституції України, зокрема статей 32, 56, 62 і чинного законодавства, фізичні та юридичні особи мають право на відшкодування моральної (немайнової) шкоди, заподіяної внаслідок порушення їх прав і свобод та законних інтересів.

Як свідчить судова практика, суди в основному правильно застосовують норми законодавства, які регулюють зазначені питання. Поряд із цим в окремих випадках припускаються помилок, рідко застосовують чинні міжнародні договори, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, неповно з'ясовують наявність підстав для відшкодування моральної шкоди, недостатньо обґрунтовують її розмір, допускають порушення процесуальних норм.

Враховуючи це, а також, що при розгляді таких справ в судах виникли питання, які потребують роз'яснення, Пленум Верховного Суду України **постановляє:**

1. Звернути увагу судів на те, що встановлене Конституцією та законами України право на відшкодування моральної (немайнової) шкоди є важливою гарантією захисту прав і свобод громадян та законних інтересів юридичних осіб. Тому суди повинні забезпечити своєчасне, у повній відповідності із Конституцією та законами України, вирішення справ, пов'язаних з відшкодуванням такої шкоди.

Відповідно до ст. 9 Конституції чинні міжнародні договори, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, є частиною національного законодавства України. Зокрема, до них належить ратифікована Верховною Радою України Конвенція про захист прав людини та основних свобод, яка, як і інші міжнародні договори, підлягає застосуванню при розгляді справ судами.

2. Роз'яснити, що спори про відшкодування заподіяної фізичній чи юридичній особі моральної (немайнової) шкоди розглядаються, зокрема:

- коли право на її відшкодування безпосередньо передбачено нормами Конституції або випливає з її положень;
- у випадках, передбачених законодавством, яке встановлює відповідальність за заподіяння моральної шкоди (наприклад, ст. 49 Закону «Про інформацію», ст. 44 Закону «Про авторське право і суміжні права»);
- при порушенні зобов'язань, які підпадають під дію Закону «Про захист прав споживачів» чи інших законів, що регулюють такі зобов'язання і передбачають відшкодування моральної (немайнової) шкоди.

3. Під моральною шкодою слід розуміти втрати немайнового характеру внаслідок моральних чи фізичних страждань, або інших негативних явищ, заподіяних фізичній чи юридичній особі незаконними діями або бездіяльністю інших осіб.

Відповідно до чинного законодавства моральна шкода може полягати, зокрема: у приниженні честі, гідності, престижу або ділової репутації, моральних переживаннях у зв'язку з ушкодженням здоров'я, у порушенні права власності (в тому числі інтелектуальної), прав, наданих споживачам, інших цивільних прав, у зв'язку з незаконним перебуванням під слідством і судом, у порушенні нормальних життєвих зв'язків через неможливість продовження активного громадського життя, порушенні стосунків з оточуючими людьми, при настанні інших негативних наслідків.

Під немайновою шкодою, заподіяною юридичній особі, слід розуміти втрати немайнового характеру, що настали у зв'язку з приниженням її ділової репутації, посяганням на фірмове найменування, товарний знак, виробничу марку, розголошенням комерційної таємниці, а також вчиненням дій, спрямованих на зниження престижу чи підірив довіри до її діяльності.

4. Відповідно до ст. 137 ЦПК у позовній заяві про відшкодування моральної (немайнової) шкоди має бути зазначено, в чому полягає ця шкода, яки-

ми неправомірними діями чи бездіяльністю її заподіяно позивачеві, з яких міркувань він виходив, визначаючи розмір шкоди, та якими доказами це підтверджується.

При недотриманні позивачем зазначених вимог настають наслідки, передбачені ст. 139 ЦПК.

5. Оскільки питання відшкодування моральної шкоди регулюються законодавчими актами, введеними у дію в різні строки, суду необхідно в кожній справі з'ясувати характер правовідносин сторін і встановлювати якими правовими нормами вони регулюються, чи допускає відповідне законодавство відшкодування моральної шкоди при даному виді правовідносин, коли набрав чинності законодавчий акт, що визначає умови і порядок відшкодування моральної шкоди в цих випадках, та коли були вчинені дії, якими заподіяно цю шкоду.

Відповідно до загальних підстав цивільно-правової відповідальності обов'язковому з'ясуванню при вирішенні спору про відшкодування моральної (немайнової) шкоди підлягають: наявність такої шкоди, протиправність діяння її заподіявача, наявність причинного зв'язку між шкодою і протиправним діянням заподіявача та вини останнього в її заподіянні. Суд, зокрема, повинен з'ясувати, чим підтверджується факт заподіяння позивачеві моральних чи фізичних страждань або втрат немайнового характеру, за яких обставин чи якими діями (бездіяльністю) вони заподіяні, в якій грошовій сумі чи в якій матеріальній формі позивач оцінює заподіяну йому шкоду та з чого він при цьому виходить, а також інші обставини, що мають значення для вирішення спору.

Особа (фізична чи юридична) звільняється від відповідальності по відшкодуванню моральної шкоди, якщо доведе, що остання заподіяна не з її вини. Відповідальність заподіявача шкоди без вини може мати місце лише у випадках, спеціально передбачених законодавством.

6. При застосуванні норм Кодексу законів про працю України (КЗпП) щодо порядку розгляду трудових спорів у справах про відшкодування моральної шкоди, заподіяної працівникові у зв'язку з виконанням трудових обов'язків, суди повинні виходити з того, що за змістом ст. 124 Конституції потерпілий має право звернутися з такими вимогами до суду безпосередньо.

Суддя не вправі відмовити особі у прийнятті заяви з такими вимогами лише з тієї підстави, що вона не розглядалася комісією по трудових спорах.

7. За змістом ст. 440¹ ЦК та інших норм законодавства, що регулюють ці правовідносини, заподіяна моральна (немайнова) шкода відшкодовується тій фізичній чи юридичній особі, права якої були безпосередньо порушені протиправними діями (бездіяльністю) інших осіб.

8. За моральну (немайнову) шкоду, заподіяну працівником під час виконання трудових обов'язків, відповідальність несе організація з якою цей працівник перебуває у трудових відносинах, а останній відповідає перед нею в порядку регресу (статті 130, 132 — 134 КЗпП), якщо спеціальною нормою

закону не встановлено іншого (наприклад, ст. 47 Закону України «Про телебачення і радіомовлення»).

9. Розмір відшкодування моральної (немайнової) шкоди суд визначає залежно від характеру та обсягу страждань (фізичних, душевних, психічних тощо), яких зазнав позивач, характеру немайнових втрат (їх тривалості, можливості відновлення тощо) та з урахуванням інших обставин. Зокрема, враховуються стан здоров'я потерпілого, тяжкість вимушених змін у його життєвих і виробничих стосунках, ступінь зниження престижу, ділової репутації, час та зусилля, необхідні для відновлення попереднього стану, добровільне — за власною ініціативою чи за зверненням потерпілого спростування інформації редакцією засобу масової інформації. При цьому суд має виходити із засад розумності, виваженості та справедливості.

У випадках, коли межі відшкодування моральної шкоди визначаються у кратному співвідношенні з мінімальним розміром заробітної плати чи неоподатковуваним мінімумом доходів громадян, суд при вирішенні цього питання має виходити з такого розміру мінімальної заробітної плати чи неоподатковуваного мінімуму доходів громадян, що діють на час розгляду справи.

Визначаючи розмір відшкодування моральної (немайнової) шкоди, суд повинен наводити в рішенні відповідні мотиви.

10. Судам слід мати на увазі, що у разі заподіяння особі моральної шкоди неправомірно вчиненими діями кількох осіб, розмір відшкодування визначається з урахуванням ступеня вини кожної з них.

На осіб, які заподіяли моральну шкоду спільно (взаємопов'язаними, сукупними діями або діями з єдиним наміром), відповідно до статей 174, 451 ЦК покладається солідарна відповідальність по її відшкодуванню.

При заподіянні особі моральної шкоди, обов'язок по її відшкодуванню покладається на винних осіб незалежно від того, чи була заподіяна потерпілому майнова шкода та чи відшкодована вона.

Відповідно до ст. 454 ЦК розмір відшкодування моральної шкоди може бути зменшений судом з урахуванням ступеня вини заподіювача і потерпілого та майнового стану відповідача (громадянина).

10¹. При розгляді справ за позовами про відшкодування моральної шкоди на підставі ст. 56 Конституції судам слід мати на увазі, що при встановленні факту заподіяння такої шкоди незаконними рішеннями, діями чи бездіяльністю органу державної влади, місцевого самоврядування або їх посадових чи службових осіб при здійсненні ними своїх повноважень вона підлягає відшкодуванню за рахунок держави чи органів місцевого самоврядування. Дія цієї норми не поширюється на випадки заподіяння моральної шкоди рішеннями, діями чи бездіяльністю недержавних органів, їх посадових чи службових осіб. Така шкода за наявності необхідних підстав може бути відшкодована на підставі ст. 440¹ ЦК чи іншого законодавства.

При вирішенні спору про відшкодування моральної шкоди, заподіяної громадянину незаконними рішеннями, діями чи бездіяльністю органу державної

влади, його посадовими або службовими особами, судам слід виходити з того, що зазначений орган має бути відповідачем у такій справі, якщо це передбачено відповідним законом (наприклад, ст. 9 Закону «Про оперативно-розшукову діяльність»). Якщо ж відповідним законом чи іншим нормативним актом це не передбачено або в ньому зазначено, що шкода відшкодовується державою (за рахунок держави), то поряд із відповідним державним органом суд має притягнути як відповідача відповідний орган Державного казначейства України.

11. При вирішенні спорів про відшкодування моральної шкоди, заподіяної особі поширенням відомостей, які не відповідають дійсності і порочать її честь, гідність та ділову репутацію, необхідно враховувати роз'яснення, які дав Пленум Верховного Суду України в постанові від 28 вересня 1990 року N 7 «Про застосування судами законодавства, що регулює захист честі, гідності і ділової репутації громадян та організацій» (зі змінами, внесеними постановами Пленуму від 4 червня 1993 р. N 3, від 31 березня 1995 р. N 4, від 25 грудня 1996 р. N 14 та від 3 грудня 1997 р. N 12).

Зокрема, судам слід мати на увазі, що у справах про спростування відомостей, поширених засобами масової інформації (в пресі, по радіо і телебаченню), як відповідачі до участі притягаються автор, орган засобу масової інформації, що їх поширив, а у передбачених законом випадках, і відповідна службова особа цього органу, які й несуть обов'язок по відшкодуванню заподіяної моральної шкоди відповідно до ступеня вини кожного з них. Якщо позивач не бажає притягати когось з них до відповідальності, на решту заподіювачів моральної шкоди покладається обов'язок по відшкодуванню тієї її частини, яка відповідає ступеню їх вини. В разі, коли орган масової інформації не називає автора, суд виходить з того, що вину за поширення зазначених відомостей цей орган взяв на себе.

На відповідача може бути покладено обов'язок по відшкодуванню заподіяної моральної шкоди, не тільки тоді, коли суд задовольнив вимоги позивача про спростування поширених відомостей, а й тоді, коли відповідач спростував їх добровільно. Відповідно до ст. 42 Закону України «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні» і ст. 48 Закону України «Про телебачення і радіомовлення», на органи масової інформації, їх працівників і автора не може бути покладено обов'язок по відшкодуванню моральної шкоди за публікацію чи поширення відомостей, які не відповідають дійсності, якщо вони містились в офіційних повідомленнях чи були одержані від інформаційних агентств чи прес-служб державних органів та органів об'єднань громадян або є дослідним відтворенням матеріалів, опублікованих іншим засобом інформації (з посиланням на нього), офіційних виступів посадових осіб державних органів, виступів народних депутатів, або містилися у авторських виступах, які передаються в ефір без попереднього запису.

Критична оцінка певних фактів і недоліків, думки та судження, критичні рецензії творів не можуть бути підставою для задоволення вимог про відшкодування моральної (немайнової) шкоди. Однак якщо при цьому допуска-

ються образа чи порушення інших захищених законом прав особи (розголошення без її згоди конфіденційної інформації, втручання в приватне життя тощо), то це може тягти за собою відшкодування моральної шкоди.

Звернути увагу судів на те, що ст. 17 Закону «Про державну підтримку засобів масової інформації та соціальний захист журналістів» передбачено певні особливості їх відповідальності за заподіяну моральну (немайнову) шкоду.

При вирішенні спорів про відшкодування моральної (немайнової) шкоди за позовами органів державної влади, місцевого самоврядування, офіційних осіб (наприклад, зареєстрований кандидат у депутати) чи посадових осіб до засобів масової інформації судам слід мати на увазі, що за змістом ч. 4 ст. 17 зазначеного Закону з'ясуванню підлягають наявність злого умислу журналіста або засобу масової інформації, а також наслідки використання потерпілим можливостей позасудового (досудового) спростування неправдивих відомостей, відстоювання його честі й гідності та врегулювання конфлікту в цілому.

Під злим умислом журналіста чи засобу масової інформації необхідно розуміти такі їх дії, коли вони перед поширенням інформації усвідомлювали її неправдивість (недостовірність) або неправомірність інших дій (поширення конфіденційної інформації щодо особи без згоди останньої тощо).

Вирішуючи питання про можливість покладення на журналіста і засіб масової інформації солідарної відповідальності та міру вини кожного, суд має виходити із загальних засад ЦК.

12. Звернути увагу судів на те, що положення ст. 24 Закону України «Про захист прав споживачів» щодо одночасного вирішення судом вимог споживача про захист його прав і відшкодування моральної шкоди не виключають можливості пред'явлення окремого позову про відшкодування цієї шкоди (наприклад, коли вимоги були задоволені без судового розгляду, але допущена тяганина).

Згідно з тим же законом ці справи можуть бути підсудні за вибором споживача районному (міському) суду за місцем проживання споживача, за місцем знаходження відповідача, за місцем заподіяння шкоди або за місцем виконання договору.

13. Судам необхідно враховувати, що відповідно до ст. 237¹ КЗпП (набрала чинності 13 січня 2000 р.) за наявності порушення прав працівника у сфері трудових відносин (незаконного звільнення або переведення, невиплати належних йому грошових сум, виконання робіт у небезпечних для життя і здоров'я умовах тощо), яке призвело до його моральних страждань, втрати нормальних життєвих зв'язків чи вимагає від нього додаткових зусиль для організації свого життя, обов'язок по відшкодуванню моральної (немайнової) шкоди покладається на власника або уповноважений ним орган незалежно від форми власності, виду діяльності чи галузевої належності.

Умови відшкодування моральної (немайнової) шкоди, передбачені укладеним сторонами контрактом, які погіршують становище працівника порівняно з положеннями ст. 237¹ КЗпП чи іншим законодавством, згідно зі ст. 9 КЗпП є недійсними.

14. Відповідно до ст. 13 Закону України «Про порядок відшкодування шкоди, завданої громадянину незаконними діями органів дізнання, попереднього слідства, прокуратури і суду» питання про відшкодування моральної шкоди у зазначених випадках та її розмір вирішується за заявою громадянина ухвалою суду першої інстанції, який розглядав кримінальну справу або якому вона мала бути підсудна.

Розмір моральної шкоди в цих випадках визначається з урахуванням обставин справи, але за час незаконного перебування громадянина під слідством чи судом він має бути не меншим однієї мінімальної заробітної плати за кожен місяць перебування під слідством або судом. Відшкодування моральної шкоди в цих випадках провадиться за рахунок коштів державного бюджету, незалежно від вини посадових осіб органів дізнання, попереднього слідства, прокуратури і суду.

15. Судам слід мати на увазі, що на правовідносини, які виникли до набрання чинності відповідним законодавчим актом про відшкодування моральної шкоди, обов'язок по її відшкодуванню не поширюється, в тому числі й на ті випадки, коли позивач після набрання чинності цим актом ще зазнає моральних чи фізичних страждань від раніше вчинених неправомірних дій. Однак моральна шкода підлягає відшкодуванню, якщо неправомірні дії (бездіяльність) відповідача, що завдають позивачеві моральних або фізичних страждань, почалися до набрання законної сили актом законодавства, яким встановлена відповідальність за заподіяння такої шкоди, і продовжуються після набрання цим актом чинності.

16. До вимог про відшкодування моральної шкоди, заподіяної поширенням відомостей, що не відповідають дійсності і порочать честь, гідність чи ділову репутацію фізичної або юридичної особи, згідно з ч. 3 ст. 7 ЦК застосовується строк позовної давності в один рік. До вимог про відшкодування моральної шкоди у випадках, передбачених трудовим законодавством, — тримісячний строк (ст. 233 КЗпП). До інших вимог про відшкодування моральної шкоди, як вимог, що впливають з порушення особистих немайнових прав, строки позовної давності відповідно до ст. 83 ЦК не застосовуються.

16¹. Відповідно до ст. 24 ЦПК спори про відшкодування моральної (немайнової) шкоди підвідомчі суду, якщо хоча б однією зі сторін у них є громадянин (фізична особа).

Суду підвідомчі також спори між юридичними особами про відшкодування моральної (немайнової) шкоди, якщо ці вимоги взаємопов'язані з іншими вимогами, вирішення яких віднесено до відання суду загальної юрисдикції (наприклад, про спростування поширеної інформації та відшкодування у зв'язку з цим заподіяної моральної шкоди).

Підсудність справ даної категорії визначається за правилами ст. 125 ЦПК, тобто за місцем знаходження відповідача, крім випадків, коли позивачеві надано законом право вибору підсудності.

17. З метою забезпечення своєчасного і правильного вирішення справи, суддя повинен провести ретельну підготовку її до розгляду. Зокрема, в строки встановлені ст. 146 ЦПК, вчинити всі необхідні підготовчі дії, передбачені ст. 143 цього ж Кодексу, залежно від конкретних обставин справи, витребувати від позивача подання доказів про порушення його законних прав і заподіяну моральну шкоду, надіслати відповідачу копії позовної заяви та доданих до неї документів і зажадати від нього письмових пояснень щодо заявленого позову, а за наявності заперечень проти нього — подання доказів, що їх підтверджують.

17¹. Виходячи з правил статей 4, 5 ЦПК і статей 28, 49, 50 Кримінально-процесуального кодексу України (КПК України) потерпілий, тобто особа, якій злочином заподіяно моральну шкоду (внаслідок посягання на здоров'я, честь, гідність, знищення майна, позбавлення годувальника тощо), має право пред'явити позов про її відшкодування у кримінальному процесі або в порядку цивільного судочинства.

У кримінальній справі вимоги про відшкодування моральної шкоди розглядаються і вирішуються судом за умови, що особу, якій її заподіяно, визнано в установленому законом порядку потерпілим та цивільним позивачем і що у справі є письмова заява, яка за змістом відповідає ст. 137 ЦПК. У тих кримінальних справах, які відповідно до ст. 27 КПК порушуються не інакше як за скаргою потерпілого, вимоги про відшкодування моральної шкоди можуть бути викладені у скарзі про порушення кримінальної справи.

У разі, коли до надходження кримінальної справи до суду особа не була визнана потерпілим і цивільним позивачем, ці питання мають бути вирішені у стадії віддання обвинуваченого до суду або відповідно до вимог ст. 296 КПК у підготовчій частині судового засідання.

18. При розгляді справ про відшкодування моральної шкоди суди мають виявляти і всебічно з'ясовувати причини й умови, що призводять до порушення прав фізичних і юридичних осіб та заподіяння їм моральної шкоди, і реагувати на них окремими ухвалами.

18¹. Рекомендувати судам при вирішенні справ даної категорії враховувати відповідні роз'яснення, які містяться в постановвах Пленуму Верховного Суду України (із внесеними до них змінами) від 27 березня 1992 р. № 6 «Про практику розгляду судами цивільних справ за позовами про відшкодування шкоди» та від 12 квітня 1996 р. № 5 «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів».

ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК

НАССР (Система аналізу ризиків та контролю (регулювання) у критичних точках) — система для ідентифікації, оцінки, аналізу та контролю ризиків, що є важливими для безпечності харчових продуктів.

Аварія (в житлово-комунальній сфері) — пошкодження інженерних мереж, обладнання або конструктивних елементів споруд, що виникло з техногенних або природних причин, які перешкоджають їх подальшій експлуатації відповідно до технічних умов.

Автомобільний транспортний засіб — дорожній транспортний засіб, за допомогою якого здійснюється перевезення пасажирів і вантажів автомобільними дорогами чи виконання спеціальних робочих функцій.

Агропродовольчий ринок — спеціально оснащене та відведене місце, що використовується для надання послуг із створення належних умов для продажу сільськогосподарської продукції, що визначена законодавством України.

Акредитована лабораторія — лабораторія, що акредитована згідно з відповідним законодавством України або міжнародними процедурами акредитації.

Алкогільні напої — продукти, одержані шляхом спиртового бродіння цукромістких матеріалів або виготовлені на основі харчових спиртів з вмістом спирту етилового понад 1,2 відсотка об'ємних одиниць, які відносяться до товарних груп Гармонізованої системи опису та кодування товарів під кодами 22 04, 22 05, 22 06, 22 08.

Аналіз ризику — процес, що складається з трьох взаємопов'язаних компонентів: оцінка ризику, управління (керування) ризиком та повідомлення про ризик.

Антикварні речі — культурні цінності як об'єкти матеріальної та духовної культури, що мають художнє, історичне, етнографічне та наукове значення, підлягають збереженню, відтворенню та охороні і створені понад 50 років тому, у тому числі: а) предмети і документи, що пов'язані з розвитком суспільства та держави, історією науки, мистецтва і техніки, а також з життям і діяльністю видатних осіб, державних, політичних і громадських діячів; б) художні твори, у тому числі: оригінальні художні твори живопису, графіки та скульптури, картини та малюнки повністю ручної роботи на будь-якій основі та з будь-яких матеріалів; оригінальні художні композиції та монтажі з будь-яких матеріалів; гравюри, естампи, літографії та їх оригінальні друковані форми, твори декоративно-прикладного мистецтва, у тому числі вироби традиційних народних промислів та інші художні вироби зі скла, кераміки, дерева, металу, кістки, тканини та інших матеріалів; в) складові частини та фрагменти архітектурних, історичних, художніх пам'яток і пам'яток монументального мистецтва; г) рідкісні рукописи, друковані видання і документальні пам'ятки, у тому числі інкунабули та інші видання, що являють собою історичну, художню, наукову та культурну цінність; г)

архівні документи, включаючи кіно-, фото-, фотодокументи; д) унікальні та рідкісні музичні інструменти; е) старовинні монети та інші предмети колекціонування.

Анулювання — відмова замовника від заброньованих послуг.

Анулювання ліцензії — позбавлення суб'єкта господарювання права на провадження діяльності, зазначеної в ліцензії.

Арбітражне дослідження — лабораторні дослідження, що проводяться на вимогу особи, яка оскаржує результати попереднього лабораторного дослідження.

Ароматизатори — ароматичні речовини, ароматичні препарати, технологічні ароматизатори, коптильні ароматизатори та їх суміші.

Ароматична речовина — певна хімічна речовина, що надає аромат (ароматизує): шляхом здійснення відповідних фізичних процесів (у тому числі дистиляції та екстрагування розчинника) або за допомогою ензиматичних чи мікробіологічних процесів у матеріалах рослинного чи тваринного походження, які беруться в сирому вигляді або після переробки в цілях споживання людиною із застосуванням традиційних способів приготування харчових продуктів (у тому числі обезводнення, висушування та ферментації); шляхом хімічного синтезу або виділення хімічними способами, причому цей ароматизатор за хімічними властивостями є ідентичним природній субстанції, що міститься в цій речовині рослинного чи тваринного походження; шляхом хімічного синтезу, але цей ароматизатор за хімічними властивостями не є ідентичним природній субстанції, що міститься в цій речовині рослинного чи тваринного походження.

Ароматичний препарат — продукт, який не є ароматичною речовиною, концентрований чи неконцентрований, який має ароматичні властивості та який отримують шляхом здійснення відповідних фізичних процесів (у тому числі дистиляції та екстрагування розчинника) або за допомогою ензиматичних чи мікробіологічних процесів з матеріалів рослинного чи тваринного походження, які беруться в сирому вигляді або після переробки в цілях споживання людиною із застосуванням традиційних способів приготування харчових продуктів (у тому числі обезводнення, висушування та ферментації).

Атестація (у сфері харчування) — процедура оцінки відповідності вимогам нормативних документів санітарно-епідеміологічного, ветеринарно-санітарного та технічного стану виробництва молока, молочної сировини і молочних продуктів.

Атрибуція — установлення авторства виробу чи твору, часу, місця його створення, стилю, матеріалу, техніки виконання з фіксацією розмірів (ваги), розпізнавальних особливостей, стану збереження тощо.

Аудіовізуальний твір — твір, що фіксується на певному матеріальному носії (кіноплівці, магнітній плівці чи магнітному диску, диску для лазерних систем зчитування тощо) у вигляді серії послідовних кадрів (зображень) чи

аналогових або дискретних сигналів, які відображають (закодовують) рухомі зображення (як із звуковим супроводом, так і без нього), і сприйняття якого є можливим виключно за допомогою того чи іншого виду екрана (кіноекрана, телевізійного екрана тощо), на якому рухомі зображення візуально відображаються за допомогою певних технічних засобів. Видами аудіовізуального твору є кінофільми, телефільми, відеофільми, діафільми, слайдофільми тощо, які можуть бути ігровими, анімаційними (мультиплікаційними), неігровими чи іншими.

Аукціон — продаж антикварних речей, згідно з яким їх власником стає учасник аукціону, який під час торгів запропонував максимальну ціну за антикварні речі.

Багаж (вантажобагаж) легковаговий — предмети (речі), об'єм 1 кг ваги якого перевищує 8000 см.куб. До них належать мітли, корзини, пакля, пластикові бутлі (порожні), меблі (плетені) тощо.

Багажна (вантажобагажна) квитанція — перевізний документ, що видається пасажиру, який здає багаж до перевезення чи відправнику вантажобагажу, та є підтвердженням укладання договору на це перевезення.

База даних (компіляція даних) — сукупність творів, даних або будь-якої іншої незалежної інформації в довільній формі, у тому числі електронній, підбір і розташування складових частин якої та її упорядкування є результатом творчої праці, складові частини якої є доступними індивідуально і можуть бути знайдені за допомогою спеціальної пошукової системи на основі електронних засобів (комп'ютера) чи інших засобів.

Безпека продукції — відсутність будь-якого ризику для життя, здоров'я, майна споживача і навколишнього природного середовища при звичайних умовах використання, зберігання, транспортування, виготовлення і утилізації продукції.

Безпечний харчовий продукт — харчовий продукт, який не створює шкідливого впливу на здоров'я людини безпосередньо чи опосередковано за умов його виробництва та обігу з дотриманням вимог санітарних заходів та споживання (використання) за призначенням.

Безпечні умови для людини — стан середовища життєдіяльності, при якому відсутня небезпека шкідливого впливу його факторів на людину.

Безпечність харчового продукту — стан харчового продукту, що є результатом діяльності з виробництва та обігу, яка здійснюється з дотриманням вимог, встановлених санітарними заходами та/або технічними регламентами, та забезпечує впевненість у тому, що харчовий продукт не завдає шкоди здоров'ю людини (споживача), якщо він спожитий за призначенням.

Біоетанол — спирт етиловий зневоджений, виготовлений з біомаси або із спирту етилового-сирцю для використання як біопалива.

Бронювання — процес замовлення замовником готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів.

- Введення продукції в обіг** — дії суб'єкта господарювання, спрямовані на виготовлення або ввезення на митну територію України продукції з подальшою самостійною або опосередкованою реалізацією на території України.
- Ветеринарне свідоцтво** — виданий в установленому порядку документ, що підтверджує відповідність конкретної партії продуктів лову та харчової продукції з них вимогам ветеринарно-санітарної безпеки.
- Ветеринарні документи** — міжнародний ветеринарний сертифікат, ветеринарне свідоцтво, ветеринарна картка та довідки, видані державними інспекторами ветеринарної медицини або уповноваженими лікарями ветеринарної медицини, що підтверджують ветеринарно-санітарний стан харчових продуктів, підконтрольних ветеринарній службі.
- Ветеринарно-санітарний стан** — підтвердження ветеринарним інспектором додержання ветеринарно-санітарних вимог на потужностях (об'єктах), підконтрольних ветеринарній службі.
- Ветеринарно-санітарні вимоги** — будь-які заходи, спрямовані на захист життя і здоров'я тварин, а також на захист здоров'я людини від спільних з тваринами захворювань (зоонозів), включаючи всі відповідні закони, накази, постанови, зводи правил, вимоги та процедури, зокрема протиепізоотичні заходи, критерії безпеки кінцевого продукту, методи переробки та виробництва, процедури тестування, інспектування, сертифікації та ухвалення, карантинні заходи, положення щодо відповідних статистичних методів, процедур відбору зразків та методів оцінки ризику, пов'язані з виробництвом та обігом харчових продуктів, підконтрольних ветеринарній службі.
- Виконавець** — суб'єкт господарювання, який виконує роботи або надає послуги.
- Вимоги безпеки для здоров'я і життя людини** — розроблені на основі медичної науки критерії, показники, гранично допустимі межі, санітарно-епідеміологічні нормативи, правила, норми, регламенти тощо (медичні вимоги щодо безпеки для здоров'я і життя людини), розроблення, обґрунтування, контроль і нагляд за якими відноситься виключно до медичної професійної компетенції.
- Вино** — алкогольний напій, вироблений з винограду, міцність якого набувається внаслідок спиртового бродіння роздушених ягід або свіжовіджатого соку, а в разі виготовлення вин кріплених — підвищується шляхом додавання спирту етилового. Міцність вин може становити від 9 до 20 відсотків об'ємних.
- Вино натуральне** — столове вино, виготовлене шляхом повного зародження цукрі сусла чи часткового бродіння, призупиненого із застосуванням фізичного або біотехнічного засобу. При цьому не використовуються сторонні добавки будь-якого походження, за винятком речовин, дозволених у певних дозах для освітлення вина та його стабілізації.
- Вино ігристе** — вино, піняста властивість якого набула внаслідок його насичення діоксидом вуглецю ендогенного походження, що утворюється під час бродіння сусла або вторинного бродіння виноматеріалів у герметично закритих посудинах.

- Вино марочне** — столове або кріплене вино вищої якості з характерними для обумовленої виноробної місцевості та сортів винограду особливостями, яке пройшло природне визрівання шляхом технологічної витримки в дубовій тарі не менш як 1,5 року з моменту закладки на витримку.
- Вино ординарне** — вино, виготовлене за загальноприйнятою технологією відповідно до державних стандартів та діючих технічних умов, яке реалізується з 1 січня року, наступного за врожаєм винограду.
- Вино столове** — вино, виготовлене шляхом повного чи неповного збродження сула. Залежно від вмісту цукрів, столове вино поділяється на сухе, напівсухе, напівсолодке.
- Вино газоване** — вино, піняста властивість якого набула внаслідок його штучного насичення діоксидом вуглецю.
- Вино колекційне** — спеціально відібране марочне вино, яке після закінчення встановлених строків визрівання в дубовій тарі додатково витримується в пляшках не менш як 3 роки у спеціальних сховищах з чітко визначеними параметрами витримки.
- Вино кріплене** — вино, одержане в результаті повного або неповного збродження цукрів сула шляхом припинення бродіння через додавання спирту етилового ректифікованого, виготовленого з крохмале-цукровмісної сировини і продуктів переробки винограду.
- Виноградарство** — сукупність організаційних і технологічних прийомів розмноження, культивування і збору винограду.
- Виноградарсько-виноробна галузь** — сукупність підприємств, організацій, науково-дослідницьких закладів, зайнятих у сфері виробництва винограду, виробництва і реалізації виноробної продукції.
- Виноградники** — промислові насадження винограду для виноробства на площі понад 0,5 гектара.
- Виноробна місцевість** — територія, на якій технічні сорти винограду постійно досягають цукристості у суслі не менш як 150 г/куб. дм (на території Автономної Республіки Крим — 160 г/куб. дм).
- Виноробна продукція** — вина тихі, шампанські, ігристі та газовані, вермути, бренді, коньяки і алкогольні напої виноградного походження.
- Виноробство** — сукупність організаційних і технологічних прийомів виготовлення виноробної продукції.
- Виробник** — суб'єкт господарювання, який: виробляє товар або заявляє про себе як про виробника товару чи про виготовлення такого товару на замовлення, розміщуючи на товарі та/або на упаковці чи супровідних документах, що разом з товаром передаються споживачеві, своє найменування (ім'я), торговельну марку або інший елемент, який ідентифікує такого суб'єкта господарювання; або імпортує товар.
- Виробництво** — господарська діяльність, пов'язана з виробленням об'єктів санітарних заходів, включаючи всі стадії технологічного процесу, у тому числі виготовлення, підготовку, змішування та пов'язані з цим процедури, обробку, наповнення, пакування, переробку, відновлення та інші зміни стану об'єкта.

Висновок державної санітарно-епідеміологічної експертизи — документ установленої форми, що засвідчує відповідність (невідповідність) об'єкта державної санітарно-епідеміологічної експертизи медичним вимогам безпеки для здоров'я і життя людини, затверджується відповідним головним державним санітарним лікарем і є обов'язковим для виконання власником об'єкта експертизи.

Висновок державної санітарно-епідеміологічної експертизи щодо безпечності харчових продуктів — документ установленої форми, в якому на підставі результатів аналізу ризику та перевірки (розширеного контролю), наданих виробником або постачальником зразка харчового продукту, допоміжних засобів та матеріалів для виробництва та обігу харчових продуктів, його виробничої технології і технологічного обладнання, що використовується при його виробництві, визначається перелік санітарних заходів та технічних регламентів, яких повинен дотримуватися виробник і постачальник для забезпечення безпечності харчового продукту.

Витримка — тривалий технологічний процес покращання якості вина, коньячних спиртів.

Відеограма — відеозапис на відповідному матеріальному носії (магнітній стрічці, магнітному диску, диску для лазерних систем зчитування тощо) виконання або будь-яких рухомих зображень (із звуковим супроводом чи без нього), крім зображень у формі запису, що є складовою частиною аудіовізуального твору. Відеограма є вихідним матеріалом для виготовлення її копій.

Відповідальне збереження — комплекс організаційних і технічних заходів Виконавця, які гарантують зберігання майна власника транспортного засобу в повній відповідності з вимогами експлуатаційної чи нормативної документації протягом строку, що встановлюється в оформленому письмово договорі із Замовником;

Відтворення примірників — виготовлення одного або більше примірників аудіовізуального твору, фонограми, відеограми, комп'ютерної програми, бази даних у будь-якій матеріальній формі, а також їх запис для тимчасового чи постійного зберігання в електронній (у тому числі цифровій), оптичній або іншій формі, яку може зчитувати машина.

Відтворювач — юридична чи фізична особа, яка замовила відтворення або самостійно здійснила таке відтворення на обладнанні, що є її власністю або перебуває в її володінні чи користуванні.

Вініловий диск — диск, який виробляється з синтетичних матеріалів і на поверхні якого по спіралі розташовані канавки (доріжки) із записом звуку.

Внутрішня реклама — реклама, що розміщується всередині будинків, споруд, у тому числі в кінотеатрах і театрах під час, до і після демонстрації кінофільмів та вистав, концертів, а також під час спортивних змагань, що проходять у закритих приміщеннях, крім місць торгівлі (у тому числі буфетів, кіосків, яток), де може розміщуватись інформація про товари, що безпосередньо в цих місцях продаються.

Вокзал — комплекс спеціальних споруд, приміщень, обладнання, призначений для тимчасового перебування пасажирів та їх обслуговування, надання пасажиром платних та безплатних послуг, у тому числі реалізації продуктів харчування, промислових та супутніх товарів, друкованої продукції та розміщення обслуговувального персоналу. До складу цього комплексу входять: посадкові платформи, пішохідні тунелі та мости, переходи через залізничні колії, багажні приміщення, частина прилеглої до споруди привокзальної площі. Залежно від обсягів роботи з відправлення пасажирів вокзали бувають позакласні, I, II, III класів.

Вторинна сировина (у молочній галузі) — відходи, які утворюються в процесі виготовлення молочних продуктів і які можуть бути використані у виробництві іншої продукції або підлягають утилізації.

Гарантійний строк — строк, протягом якого виробник (продавець, виконавець або будь-яка третя особа) бере на себе зобов'язання про здійснення безоплатного ремонту або заміни відповідної продукції у зв'язку з введенням її в обіг.

Гіди-перекладачі, екскурсоводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу — фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом і які в установленому порядку отримали дозвіл на право здійснення туристичного супроводу, крім осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування.

Готелі та аналогічні засоби розміщення — майнові комплекси, що складаються із 7 і більше номерів, підлягають єдиному керівництву та згруповані за категоріями відповідно до переліку надаваних послуг та наявного обладнання.

Готель — підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, складається з номерів, надає готельні послуги, які не обмежуються щоденним запровадженням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів.

Готельна послуга — дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу при розміщенні та проживанні в готелі.

Дата «Вжити до» (кінцевий термін споживання) — термін, після закінчення якого, за будь-яких встановлених умов зберігання, харчовий продукт, вірогідно, не буде мати показників якості, зазвичай очікуваних споживачами, та не вважається придатним для реалізації.

Державна ветеринарно-санітарна експертиза — комплекс необхідних лабораторних та спеціальних досліджень, які проводяться спеціалістами ветеринарної медицини державних установ ветеринарної медицини, стосовно визначення безпечності та якості харчових продуктів, підконтрольних ветеринарній службі, подальшої переробки або іншого використання, аналізу виробничої технології та технологічного обладнання, яких повинен дотримуватися виробник і постачальник для забезпечення безпечності харчового продукту.

Державна санітарно-епідеміологічна експертиза щодо безпечності харчових продуктів — професійна діяльність, яку провадять органи, установи та заклади державної санітарно-епідеміологічної служби з метою запобігання, зменшення та усунення можливого шкідливого впливу на здоров'я людини харчового продукту і яка полягає в оцінці ризику, визначенні відповідних санітарних заходів та/або технічних регламентів щодо виробництва та/або введення в обіг харчових продуктів і проведення перевірки (розширеного контролю) на відповідність цим заходам та регламентам наданого виробником або постачальником зразка харчового продукту, допоміжних засобів та матеріалів для виробництва та обігу харчових продуктів, а також нових виробничих технологій і технологічного обладнання.

Державна санітарно-епідеміологічна експертиза — це вид професійної діяльності органів, установ і закладів державної санітарно-епідеміологічної служби, що полягає у комплексному вивченні об'єктів експертизи з метою виявлення можливих небезпечних факторів у цих об'єктах, встановленні відповідності об'єктів експертизи вимогам санітарного законодавства, а у разі відсутності відповідних санітарних норм — в обґрунтуванні медичних вимог щодо безпеки об'єкта для здоров'я та життя людини.

Державний контроль - діяльність державних органів виконавчої влади, що здійснюється протягом усього процесу виробництва та/або обігу об'єктів санітарних заходів з метою забезпечення дотримання відповідних санітарних заходів і технічних регламентів особами, які здійснюють виробництво та/або обіг таких об'єктів.

Державний нагляд (санітарний) — діяльність органів виконавчої влади, що здійснюється періодично з метою забезпечення дотримання відповідних санітарних заходів і технічних регламентів особами, які здійснюють виробництво та/або обіг об'єктів санітарних заходів і технічних регламентів.

Державні санітарні норми та правила, санітарно-гігієнічні та санітарно-протиепідемічні правила і норми, санітарно-епідеміологічні правила і норми, протиепідемічні правила і норми, гігієнічні та протиепідемічні правила і норми, державні санітарно-епідеміологічні нормативи, санітарні регламенти (санітарні норми) — обов'язкові для виконання нормативно-правові акти центрального органу виконавчої влади в галузі охорони здоров'я, що встановлюють медичні вимоги безпеки щодо середовища життєдіяльності та окремих його факторів, недотримання яких створює загрозу здоров'ю і життю людини та майбутніх поколінь, а також загрозу виникнення і розповсюдження інфекційних хвороб та масових неінфекційних захворювань (отруєнь) серед населення.

Дистанційна торгівля — форма продажу товарів поза торговельними або офісними приміщеннями, за якої вибір товару та його замовлення не збігаються у часі з безпосереднім передаванням вибраного товару споживачем.

Дієтична добавка — вітамінні, вітамінно-мінеральні або трав'яні добавки окремо та/або в поєднанні у формі пігулок, таблеток, порошків, що приймають-

ся перорально разом з їжею або додаються до їжі в межах фізіологічних норм, для додаткового порівняно із звичайним харчуванням вживання цих речовин; дієтичні добавки також містять або включають різні речовини або суміші речовин, у тому числі протеїн, вуглеводи, амінокислоти, їстівні масла та екстракти рослинних і тваринних матеріалів, що вважаються необхідними або корисними для харчування та загального здоров'я людини.

Договір — усний чи письмовий правочин між споживачем і продавцем (виконавцем) про якість, терміни, ціну та інші умови, за яких реалізується продукція. Підтвердження вчинення усного правочину оформляється квитанцією, товарним чи касовим чеком, квитанком, талоном або іншими документами.

Договір, укладений поза торговельними або офісними приміщеннями — договір, укладений із споживачем особисто в місці, іншому ніж торговельні або офісні приміщення продавця.

Договір, укладений на відстані — договір, укладений продавцем (виконавцем) із споживачем за допомогою засобів дистанційного зв'язку.

Допоміжні засоби і матеріали для виробництва та обігу харчових продуктів — матеріали або речовини, включаючи обладнання та інвентар, одиниці упаковки (контейнери), які контактують з харчовими продуктами і таким чином можуть впливати на їх безпечність.

Допоміжні матеріали для переробки харчових продуктів — будь-який матеріал, за винятком матеріалів харчового обладнання та інвентарю, які не споживаються, а використовуються під час виробництва або переробки харчового продукту чи його складових для досягнення певної виробничої мети, в результаті чого утворюються залишки або похідні речовини у кінцевому продукті.

Дорожній транспортний засіб (ДТЗ) — транспортний засіб, призначений для експлуатації переважно на автомобільних дорогах загального користування усіх категорій і сконструйований згідно з їхніми нормами.

Експертний висновок (ветеринарний) — документ, виданий державною лабораторією ветеринарної медицини, який засвідчує придатність або непридатність до споживання людиною харчових продуктів, підконтрольних ветеринарній службі, або подальшої їх переробки чи іншого використання, а також щодо аналізу виробничої технології, якої повинен дотримуватися виробник і постачальник для забезпечення безпечності харчового продукту.

Експлуатаційний дозвіл — дозвіл, який видається відповідним головним державним санітарним лікарем та/або відповідним головним державним інспектором ветеринарної медицини оператору потужностей (об'єкта) на підставі перевірки дотримання цими потужностями (об'єктами) санітарних заходів і технічних регламентів, та дозволяє оператору потужностей (об'єкта) здійснювати господарську діяльність згідно із законом.

Експортер примірників — український суб'єкт підприємницької діяльності, який здійснив продаж (у тому числі з оплатою в негрошовій формі) іноземному суб'єкту підприємницької діяльності примірників аудіовізуаль-

них творів, фонограм, відеограм, комп'ютерних програм, баз даних із вивезенням або без вивезення їх з митної території України.

Електронне повідомлення — інформація, надана споживачу через телекомунікаційні мережі, яка може бути у будь-який спосіб відтворена або збережена споживачем в електронному вигляді.

Електронний проїзний (перевізний) документ — документ, сформований автоматизованою системою в електронно-цифровій формі, який використовується для підтвердження договору на перевезення пасажирів.

Етикетка — будь-яка бирка, напис, ярлик, що містить малюнки чи надписи, написані, надруковані, нанесені за допомогою трафарету, витиснені або вдавлені та прикріплені до одиниці упаковки (контейнера) з харчовими продуктами.

Єдиний державний реєстр виробників спирту етилового, кон'ячного і плодового, спирту етилового ректифікованого виноградного, спирту етилового ректифікованого плодового, спирту-сирцю виноградного, спирту-сирцю плодового, алкогольних напоїв та тютюнових виробів — перелік виробників спирту етилового, кон'ячного і плодового, спирту етилового ректифікованого виноградного, спирту етилового ректифікованого плодового, спирту-сирцю виноградного, спирту-сирцю плодового, алкогольних напоїв та тютюнових виробів, який ведеться органом виконавчої влади, уповноваженим Кабінетом Міністрів України, і містить визначені законом відомості про виробників спирту, лікєро-горілчаних виробів, тютюнових виробів.

Житлово-комунальні послуги — результат господарської діяльності, спрямованої на забезпечення умов проживання та перебування осіб у жилих і нежилых приміщеннях, будинках і спорудах, комплексах будинків і споруд відповідно до нормативів, норм, стандартів, порядків і правил.

Забруднення — внесення або наявність (потрапляння або контамінація) забруднюючої речовини у харчовому продукті або в об'єктах, з якими харчовий продукт контактує.

Забруднююча речовина — будь-яка біологічна речовина, в тому числі організми, мікроорганізми та їх частини, або хімічна речовина, стороння домішка чи інша речовина, що ставить під загрозу безпечність та придатність харчового продукту.

Заклад ресторанного господарства — організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє і (або) доготовляє, продає і організовує споживання продукції власного виробництва і закуплених товарів, може організовувати дозвілля споживачів.

Закупний товар — товар, що його купує суб'єкт господарської діяльності сфери ресторанного господарства для подальшого перепродажу споживачам без видозмінення (порціювання, нарізання, додаткового оформлення).

Зал очікування — спеціально обладнане приміщення вокзалу, призначене для тимчасового перебування пасажирів, які очікують відправлення (відльоту) чи прибуття (прильоту) поїзда (літака).

- Зал очікування підвищеного комфорту** — зал очікування, у якому передбачені комфортні умови перебування пасажирів (підвищеної якості стільці, журнальні столики, преса, телевізор).
- Замовник** — фізична або юридична особа, в тому числі суб'єкт туристичної діяльності, яка укладає відповідний договір на надання готельних послуг від імені та на користь споживача та здійснює оплату за цим договором (надає гарантії щодо оплати за цим договором).
- Засоби дистанційного зв'язку** — телекомунікаційні мережі, поштовий зв'язок, телебачення, інформаційні мережі, зокрема Інтернет, які можуть використовуватися для укладення договорів на відстані.
- Заходи рекламного характеру** — заходи з розповсюдження реклами, які передбачають безоплатне розповсюдження зразків товарів, що рекламуються, та/або їх обмін споживачам однієї кількості чи одного виду товарів, що рекламуються, на інший.
- Знижка** — тимчасове зменшення ціни товару (послуги), яке надається покупцям (споживачам).
- Зовнішня реклама** — реклама, що розміщується на спеціальних тимчасових і стаціонарних конструкціях, розташованих на відкритій місцевості, а також на зовнішніх поверхнях будинків, споруд, на елементах вуличного обладнання, над проїжджою частиною вулиць і доріг.
- Зона виноградарства** — географічна територія України з придатними агроекологічними умовами для розведення культури винограду.
- Ідентифікація (у харчовій галузі)** — процедура підтвердження відповідності органолептичних, біологічних, фізичних та хімічних параметрів і властивостей, специфічних для даного виду харчового продукту, тим параметрам і властивостям, які зазначаються при етикетуванні цього харчового продукту, а також процедура підтвердження загальноновизнаної назви даного виду продукту, торговельної марки та/або комерційного (фірмового) найменування;
- Імпортер примірників** — український суб'єкт підприємницької діяльності, який здійснив купівлю (у тому числі з оплатою в негрошовій формі) в іноземного суб'єкта підприємницької діяльності примірників аудіовізуальних творів, фонограм, відеограм, комп'ютерних програм, баз даних із ввезенням або без ввезення їх на митну територію України.
- Інфраструктура залізничного транспорту** — технологічний комплекс, до складу якого входять: залізничні шляхи сполучення, залізничні станції, пристрої енергопостачання, зв'язку, сигналізації, централізації, блокування, інформаційні комплекси і система керування рухом та ін., що забезпечують функціонування єдиного комплексу перевезень залізничним транспортом загального користування.
- Істотний недолік** — недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення, виник з вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин і при цьому наділений хоча б однією

з нижченаведених ознак: він взагалі не може бути усунутий; його усунення потребує понад чотирнадцять календарних днів; він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором.

Камера схову — спеціально обладнане приміщення для короткочасного зберігання ручної поклажі, багажу пасажирів.

Кодекс усталеної практики (звід правил) — документ, що містить практичні правила чи процедури проектування, виготовлення, монтажу, технічного обслуговування, експлуатації обладнання, конструкцій чи виробів. Кодекс усталеної практики може бути стандартом, частиною стандарту або окремим документом.

Комісійний збір — кошти, сплачені за послугу, пов'язану з оформленням, поверненням, переоформленням проїзних документів.

Комп'ютерна програма — набір інструкцій у вигляді слів, цифр, кодів, схем, символів чи у будь-якому іншому вигляді, виражених у формі, придатній для зчитування комп'ютером, які приводять його у дію для досягнення певної мети або результату (це поняття охоплює як операційну систему, так і прикладну програму, виражені у вихідному або об'єктному кодах).

Комунальні послуги — результат господарської діяльності, спрямованої на задоволення потреби фізичної чи юридичної особи у забезпеченні холодною та гарячою водою, водовідведенням, газо- та електропостачанням, опаленням, а також вивезення побутових відходів у порядку, встановленому законодавством.

Консенсус — загальна згода, яка характеризується відсутністю серйозних заперечень по суттєвих питаннях у більшості заінтересованих сторін та досягається в результаті процедури, спрямованої на врахування думки всіх сторін та зближення розбіжних точок зору.

Контролер якості — посадова особа Виконавця послуги, уповноважена ним здійснювати поточний контроль відповідності кожного об'єкта технічного обслуговування і (чи) ремонту вимогам експлуатаційної, ремонтної, технологічної і нормативної документації та умовам договору.

Контрольна марка — спеціальний знак, що засвідчує дотримання авторських і (або) суміжних прав і надає право на розповсюдження примірників аудіовізуальних творів, фонограм, відеограм, комп'ютерних програм, баз даних. Контрольна марка є самоклеїним знаком одноразового використання, зовнішній бік якого має спеціальний голографічний захист.

Коньяки України — міцні алкогольні напої з характерним букетом і смаком, виготовлені шляхом купажу спиртів коньячних, отриманих методом дистиляції коньячних виноматеріалів на спеціальних мідних апаратах з фракціонуванням, витриманих не менше трьох років у дубовій тарі або нержавіючих чи емальованих ємностях з дубовою клепку. Залежно від строку витримки спиртів коньячних і їх якості коньяки України поділяються на ординарні, марочні і колекційні.

Крок аукціону — величина, на яку здійснюється підвищення стартової та кожної наступної ціни оголошеного ліцитатором лота.

- Кулінарна продукція** — сукупність страв, кулінарних виробів та кулінарних напівфабрикатів.
- Кулінарний виріб** — харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), доведений до кулінарної готовності, але може вимагати незначного додаткового оброблення (охолодження, розігрівання, порціювання та оформлення);
- Кулінарний напівфабрикат** — харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), кулінарно оброблений, але не доведений до кулінарної готовності, який використовується для подальшого виготовлення кулінарних виробів.
- Купаж** — суміш у певному співвідношенні різних виноматеріалів, коньячних спиртів, брендів з компонентами, встановленими технологічними інструкціями для надання вину, вермуту, коньяку України, бренді типовості, забезпечення покращання його смаку та аромату (букета), забезпечення випуску однорідних за своїми органолептичними і фізико-хімічними показниками вин, вермутів, коньяків України, брендів.
- Купе змішане** — купе, у яке здійснено продаж проїзних документів для осіб незалежно від статі (чоловічої, жіночої).
- Купе сімейне** — спеціально обладнане купе вагона з місцями для лежання, продаж проїзних документів у яке здійснюється як для трьох осіб, що здійснюють поїздку разом.
- Купе чоловіче (жіноче)** — купе, у яке здійснюється продаж проїзних документів тільки для осіб чоловічої (жіночої) статі.
- Ліцензія (спеціальний дозвіл)** — документ державного зразка, який засвідчує право суб'єкта господарювання на провадження одного із зазначених у цьому Законі видів діяльності протягом визначеного строку.
- Ліцитатор** — ведучий аукціону.
- Лот** — антикварна річ, що пропонується для продажу на аукціоні, або декілька антикварних речей, що пропонуються для продажу на аукціоні як одне ціле.
- Максимальний рівень (чогось у харчовій галузі)** — максимальний вміст (концентрація) забруднюючої речовини у харчовому продукті або кормах для тварин, які є допустимими для такого продукту.
- Маркування багажу, вантажобагажу** — розміщення безпосередньо на упаковці спеціальної інформації про станцію, залізницю відправлення і призначення, даних про відправника, одержувача, особливостей поводження з предметами, що оформляються до перевезення.
- Маркування контрольними марками** — позначення шляхом наклеювання контрольних марок на упаковку примірників аудіовізуальних творів, фонограм, відеограм, комп'ютерних програм, баз даних.
- Масові неінфекційні захворювання (отруєння)** — масові захворювання, виникнення яких зумовлено впливом біологічних, фізичних, хімічних чи соціальних факторів середовища життєдіяльності, у тому числі об'єктів господарської та інших видів діяльності, продукції, робіт, послуг.
- Медичне попередження** — інформація про шкідливий вплив вживання тютюнових виробів на здоров'я людини, що міститься на пачках, коробках,

сувенірних коробках, а також на упаковці (за виключенням прозорих обгорток), в якій тютюнові вироби знаходяться в пачках або коробках. Медичне попередження складається з чорної прямокутної рамки товщиною не менше ніж три міліметри та тексту, який вміщується в таку рамку.

Міжнародна стандартизація — стандартизація, що проводиться на міжнародному рівні та участь у якій відкрита для відповідних органів усіх країн.

Міжнародний ветеринарний (санітарний) сертифікат — сертифікат, форма та зміст якого відповідає рекомендаціям відповідних міжнародних організацій та видається державним лікарем ветеринарної медицини в країні експорту згідно з інструкціями відповідних міжнародних організацій і засвідчує стан здоров'я тварин та/або вимоги щодо охорони здоров'я людини, яким повинен відповідати харчовий продукт, що експортується.

Міжнародний санітарний сертифікат — сертифікат, форма і зміст якого відповідає рекомендаціям відповідних міжнародних організацій та видається уповноваженим органом країни походження і засвідчує придатність харчового продукту для споживання людиною, крім продукції, підконтрольної ветеринарній службі.

Міжнародні організації (в галузі) — Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ), Комісія з Кодексу Аліментаріус, Всесвітня організація охорони здоров'я тварин (МЕБ) та інші міжнародні організації, якими розробляються рекомендації, інструкції та стандарти, пов'язані із захистом здоров'я та життя людей від харчових ризиків.

Міжнародні стандарти, інструкції та рекомендації (у харчовій галузі) — стандарти, інструкції та рекомендації, що розроблені та прийняті Комісією з Кодексу Аліментаріус, ВООЗ, МЕБ та іншими міжнародними організаціями, якими розробляються рекомендації, інструкції та стандарти, пов'язані із захистом здоров'я та життя людей від харчових ризиків.

Мінімальні оптово-відпускні ціни на алкогольні напої — ціни, які визначаються за кодами виробів Української класифікації товарів зовнішньоекономічної діяльності за 1 літр 100-відсоткового спирту, обраховані виходячи з найнижчої оптової ціни на вітчизняну або контрактної вартості на імпортовану продукцію та податків і зборів, які відповідно до чинного законодавства підлягають сплаті з одиниці продукції вітчизняними виробниками й імпортерами, та з урахуванням вартості тари.

Мінімальні специфікації якості (у харчовій галузі) — характеристики якості, встановлені у вигляді органолептичних, хімічних, біологічних та фізичних характеристик харчового продукту, яким повинен відповідати певний харчовий продукт для того, щоб вважатися придатним для споживання людиною протягом його терміну придатності.

Місце торгівлі — місце реалізації товарів, у тому числі на розлив, в одному торговому приміщенні (будівлі) за місцем його фактичного розташування, для тютюнових виробів — без обмеження площі, для алкогольних напоїв — торговельною площею не менше 20 кв. м, обладнане електронними контроль-

но-касовими апаратами (незалежно від їх кількості) або де є товарно-касові книги (незалежно від їх кількості), в яких фіксується виручка від продажу алкогольних напоїв та тютюнових виробів незалежно від того, чи оформляється через них продаж інших товарів.

Ліжко-місце — частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії готелю, призначена та придатна для проживання однієї особи;

Місце надання туристичних послуг — країна, на території якої безпосередньо надаються туристичні послуги.

Місце продажу (реалізації) туристичних послуг — країна, в якій зареєстровано відповідний суб'єкт господарювання, що реалізує туристичний продукт.

Молоко сире — продукт нормальної секреції молочних залоз однієї або декількох здорових корів, овець, кіз, буйволиць, кобил, температура якого не перевищує 40 град. С і який не піддавався будь-якій обробці (молоко).

Молочна сировина — молоко, яке піддавалося попередній фізичній обробці (фільтрації, охолодженню), а також будь-які молочні продукти, що містять виключно складові молока (молочний жир, молочний білок, лактозу) і можуть бути використані у виробництві іншої продукції.

Молочні продукти — продукти, одержані з молока або молочної сировини, які можуть містити харчові добавки, необхідні для виробництва, за умови, що ці добавки ні частково, ні повністю не замінюють складових молока (молочний жир, молочний білок, лактозу).

М'ясо — всі істивні частини тварини.

Належна якість товару, роботи або послуги — властивість продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору із споживачем.

Належна практика виробництва (у харчовій галузі) — практика виробництва харчових продуктів і допоміжних засобів та матеріалів для виробництва та обігу харчових продуктів, яка необхідна для виробництва безпечних та якісних продуктів, що відповідають технічним регламентам, санітарним заходам та іншим вимогам, що визначені законодавством України.

Належний рівень захисту здоров'я людей — рівень захисту, що вважається достатнім при розробці санітарних заходів для захисту здоров'я та життя людей від несприятливого впливу, стосовно якого розробляються ці санітарні заходи, тобто прийнятний рівень ризику від настання несприятливого впливу.

Національна стандартизація — стандартизація, що проводиться на рівні однієї країни.

Національні кисломолочні продукти — молочні продукти, які історично виробляються на території України в асортименті залежно від виду заквасок та специфічної технології: ряжанка, простокваша, ацидофілін, сметана, сир кисломолочний, що виготовляються з молочної сировини із застосуванням заквасок на чистих культурах молочнокислих та інших бактерій; кефір — із застосуванням заквасок на кефірних грибах.

яйця, молоко, мед та їх продукти, які були вироблені шляхом зміни їх первинного стану без додавання харчових добавок, ароматизаторів або інших харчових продуктів.

Непереборна сила — дія надзвичайної ситуації техногенного, природного або екологічного характеру, яка унеможливає надання відповідної послуги відповідно до умов договору.

Неправильно маркований харчовий продукт — харчовий продукт вважається неправильно маркованим, якщо: етикетка підроблена або вводить в оману; харчовий продукт продається під назвою іншого продукту; інформація на етикетці представлена недержавною мовою; харчовий продукт упакований, заповнений у тару або підготовлений таким чином, що це вводить в оману; етикетка харчового продукту не відповідає обов'язковим вимогам закону щодо етикетування харчового продукту; етикетка містить слова, словосполучення або дані, які важко прочитати або зрозуміти звичайному споживачу за звичайних умов використання, показу та продажу товару; харчовий продукт піддавався дозволений радіоактивній обробці у будь-якій формі з метою збереження та забезпечення безпечності харчового продукту, а інформація про назву та адресу виробника, який здійснив радіоактивну обробку, не зазначена на етикетці згідно з вимогами етикетування, визначеними законом, за винятком нефасованого товару, який не має етикеток та інформація стосовно якого повинна супроводжувати обіг, зазначатися у супровідному документі, який засвідчує те, що нефасований харчовий продукт піддавався радіоактивній обробці.

Непридатний («едалтерований») харчовий продукт — харчовий продукт вважається непридатним до споживання людиною («едалтерованим»), якщо він: містить отруйну або шкідливу речовину, яка робить його небезпечним для здоров'я людини (за винятком речовин, які не є доданими речовинами, якщо такі речовини є присутніми на рівнях, що не вважаються шкідливими для здоров'я людини); містить додані отруйні або шкідливі речовини (за винятком пестицидів у сільськогосподарській сировині, а також харчових добавок, барвників або лікарських препаратів для тварин, які дозволені і не перевищують встановлених максимальних меж залишків або рівнів включення); не відповідає обов'язковим мінімальним специфікаціям якості; підготовлений, запакований чи у будь-який інший спосіб вироблений або знаходиться в обігу у такий спосіб чи за таких умов, що може спричинити його забруднення та небезпеку для здоров'я людини; повністю або частково отриманий з хворої тварини або тварини, що була забитою у будь-який інший спосіб, ніж на скотобійні, яка знаходиться під наглядом; знаходиться у контейнері або упаковці, який частково або повністю складається з отруйних або шкідливих речовин (речовини), що може зробити харчовий продукт небезпечним для здоров'я людини; цілеспрямовано підданий іррадіації, за винятком використання іррадіаційної технології для прийнятних технічних цілей і відповідно до встановлених міжнародних вимог безпеч-

ного використання та застосування радіаційної іонізуючої технології; містить харчову добавку, яка не затверджена для використання в Україні, або харчову добавку, яка не дозволена для використання у певному харчовому продукті, або харчову добавку, яка затверджена для використання у певному харчовому продукті, але була включена в обсязі, що перевищує рівень включень, встановлений санітарними заходами або технічними регламентами, або, якщо такі відсутні, — рівень включень, встановлений відповідними міжнародними організаціями; містить пестициди або ветеринарні препарати чи їх залишки, які не дозволені у харчовому продукті, або залишки пестицидів чи ветеринарних препаратів у харчовому продукті перевищують максимальні межі залишку, встановлені санітарними заходами, або, якщо останні відсутні, — максимальні межі залишку, встановлені відповідними міжнародними організаціями; якщо будь-який корисний інгредієнт був частково або повністю виключений з харчового продукту, якщо будь-яка речовина була частково або повністю замінена в харчовому продукті, якщо пошкодження або недоброякісність харчового продукту була прихована у будь-який спосіб або для збільшення обсягу чи ваги, або для зменшення його якості чи властивостей, або необґрунтовано (безпідставно) робить його більш привабливим чи таким, що має більшу цінність; іншим чином не відповідає відповідним санітарним заходам або технічним регламентам.

Нечесна підприємницька практика — будь-яка підприємницька діяльність або бездіяльність, що суперечить правилам, торговим та іншим чесним звичаям та впливає або може вплинути на економічну поведінку споживача щодо продукції.

Новий харчовий продукт — харчовий продукт, включаючи інгредієнти такого харчового продукту, який ще не виходив на споживчий ринок України, тому що цей харчовий продукт: має нову або цілеспрямовано модифіковану первісну молекулярну структуру; містить або складається з генетично модифікованих організмів; виготовлений з, але не містить генетично модифіковани організми; містить або виділений з мікроорганізмів, грибів та водоростей; містить або виділений з рослин та інгредієнтів харчових продуктів, виділених із тварин, за винятком харчових продуктів, включаючи інгредієнти цих харчових продуктів, що отримані за традиційними методами розведення тварин та мають історію безпечного харчового споживання; вироблений шляхом застосування виробничого процесу, що раніше не використовувався і який може призвести до значних змін у складі та структурі харчових продуктів або інгредієнтів цих харчових продуктів та вплинути на їх поживну цінність, обмін речовин або рівень небезпечних факторів.

Готельний номер — окреме вмебльоване приміщення в готелі та аналогічному закладі розміщення, що складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання;

Нормативний документ — документ, який установлює правила, загальні принципи чи характеристики різних видів діяльності або їх результатів. Цей

термін охоплює такі поняття як «стандарт», «кодекс усталеної практики» та «технічні умови».

Норми споживання (послуг) — кількісні показники споживання житлово-комунальних послуг, затверджені згідно із законодавством відповідними органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування.

Об'єкт державної санітарно-епідеміологічної експертизи — будь-яка діяльність, технологія, продукція та сировина, проекти будівництва, проекти нормативних документів, реалізація (функціонування, використання) яких може шкідливо вплинути на здоров'я людини, а також діючі об'єкти та чинні нормативні документи у випадках, коли їх шкідливий вплив встановлено в процесі функціонування (використання), а також у разі закінчення встановленого терміну дії висновку державної санітарно-епідеміологічної експертизи.

Об'єкти санітарних заходів — харчові продукти, в тому числі для спеціального дієтичного споживання, функціональні харчові продукти, а також харчові добавки, ароматизатори, дієтичні добавки та допоміжні матеріали для переробки харчових продуктів, допоміжні засоби та матеріали для виробництва та обігу харчових продуктів.

Обіг — переміщення (транспортування) або зберігання та будь-які дії, пов'язані з переходом права власності чи володіння, включаючи продаж, обмін або дарування.

Обладнання та інвентар — устаткування, машини, кухонні приладдя, кухонна техніка, столові приладдя, інструменти та інші засоби, поверхні яких безпосередньо контактують з харчовим продуктом під час його виробництва та обігу.

Обов'язкові параметри безпечності — науково обґрунтовані та затверджені у встановленому законодавством порядку параметри (санітарні нормативи), включаючи максимальні межі залишків (ММЗ), максимальні рівні (МР), допустимі добові дози (ДДД), рівні включень, недотримання яких у харчових продуктах може призвести до шкідливого впливу на здоров'я людини.

Оголошена цінність — фактична вартість багажу, вантажобагажу, указана пасажиром при оформленні перевезення.

Одиниця упаковки (контейнер) — будь-яка упаковка, включаючи обгортку, незалежно від матеріалу і форми, яка частково або повністю покриває харчовий продукт, для його постачання як окремої одиниці (контейнер може містити кілька упаковок).

Оператор потужностей — виробник, який здійснює передбачені законодавством України види діяльності, використовуючи потужності (об'єкти), які належать йому на правах власності або користування.

Оптова торгівля — діяльність по придбанню і відповідному перетворенню товарів для наступної їх реалізації суб'єктам господарювання роздрібною торгівлі, іншим суб'єктам господарювання.

Орган стандартизації — орган, що займається стандартизацією, визнаний на національному, регіональному чи міжнародному рівні, основними функціями якого є розроблення, схвалення чи затвердження стандартів.

- Організована група пасажирів** — належним чином зорганізована туристичною організацією або будь-якою юридичною чи фізичною особою група пасажирів у кількості 10 і більше осіб, які здійснюють спільну поїздку поїздом за однаковим маршрутом і з однією метою поїздки.
- Основні послуги** — обсяг послуг, що включається до ціни послуги і надається споживачу згідно з укладеним договором.
- Офісне приміщення** — будь-яке приміщення (будівля тощо), в якому знаходиться суб'єкт господарювання або його філія, або його структурний підрозділ, або представництво.
- Оцінка ризику** — науково обґрунтований процес, який складається з ідентифікації небезпеки, характеристики небезпеки, оцінки впливу, характеристики ризику.
- Партія (товару, продукту...)** — будь-яка визначена кількість харчового продукту з однаковою назвою та властивостями, який вироблений за однакових умов на одній і тій самій потужності (об'єкті).
- Партія харчової продукції** — кількість продукції одного найменування, ґатунку, одного суб'єкта господарювання, виробленої в період не більше п'яти найближчих дат і оформленої свідоцтвом про якість.
- Пасажир** — фізична особа, яка перевозиться залізничним транспортом на підставі проїзного документа, у тому числі електронного, або є членом організованої групи осіб, яка проїздить на підставі групового проїзного документа. Ці особи вважаються пасажирами з моменту прибуття на вокзал для здійснення поїздки (чи пересадки на інший поїзд) до моменту завершення поїздки. Термін пасажир(и) застосовується також до осіб, що перебувають у пунктах продажу проїзних документів, пунктах обслуговування з метою скористатися послугами цих пунктів щодо проїзду залізничним транспортом, перевезення ручної поклажі, багажу, вантажобагажу, отримання довідки тощо.
- Пасажир транзитний** — пасажир, що здійснює поїздку з пересадками і має проїзні документи на виїзд з пунктів пересадки, оформлені в пункті першопочаткового відправлення.
- Перевізник (учасник перевізного процесу)** — суб'єкт господарювання, який відповідно до законодавства уклав договір перевезення з пасажиром, відправником вантажобагажу або замовником організованої групи пасажирів, та наступний(і) перевізник(и), що несе(уть) відповідальність на підставі даного договору.
- Перон** — наближена до залізничних колій частина території вокзалу, на якій провадяться посадка та висадка пасажирів, завантаження та розвантаження багажних, поштових вагонів.
- Пестициди** — токсичні речовини, їх сполуки або суміші речовин хімічного чи біологічного походження, призначені для знищення, регуляції та припинення розвитку гризунів, бур'янів, деревної або чагарникової рослинності, засмічуючих видів риб та шкідливих організмів, внаслідок дії яких уражаються рослини, тварини, люди і завдається шкода матеріальним цінностям та людям,

які споживають харчові продукти, якщо залишкові рівні пестицидів у таких продуктах перевищують ММЗ. Крім пестицидів, включають також речовини, призначені для регулювання росту рослин, дефоліанти, десиканти, засоби проріджування зав'язей або стримування пророщування, а також речовини, що застосовуються до або після збору врожаю з метою захисту товарів від псування протягом періоду зберігання та транспортування, за винятком добрив, поживних речовин для рослин і тварин та ветеринарних препаратів.

Пиво — насичений діоксидом вуглецю пінистий напій, отриманий під час бродіння охмеленого суслу пивними дріжджами, що відноситься до товарної групи УКТ ЗЕД за кодом 2203.

Пиво безалкогольне — насичений діоксидом вуглецю пінистий напій, одержаний під час бродіння охмеленого сусла пивними дріжджами з об'ємною часткою спирту не більш як 0,5 відсотка, отриманий шляхом діалізу або переривання головного бродіння, або виготовлення пивного сусла зі зниженою часткою сухих речовин у початковому суслі, що відноситься до товарної групи УКТ ЗЕД за кодом 2202.

Підприємства вторинного виноробства — підприємства, які займаються витримкою, дообробкою виноматеріалів та розливом вин або тільки розливом вин у посуд відповідно до нормативних документів.

Підприємства первинного виноробства — підприємства, які здійснюють переробку винограду, виробництво виноматеріалів, сусла або соку консервованого, концентрату виноградного соку, займаються витримкою виноматеріалів, а також утилізацією відходів виноробства.

Підтвердження заброньованих послуг — згода Виконавця щодо виконання замовленого обумовленого переліку основних і додаткових послуг згідно з заявкою.

Платформа — рівний підвищений майданчик, збудований згідно з нормами будівництва, біля якого зупиняється поїзд для здійснення посадки та висадки пасажирів.

Повідомлення про ризик (щодо продукції) — взаємний обмін інформацією про ризик між спеціалістами з оцінки ризику, особами, що здійснюють управління ризиком, заінтересованими торговими партнерами та іншими заінтересованими сторонами.

Повний технологічний цикл виробництва — сукупність приміщень, технологічного та іншого обладнання, відповідних технологічних процесів, що забезпечують переробку сировини в продукцію, готову для реалізації кінцевому споживачу, а також лабораторій, акредитованих органами виконавчої влади, уповноваженими відповідно до законодавства.

Поживна цінність — усі основні природні компоненти харчового продукту, включаючи вуглеводи, білки, жири, вітаміни, мінерали та солі.

Позначка придатності — позначка, яка застосовується згідно з законодавством України для підтвердження придатності необробленого харчового продукту тваринного походження для споживання людиною.

- Поїзд пасажирський** — поїзд, сформований з вагонів, призначених для перевезення пасажирів, багажу та вантажобагажу. Залежно від швидкості поїзди можуть бути пасажирськими, швидкими, прискореними, швидкісними, високошвидкісними.
- Поїзд підвищеного комфорту** — пасажирський поїзд, сформований з вагонів типової або спеціальної конструкції, яким присвоєна категорія підвищеного комфорту.
- Поїзд приміський** — поїзд, сформований з вагонів, призначених для перевезення пасажирів та ручної поклажі (багажу) у приміському сполученні.
- Порівняльна реклама** — реклама, яка містить порівняння з іншими особами та/або товарами іншої особи.
- Послуга** — діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб. Послуга — результат безпосередньої взаємодії між Виконавцем та Замовником і внутрішньої діяльності Виконавця для задоволення потреб Замовника.
- Послуга додаткова** — послуга, пов'язана з транспортною, що надається пасажиром під час оформлення проїзду, приймання багажу чи вантажобагажу, перебування в поїзді чи на вокзалі під час повернення невикористаних проїзних та перевізних документів.
- Послуга транспортна** — перевезення пасажирів та їх ручної поклажі в усіх категоріях пасажирських поїздів та перевезення багажу, вантажобагажу у багажних вагонах.
- Претензія** — письмовий документ, що містить вимогу Замовника до Виконавця щодо невідповідності наданої послуги вимогам нормативних документів та/або умовам договору.
- Придатність харчового продукту або придатний харчовий продукт** — стан харчового продукту або харчовий продукт, який є прийнятним для споживання людиною, тобто є безпечним та відповідає мінімальним специфікаціям якості згідно з його призначенням.
- Призупинення ліцензії** — тимчасове позбавлення суб'єкта господарювання права на провадження зазначеної в ліцензії діяльності у разі несплати чергового платежу за ліцензією.
- Прийнятний сертифікат** — міжнародний санітарний або ветеринарний сертифікат, який не є недійсним або фальсифікованим.
- Прикордонний державний інспектор ветеринарної медицини (прикордонний ветеринарний інспектор)** — ветеринарний інспектор відповідної кваліфікації, який уповноважений Департаментом перевіряти імпортні, транзитні та експортні вантажі харчових продуктів, підконтрольних ветеринарній службі, а також дозволяти ввезення або вивезення продуктів залежно від їх придатності для споживання людиною та видавати міжнародні ветеринарні сертифікати.

Прикордонний санітарний інспектор — посадова особа державної санітарно-епідеміологічної служби відповідної кваліфікації, яка уповноважена Головним державним санітарним лікарем України перевіряти імпорتنі, експортні та транзитні вантажі з об'єктами санітарних заходів, за винятком харчових продуктів, підконтрольних ветеринарній службі, а також дозволяти ввезення або вивезення продуктів залежно від їх придатності для споживання людиною.

Прикордонні інспекційні пости — потужності (об'єкти), що розташовані у пункті пропуску через державний кордон України, включаючи пункти на автомобільних шляхах, залізничних станціях, аеропортах, морських і річкових портах, де здійснюється відповідний державний контроль (інспектування) імпортованих та експортованих вантажів з товарами, що переміщуються через державний кордон України.

Примірник аудіовізуального твору, комп'ютерної програми, бази даних — копія аудіовізуального твору, комп'ютерної програми або бази даних на відповідному матеріальному носії, яка виконана безпосередньо чи опосередковано із цього аудіовізуального твору, комп'ютерної програми або бази даних і містить усі зафіксовані в аудіовізуальному творі, комп'ютерній програмі або базі даних рухомі зображення чи їх частину (як із звуковим супроводом, так і без нього).

Примірник відеограми — копія відеограми на відповідному матеріальному носії, яка виконана безпосередньо чи опосередковано з цієї відеограми і містить усі зафіксовані на ній рухомі зображення чи їх частину (як із звуковим супроводом, так і без нього).

Примірник фонограми — копія фонограми на відповідному матеріальному носії, яка виконана безпосередньо чи опосередковано з цієї фонограми і містить усі зафіксовані на ній звуки чи їх частину.

Прихована реклама — інформація про особу чи товар у програмі, передачі, публікації, якщо така інформація слугує рекламним цілям і може вводити в оману осіб щодо дійсної мети таких програм, передач, публікацій.

Продавець — суб'єкт господарювання, який згідно з договором реалізує споживачеві товари або пропонує їх до реалізації.

Продаж товарів на замовлення — вид торгівлі, за якої споживач укладає договір купівлі-продажу товарів із продавцем на відстані за допомогою засобів дистанційного зв'язку або здійснює їх попереднє замовлення безпосередньо в продавця.

Продовольча сировина — продукція рослинного, тваринного, мінерального, синтетичного чи біотехнологічного походження, що використовується для виробництва харчових продуктів.

Продукти лову — вилучені риба та інші водні живі ресурси.

Продукція — будь-які виріб (товар), робота чи послуга, що виготовляються, виконуються чи надаються для задоволення суспільних потреб.

- Продукція власного виробництва** — продукція, яку виробляють заклади ресторанного господарства і продають як кулінарну продукцію, булочки та борошняні кондитерські вироби.
- Проїзний документ** — документ установленого зразка, що посвідчує право пасажирів на проїзд залізничним транспортом та є договором на перевезення, оформляється на відповідному бланку проїзного документа чи може бути сформований в електронному вигляді. Види проїзних документів (на паперових носіях): повні, пільгові, дитячі, безплатні (безкоштовні), групові. Електронні проїзні документи можуть бути повні та дитячі.
- Проїзний документ із відкладеним друком** — замовлений документ, вартість якого сплачена через мережу Інтернет із наступним друком проїзного документа на бланку встановленого зразка у квитковій касі за будь-який час до відправлення поїзда.
- Проїзний документ пільговий** — проїзний документ, оформлений для особи, що має право на пільги з оплати вартості проїзду на підставі законодавства, та оформлений з відповідною знижкою вартості проїзду чи безплатно (безкоштовно).
- Проїзний документ повний** — проїзний документ, оформлений для проїзду дорослого пасажирів за повну вартість відповідно до затверджених тарифів.
- Просування туристичного продукту** — комплекс заходів, спрямованих на створення та підготовку до реалізації туристичного продукту чи туристичних послуг (організація рекламно-ознайомлювальних подорожей, участь у спеціалізованих виставках, ярмарках, видання каталогів, буклетів тощо).
- Реалізація** — діяльність суб'єктів господарювання з продажу товарів (робіт, послуг).
- Резервування місць** — виділення на певний час місць на підставі разового замовлення або договору, за заявками юридичних та фізичних осіб з подальшим оформленням проїзних документів у спеціалізованій касі.
- Реклама** — інформація про особу чи товар, розповсюджена в будь-якій формі та в будь-який спосіб і призначена сформулювати або підтримати обізнаність споживачів реклами та їх інтерес щодо таких особи чи товару.
- Реклама на транспорті** — реклама, що розміщується на території підприємств транспорту загального користування, метрополітену, зовнішній та внутрішній поверхнях транспортних засобів та споруд підприємств транспорту загального користування і метрополітену.
- Рекламні засоби** — засоби, що використовуються для доведення реклами до її споживача.
- Рекламодавець** — особа, яка є замовником реклами для її виробництва та/або розповсюдження.
- Ремонт** — комплекс операцій щодо відновлення справності або роботоздатності виробів та відновлення ресурсів виробів чи їхніх складових частин.
- Ресторанне господарство** — вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надавання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього.

Риба та інші водні живі ресурси (водні біоресурси) — сукупність водних організмів (гідробіонтів), життя яких неможливе без перебування (знаходження) у воді.

Ринок — це суб'єкт господарювання, створений на відведеній за рішенням місцевого органу виконавчої влади чи органу місцевого самоврядування земельній ділянці і зареєстрований в установленому порядку, функціональними обов'язками якого є надання послуг та створення для продавців і покупців належних умов у процесі купівлі-продажу товарів за цінами, що складаються залежно від попиту і пропозицій.

Робота — діяльність виконавця, результатом якої є виготовлення товару або зміна його властивостей за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб.

Роздрібна торгівля — діяльність по продажу товарів безпосередньо громадянам та іншим кінцевим споживачам для їх особистого некомерційного використання незалежно від форми розрахунків, у тому числі на розлив у ресторанах, кафе, барах, інших суб'єктах господарювання громадського харчування.

Розповсюдження примірників аудіовізуальних творів, фонограм, відеограм, комп'ютерних програм, баз даних — введення в обіг примірників аудіовізуальних творів, фонограм, відеограм, комп'ютерних програм, баз даних шляхом їх продажу чи іншої передачі права власності.

Розповсюджувач реклами — особа, яка здійснює розповсюдження реклами.

Розрахунковий документ — документ установленої форми та змісту, що підтверджує факт продажу певних товарів чи послуг.

Розширений контроль — процес перевірки безпечності та мінімальних показників якості об'єкта санітарних заходів на підставі його лабораторного дослідження, що проводиться ветеринарною або санітарною службами згідно з їх компетенцією.

Рослині продукти (харчові продукти рослинного походження) — гриби, ягоди, овочі, фрукти та інші харчові продукти рослинного походження, призначені для споживання людиною.

Ручна поклажа — особисті предмети або речі пасажирів, які перевозяться разом з ними.

Санітарне та епідемічне благополуччя населення — це стан здоров'я населення та середовища життєдіяльності людини, при якому показники захворюваності перебувають на ustalеному рівні для даної території, умови проживання сприятливі для населення, а параметри факторів середовища життєдіяльності знаходяться в межах, визначених санітарними нормами.

Санітарний захід безпечності харчових продуктів (санітарний захід) — застосування будь-яких законів, постанов, інших нормативно-правових актів, вимог та процедур для захисту життя та здоров'я людей від ризику, що виникає від харчових домішок, забруднюючих речовин, токсинів або хвороботворних організмів у харчових продуктах, підконтрольних санітарній службі, та харчових продуктах, підконтрольних ветеринарній службі,

- виконання яких є обов'язковим. Санітарні заходи включають, зокрема, обов'язкові параметри безпечності кінцевого продукту; методи переробки та виробництва; процедури експертизи, інспектування, сертифікації та ухвалення; положення щодо відповідних статистичних методів; процедури відбору зразків та методи оцінки ризику; вимоги щодо пакування та етикетування, які безпосередньо стосуються безпечності харчових продуктів.
- Санітарний інспектор** — посадова особа державної санітарно-епідеміологічної служби, що має спеціальну медичну освіту та уповноважена здійснювати державний санітарно-епідеміологічний нагляд.
- Санітарні та протиепідемічні (профілактичні) заходи (санітарні заходи)** — комплекс організаційних, адміністративних, інженерно-технічних, медичних, нормативних, екологічних, ветеринарних та інших заходів, спрямованих на усунення або зменшення шкідливого впливу на людину факторів середовищадіяльності, запобігання виникненню і поширенню інфекційних хвороб і масових неінфекційних захворювань (отруєнь) та їх ліквідацію.
- Санітарно-епідеміологічний норматив (гігієнічний норматив, епідеміологічний показник, протиепідемічний норматив)** — встановлене дослідженнями припустиме максимальне або мінімальне кількісне та (або) якісне значення показника, що характеризує фактор середовища життєдіяльності за медичними критеріями (параметрами) його безпечності для здоров'я людини та здоров'я майбутніх поколінь, а також стан здоров'я населення за критеріями захворюваності, розповсюдженості хвороб, фізичного розвитку, імунітету тощо.
- Санітарно-епідеміологічний сертифікат (гігієнічний сертифікат)** — разовий документ суворої звітності, виданий органами, установами та закладами державної санітарно-епідеміологічної служби, що підтверджує безпеку для здоров'я та життя людини окремих видів товарів широкого вжитку (харчових продуктів і напоїв, парфумерно-косметичних виробів, товарів дитячого асортименту, виробів побутового призначення тощо) на підставі результатів проведених санітарно-хімічних, токсикологічних, фізико-хімічних, радіологічних, мікробіологічних та інших досліджень.
- Санітарно-епідемічна ситуація** — стан середовища життєдіяльності та обумовлений ним стан здоров'я населення на певній території в конкретно визначений час.
- Своєчасне анулювання** — відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни.
- Сервіс-центр** — спеціально обладнане приміщення для обслуговування споживачів певних послуг в умовах підвищеного комфорту, надання їм додаткових послуг тощо.
- Середовище життєдіяльності людини (середовище життєдіяльності)** — сукупність об'єктів, явищ і факторів навколишнього середовища (природного і штучно створеного), що безпосередньо оточують людину і визначають умови її проживання, харчування, праці, відпочинку, навчання, виховання тощо.

- Сертифікат придатності для споживання людиною** — разовий документ суворої звітності, що видається за результатами державного контролю або розширеного контролю відповідно головним державним санітарним лікарем або головним державним ветеринарним інспектором згідно з компетенцією та засвідчує придатність харчового продукту для споживання людиною за призначенням.
- Сировина** — предмети праці та природні компоненти, які підлягають подальшій переробці.
- Сільськогосподарська продукція** — сільськогосподарські харчові продукти тваринного і рослинного походження, що призначені для споживання людиною у сирому або переробленому стані як інгредієнти для їжі.
- Слабоалкогольні напої** — алкогольні напої з вмістом етилового спирту від 1,2 до 8,5 відсотка об'ємних одиниць та екстрактивних речовин не більш як 14,0 г на 100 куб. см, виготовлені на основі водно-спиртової суміші з використанням інгредієнтів, напівфабрикатів та консервантів, насичені чи ненасичені діоксидом вуглецю.
- Соціальна реклама** — інформація будь-якого виду, розповсюджена в будь-якій формі, яка спрямована на досягнення суспільно корисних цілей, популяризацію загальнолюдських цінностей і розповсюдження якої не має на меті отримання прибутку.
- Спеціальне використання риб та інших водних живих ресурсів** — усі види використання риб, інших водних живих ресурсів (за винятком любительського та спортивного рибальства у водних об'єктах загального користування), що здійснюється шляхом їх вилову (лов, добування, збирання тощо) з середовища перебування.
- Спеціальні виставкові заходи** — заходи, які здійснюються з метою просування відповідного товару на ринок, проводяться організовано у певному приміщенні або на огороженому майданчику (у тому числі в місцях реалізації товару) у визначені строки, розраховані на зацікавлених та/або професійних відвідувачів, організатор яких обмежив відвідування заходу тими особами, яким відповідно до законодавства дозволяється продавати товар, що демонструється.
- Спирт етиловий** — спирт етиловий ректифікований, виготовлений з крохмале-цукромісткої сировини або продуктів переробки винограду шляхом їх збродження, відокремлення та очищення до визначеного стандартом вмісту інших речовин.
- Спирт коньячний** — спирт, отриманий шляхом переробки коньячних виноматеріалів за спеціальною технологією для подальшої багаторічної витримки в контакт з деревиною дуба.
- Спирт плодовий** — спирт, отриманий шляхом переробки яблучних виноматеріалів за спеціальною технологією для виробництва алкогольних напоїв за коньячною технологією.
- Спирт етиловий питний** — спирт етиловий ректифікований, розбавлений водою за спеціальною технологією до визначеного стандартом вмісту алкоголю.

- Споживач** — фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника. Споживач — фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари, роботи, послуги для власних (побутових) потреб.
- Споживачі реклами** — невизначене коло осіб, на яких спрямовується реклама.
- Споживчий кредит** — кошти, що надаються кредитором (банком або іншою фінансовою установою) споживачеві на придбання продукції.
- Сполучення пасажирське внутрішнє** — перевезення пасажирів, багажу та вантажобагажу в пасажирських, швидких, швидкісних, високошвидкісних поїздах, електро- та дизель-поїздах підвищеного комфорту та інших категоріях пасажирських поїздів (вагонів) у межах України між пунктами, розташованими: а) на мережі однієї залізниці — місцеве; б) на мережі двох та більше залізниць — пряме.
- Сполучення приміське** — перевезення пасажирів у межах приміської зони приміськими і місцевими електро- та дизель-поїздами, поїздами, сформованими з класних вагонів з локомотивною тягою без нумерації місць у вагонах за приміськими тарифами.
- Спонсорство** — добровільна матеріальна, фінансова, організаційна та інша підтримка фізичними та юридичними особами будь-якої діяльності з метою популяризації виключно свого імені, найменування, свого знака для товарів і послуг.
- Сприятливі умови життєдіяльності людини** — стан середовища життєдіяльності, при якому відсутній будь-який шкідливий вплив його факторів на здоров'я людини і є можливості для забезпечення нормальних і відновлення порушених функцій організму.
- Стандарт** — документ, затверджений центральним органом виконавчої влади з питань технічного регулювання та споживчої політики, яким встановлено для загального та систематичного використання правила, інструкції або характеристики продуктів, пов'язаних з ними процесів або послуг, додержання яких є обов'язковим. Стандарт не містить вимог щодо безпечності харчових продуктів, встановлених санітарними заходами, та може включати або бути цілком присвячений вимогам щодо позначення, упаковки, маркування та етикетування продукту чи процесу, а також вимогам до термінології, яка вживається щодо процесу, продукту чи послуги.
- Стандартизація** — діяльність, що полягає у встановленні положень для загального і багаторазового застосування щодо наявних чи можливих завдань з метою досягнення оптимального ступеня впорядкування у певній сфері, результатом якої є підвищення
- Столові сорти винограду** — сорти винограду, що вирощуються для споживання у свіжому вигляді.
- Страва** — кулінарний виріб або харчовий продукт у натуральному вигляді, готовий до вживання, порціонований та оформлений для подавання споживачам

- Страховий збір** — плата, встановлена законодавством України, що вносить пасажир під час оформлення проїзду для обов'язкового особистого страхування від нещасного випадку.
- Строк (термін) придатності** — строк (термін), визначений нормативно-правовими актами, нормативними документами, умовами договору, протягом якого у разі дотримання відповідних умов зберігання та/або експлуатації чи споживання продукції її якісні показники і показники безпеки повинні відповідати вимогам нормативно-правових актів, нормативних документів та умовам договору.
- Строк служби** — календарний строк використання продукції за призначенням, починаючи від введення в обіг чи після ремонту, протягом якого виробник (виконавець) гарантує її безпеку та несе відповідальність за істотні недоліки, що виникли з його вини.
- Суб'єкт майнових авторських і (або) суміжних прав** — фізична або юридична особа, якій на законних підставах належать майнові авторські і (або) суміжні права на аудіовізуальні твори, фонограми, відеограми, комп'ютерні програми, бази даних.
- Супутні туристичні послуги та товари** — послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких несуттєво скоротиться без їх реалізації туристам.
- Термін дійсності проїзного документа** — період часу між відправленням поїзда, зазначеного в проїзному документі, та прибуттям його на станцію призначення пасажирів.
- Технічне обслуговування** — операція чи комплекс операцій із задоволення вимог, встановлених експлуатаційною чи сервісною документацією ДТЗ як умова забезпечення відповідності його експлуатаційних характеристик вимогам виробника і нормативних документів.
- Технічний регламент** — нормативно-правовий акт, затверджений центральним органом виконавчої влади з питань технічного регулювання та споживчої політики, в якому зазначаються характеристики продукту чи пов'язані з ним процеси і методи виробництва, включаючи відповідні адміністративні положення, виконання яких є обов'язковим. Технічний регламент не містить вимог щодо безпечності харчових продуктів, встановлених санітарними заходами, та може включати або бути цілком присвяченим вимогам щодо термінології, позначення, пакування, маркування та етикетування стосовно продукту, процесу чи методу виробництва.
- Технічні сорти винограду** — сорти винограду, призначені для виробництва виноробної продукції.
- Технічні умови** — документ, що встановлює технічні вимоги, яким повинні відповідати продукція, процеси чи послуги.
- Технологічний ароматизатор** — продукт, одержаний з дотриманням належної практики виробництва, шляхом нагрівання (до температури, що не перевищує 180 (град.) С, не довше 15 хвилини) суміші інгредієнтів, які не

обов'язково повинні мати ароматизуючі властивості і принаймні один з яких повинен містити азот, а інший — бути відновлюючим цукром.

Технологічний документ — графічний або текстовий документ, який окремо чи разом з іншими документами визначає технологічний процес чи операцію виготовлення виробу, надання послуг тощо.

Технологічний процес закладу ресторанного господарства — сукупність операцій, які забезпечують виробництво кулінарної продукції, булочних і борошняних кондитерських виробів та їх продаж.

Товар — будь-який предмет господарського обігу, в тому числі продукція, роботи, послуги, цінні папери, об'єкти права інтелектуальної власності.

Торговельне місце — площа, відведена для розміщення необхідного для торгівлі інвентарю (вагів, лотків тощо) та здійснення продажу продукції з прилавків (столів), транспортних засобів, причепів, візків (у тому числі ручних), у контейнерах, кіосках, палатках тощо. Розмір торговельного місця визначається в правилах торгівлі на ринках, що затверджуються відповідно до законодавства.

Торговельне приміщення — майновий комплекс, який займає окрему споруду (офісне приміщення) або який розміщено у спеціально призначеній та обладнаній для торгівлі споруді, де суб'єкт господарювання здійснює діяльність з реалізації товару.

Торговий патент — це державне свідоцтво, яке засвідчує право суб'єкта підприємницької діяльності чи його структурного (відокремленого) підрозділу займатися зазначеними в цьому Законі видами підприємницької діяльності. Торговий патент не засвідчує право суб'єкта підприємницької діяльності на інтелектуальну власність.

Традиційні молочні продукти — масло, сири; а також кисломолочні продукти, вироблені із застосуванням заквасок на чистих культурах молочнокислих бактерій — ацидофілін, простокваша, ряжанка, сметана, сир кисломолочний; кефір — із застосуванням заквасок на кефірних грибках.

Трафарет — показник інформації на вагоні про маршрут його прямування.

Туризм — тимчасовий виїзд особи з місця проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці, куди особа від'їжджає.

Турист — особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін.

Туристичний продукт — попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо).

- Туристичні ресурси України** — пропонувані або такі, що можуть пропонуватися, туристичні пропозиції на основі та з використанням об'єктів державної, комунальної чи приватної власності.
- Туристичні агенти (турагенти)** — юридичні особи, створені згідно із законодавством України, а також фізичні особи — суб'єкти підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту туроператорів та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на турагентську діяльність.
- Туристичні оператори (туроператори)** — юридичні особи, створені згідно із законодавством України, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність.
- Тютюнові вироби** — сигарети з фільтром або без фільтру, цигарки, сигари, сигарили, а також льольковий, нюхальний, смоктальний, жувальний тютюн, махорка та інші вироби з тютюну чи його замінників для куріння, нюхання, смоктання чи жування.
- Уповноважена лабораторія** — акредитована лабораторія, якій відповідним державним органом надано право випробовувати (вимірювати параметри, аналізувати) відповідно до спеціальних методів та процедур харчові продукти, харчові добавки, дієтичні добавки, допоміжні матеріали для переробки, допоміжні засоби і матеріали для виробництва та обігу з метою проведення розширеного контролю (перевірки).
- Управитель** — особа, яка за договором з власником чи балансоутримувачем здійснює управління будинком, спорудою, житловим комплексом або комплексом будинків і споруд (управління будинком) і забезпечує його належну експлуатацію відповідно до закону та умов договору.
- Управління ризиком** — процес вибору альтернативних рішень на підставі результатів оцінки ризику та в разі необхідності вибору і впровадження відповідних засобів управління (контролю), включаючи регуляторні заходи.
- Установа (у сфері охорони ІВ)** — центральний орган виконавчої влади у сфері інтелектуальної власності.
- Утримання будинків і прибудинкових територій** — господарська діяльність, спрямована на задоволення потреби фізичної чи юридичної особи щодо забезпечення експлуатації та/або ремонту жилих та нежилых приміщень, будинків і споруд, комплексів будинків і споруд, а також утримання прилеглої до них (прибудинкової) території відповідно до вимог нормативів, норм, стандартів, порядків і правил згідно із законодавством.
- Фактори середовища життєдіяльності** — будь-які біологічні (вірусні, пріонні, бактеріальні, паразитарні, генетично модифіковані організми, продукти

біотехнології тощо), хімічні (органічні і неорганічні, природні та синтетичні), фізичні (шум, вібрація, ультразвук, інфразвук, теплове, іонізуюче, неіонізуюче та інші види випромінювання), соціальні (харчування, водопостачання, умови побуту, праці, відпочинку, навчання, виховання тощо) та інші фактори, що впливають або можуть впливати на здоров'я людини чи на здоров'я майбутніх поколінь.

Фальсифікація алкогольних напоїв та тютюнових виробів — умисне, з корисливою метою виготовлення алкогольних напоїв та тютюнових виробів з порушенням технології чи з неправомірним використанням знака для товарів і послуг, чи копіюванням форми, упаковки, зовнішнього оформлення, а так само прямим відтворенням товару іншого підприємця з самовільним використанням його імені.

Фальсифікація вин, вермутів, коньяків України і брендів — умисна з корисливою метою підробка вин, вермутів, коньяків України, брендів за походженням (місцем виробництва) або їх складом шляхом додавання нешкідливих чи шкідливих для здоров'я людини речовин, а також виготовлення винних і коньячних сурогатів у процесі виробництва, транспортування, зберігання та продажу.

Фальсифікована продукція — продукція, виготовлена з порушенням технології або неправомірним використанням знака для товарів та послуг, чи копіюванням форми, упаковки, зовнішнього оформлення, а так само неправомірним відтворенням товару іншої особи.

Фальсифікований (міжнародний санітарний або ветеринарний) сертифікат — сертифікат, який не затверджений до використання або виданий з порушенням форми, встановленої офіційним органом сертифікації країни експортера, або виданий не уповноваженими на це особами, організаціями, іншими суб'єктами, або містить неправдиву чи недостовірну інформацію.

Фірмова страва — страва (кулінарний, борошняний кондитерський виріб), що її готують у конкретному закладі (підприємстві) ресторанного господарства за оригінальною авторською рецептурою із присвоєнням їй фірмової назви, на яку розповсюджується право захисту інтелектуальної власності.

Фірмовий поїзд — поїзд, сформований з вагонів, яким присвоєна категорія фірмових.

Фонограма — звукозапис на відповідному носії (магнітній стрічці чи магнітному диску, грамофонній платівці, диску для лазерних систем зчитування тощо) виконання або будь-яких звуків, крім звуків у формі запису, що є складовою частиною аудіовізуального твору. Фонограма є вихідним матеріалом для виготовлення її примірників (копій).

Функціональний харчовий продукт — харчовий продукт, який містить як компонент лікарські засоби та/або пропонується для профілактики або пом'якшення перебігу хвороби людини.

Характерні туристичні послуги та товари — послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких суттєво скоротиться без їх реалізації туристам.

Харчова добавка — будь-яка речовина, яка зазвичай не вважається харчовим продуктом або його складником, але додається до харчового продукту з технологічною метою в процесі виробництва, та яка у результаті стає невід'ємною частиною продукту (термін не включає забруднюючі речовини, пестициди або речовини, додані до харчових продуктів для поліпшення їх поживних властивостей).

Харчовий продукт (їжа) — будь-яка речовина або продукт (сирий, включаючи сільськогосподарську продукцію, необроблений, напівоброблений або оброблений), призначений для споживання людиною. Харчовий продукт включає напій, жувальну гумку та будь-яку іншу речовину, включаючи воду, які навмисно включені до харчового продукту під час виробництва, підготовки або обробки.

Харчові продукти для спеціального дієтичного споживання (використання) — харчові продукти, які спеціально перероблені або розроблені для задоволення конкретних дієтичних потреб, що існують через конкретний фізичний чи фізіологічний стан людини та/або специфічну хворобу або розлад, і які реалізуються як такі, у тому числі продукти дитячого харчування, харчування для спортсменів та осіб похилого віку. Склад таких харчових продуктів повинен значною мірою відрізнятися від складу звичайних продуктів подібного роду, якщо такі звичайні харчові продукти існують, але не можуть бути заміниками лікарських засобів.

Шампанське України — типажне біле ігристе вино, виготовлене шляхом його насичення діоксидом вуглецю ендегенного походження при вторинному бродінні шампанських виноматеріалів з використанням сахарози в герметично закритих ємностях міцністю не нижче 10,5 відсотка об'ємних одиниць.

Шкідливий вплив на здоров'я людини — вплив факторів середовища життєдіяльності, що створює загрозу здоров'ю, життю або працездатності людини чи здоров'ю майбутніх поколінь.

Штрафні санкції — штраф, який сплачується договірною стороною у випадку порушення нею вимог, обумовлених договором або чинним законодавством.

Якість вина — ступінь відповідності вина органолептичному сприйняттю і фізико-хімічним показникам, які характеризують конкретний тип (марку) вина.

Якість житлово-комунальної послуги — сукупність нормованих характеристик житлово-комунальної послуги, що визначає її здатність задовольняти встановлені або передбачувані потреби споживача відповідно до законодавства.

Якість харчового продукту — ступінь досконалості властивостей та характерних рис харчового продукту, які здатні задовольнити потреби (вимоги) та побажання тих, хто споживає або використовує цей харчовий продукт.

ВИКОРИСТАНА ЛІТЕРАТУРА

Нормативні джерела

Господарський кодекс України від 16 січня 2003 року № 436 – IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 18, № 19-20, № 21-22. – Ст. 144.

Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10 травня 1993 року № 46-93 // Відомості Верховної Ради України. – 1993. – № 27. – Ст. 289.

Закон України «Про безпечність та якість харчових продуктів» від 23 грудня 1997 року № 771/97-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1998. – № 19. – Ст. 98.

Закон України «Про виконавче провадження» від 21 квітня 1999 року № 606-XIV // Відомості Верховної Ради України. – 1999. – № 24. – Ст. 207.

Закон України «Про виноград та виноградне вино» від 16 червня 2005 року № 2662-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2005. – № 31. – Ст. 419.

Закон України «Про державне регулювання виробництва і обігу спирту етилового, коньячного і плодового, алкогольних напоїв та тютюнових виробів» від 19 грудня 1995 року № 481/95-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1995. – № 46. – Ст. 345.

Закон України «Про житлово-комунальні послуги» від 24 червня 2004 року № 1875-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2004. – № 47. – Ст. 514.

Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» від 24 лютого 1994 року № 4004-XII // Відомості Верховної Ради України. – 1994. – № 27. – Ст. 218.

Закон України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 року № 1023-XII // Відомості Верховної Ради УРСР. – 1991. – № 30. – Ст. 379.

Закон України «Про молоко та молочні продукти» від 24 червня 2004 року № 1870-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2004. – № 47. – Ст. 513.

Закон України «Про патентування деяких видів підприємницької діяльності» від 23 березня 1996 року № 98/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 20. – Ст. 82.

Закон України «Про рекламу» від 3 липня 1996 року № 270/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 39. – Ст. 181.

Закон України «Про рибу, інші водні живі ресурси та харчову продукцію з них» від 6 лютого 2003 року № 486-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2004. – № 19. – Ст. 273.

Закон України «Про розповсюдження примірників аудіовізуальних творів, фонограм, відеограм, комп'ютерних програм, баз даних» від 23 березня 2000 року № 1587-III // Відомості Верховної Ради України. – 2000. – № 24. – Ст. 183.

Закон України «Про стандартизацію» від 17 травня 2001 року № 2408-III // Відомості Верховної Ради України. – 2001. – № 31. – Ст. 145.

Закон України «Про туризм» від 15 вересня 1995 року № 324/95-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1995. – № 31. – Ст. 241.

Конституція України від 28 червня 1996 року № 245к/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. — 1996. — № 30. — Ст. 141.

Наказ Державного комітету по стандартизації, метрології та сертифікації України від 27 листопада 2000 року № 679 «Про затвердження форм актів перевірок дотримання законодавства про захист прав споживачів, про рекламу, відповідної постанови та рішень» // Офіційний вісник України. — 2000. — № 51. — Стор. 245. — Ст. 2240.

Наказ Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 07 квітня 2009 року № 137 «Про затвердження Змін до Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні» // Офіційний вісник України. — 2009. — № 39. — Стор. 130. — Ст. 1336.

Наказ Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики «Про внесення змін до Наказу Держстандарту України від 27.01.99 № 37» від 03 вересня 2007 року № 207 // Офіційний вісник України. — 2008. — № 1. — Стор. 215. — Ст. 23.

Наказ Державного комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації «Про затвердження Правил обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) та Правил обов'язкової сертифікації послуг харчування» від 27 січня 1999 року № 37 // Офіційний вісник України. — 1999. — № 16. — Стор. 137.

Наказ Державної туристичної адміністрації України «Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» від 16 березня 2004 року № 19 // Офіційний вісник України. — 2004. — № 14. — Стор. 395. — Ст. 995.

Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України «Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства» від 24 липня 2002 року № 219 // Офіційний вісник України. — 2002. — № 34. — Стор. 274. — Ст. 1633.

Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі продовольчими товарами» від 11 липня 2003 року № 185 // Офіційний вісник України. — 2003. — № 30. — Стор. 310. — Ст. 1581.

Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі тютюновими виробами» від 24 липня 2002 року № 218 // Офіційний вісник України. — 2002. — № 34. — Стор. 269. — Ст. 1632.

Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України, Міністерства внутрішніх справ України, Державної податкової адміністрації України, Державного комітету стандартизації, метрології та сертифікації України «Про затвердження Правил торгівлі на ринках» від 26 лютого 2002 року № 57/188/84/105 // Офіційний вісник України. — 2002. — № 13. — Стор. 261. — Ст. 681.

Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України, Міністерства культури і мистецтв України «Про затвердження Правил торгівлі антикварними речами» від 29 грудня 2001 року № 322/795 // Офіційний вісник України. — 2002. — № 5. — Стор. 100. — Ст. 204.

Наказ Міністерства економіки України «Про затвердження Правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями» від 19 квітня 2007 року № 103 // Офіційний вісник України. — 2007. — № 80. — Стор. 52. — Ст. 2982.

Наказ Міністерства економіки України «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами» від 19 квітня 2007 року № 104 // Офіційний вісник України. — 2007. — № 86. — Стор. 197. — Ст. 3183.

Наказ Міністерства економіки України та Міністерства транспорту та зв'язку України від 11 червня 2008 року № 206/699 «Про затвердження Правил продажу товарів поштою» // Офіційний вісник України. — 2008. — № 62. — Стор. 86. — Ст. 2102.

Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України «Про затвердження Правил роботи дрібнороздрібної торговельної мережі» від 8 липня 1996 року № 369.

Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі картоплею та плодоовочевою продукцією» від 8 липня 1997 року № 344 // Офіційний вісник України. — 1997. — № 35. — Стор. 146.

Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України «Про затвердження Інструкції про порядок позначення роздрібних цін на товари народного споживання в підприємствах роздрібної торгівлі та громадського харчування» від 4 січня 1997 року № 2.

Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України «Про затвердження Інструкції про Книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібної торгівлі та громадського харчування» від 24 червня 1996 року N 349.

Наказ Міністерства охорони здоров'я України «Про затвердження Правил виписування рецептів та вимог-замовлень на лікарські засоби і вироби медичного призначення, Порядку відпуску лікарських засобів і виробів медичного призначення з аптек та їх структурних підрозділів, Інструкції про порядок зберігання, обліку та знищення рецептурних бланків та вимог-замовлень» від 19 липня 2005 року № 360 // Офіційний вісник України. — 2005. — № 29. — Стор. 452. — Ст. 1745.

Наказ Міністерства транспорту та зв'язку України «Про затвердження Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України» від 27 грудня 2006 року № 1196 // Офіційний вісник України. — 2007. — № 26. — Стор. 51. — Ст. 1065.

Наказ Міністерства транспорту України «Про затвердження Правил надання послуг з технічного обслуговування і ремонту автомобільних транспортних засобів» від 11 листопада 2002 року № 792 // Офіційний вісник України. — 2003. — № 8. — Стор. 132. — Ст. 319.

Повітряний кодекс України від 4 травня 1993 року № 3167-XII // Відомості Верховної Ради України. — 1993. — № 25. — Ст. 274.

Постанова Верховної Ради України «Про затвердження положень щодо захисту прав споживачів» від 25 січня 1995 року № 26/95-ВР // Відомості Верховної Ради України. — 1995. — № 5. — Ст. 34.

Постанова Кабінету Міністрів України «Про доповнення переліку товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню)» від 20 серпня 2003 р. N 1317.

Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів» від 11 квітня 2002 р. N 506.

Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення» від 15 червня 2006 р. N 833.

Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі нафтопродуктами» від 20 грудня 1997 року № 1442 // Офіційний вісник України. — 1998. — № 2. — Стор. 47.

Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі та надання послуг з постачання скрапленого вуглеводневого газу для побутових потреб населення та інших споживачів» від 20 листопада 2003 року № 1790 // Офіційний вісник України. — 2003. — № 47. — Стор. 31. — Ст. 2434.

Постанова Кабінету Міністрів України від 01 липня 1998 року № 997 «Про затвердження Правил торгівлі у розстрочку».

Постанова Кабінету Міністрів України від 02 квітня 1994 року № 215 «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів»».

Постанова Кабінету Міністрів України від 04 листопада 1997 року № 1209 «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі примірниками аудіовізуальних творів, фонограм, відеограм, комп'ютерних програм, баз даних».

Постанова Кабінету Міністрів України від 04 червня 1998 року № 802 «Про Правила торгівлі дорогоцінними металами (крім банківських металів) і дорогоцінним камінням, дорогоцінним камінням обмеженого утворення та напівдорогоцінним камінням у сирому та обробленому вигляді і виробами з них, що належать суб'єктам підприємницької діяльності на праві власності».

Постанова Кабінету Міністрів України від 13 березня 2002 року № 317 «Про утворення Міжвідомчої ради з питань захисту прав споживачів».

Постанова Кабінету Міністрів України від 15 червня 2006 року № 833 «Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення».

Постанова Кабінету Міністрів України від 16 травня 1994 року № 313 «Про затвердження правил побутового обслуговування населення».

Постанова Кабінету Міністрів України від 17 серпня 2002 року № 1177 «Про затвердження Положення про порядок накладення та стягнення штрафів за порушення законодавства про захист прав споживачів».

Постанова Кабінету Міністрів України від 18 лютого 1997 року № 176 «Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту».

Постанова Кабінету Міністрів України від 20 серпня 2003 року № 1317 «Про доповнення переліку товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню)».

Постанова Кабінету Міністрів України від 25 березня 1999 року № 460 «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі ювелірними та іншими виробами з дорогоцінних металів».

Постанова Кабінету Міністрів України від 27 квітня 1998 року № 576 «Про затвердження переліку послуг, що підлягають патентуванню».

Постанова Кабінету Міністрів України від 30 липня 1996 року № 854 «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі алкогольними напоями».

Указ Президента України від 01 жовтня 2002 року № 887/2002 «Про Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики».

Указ Президента України від 03 березня 2004 року № 266/2004 «Про посилення державного контролю за виробництвом і обігом спирту, алкогольних напоїв та тютюнових виробів, забезпечення захисту життя і здоров'я громадян».

Указ Президента України від 12 січня 2002 року № 16/2002 «Про заходи щодо посилення державного захисту прав споживачів».

Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 року № 435 – IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 40-44. – Ст. 356.

Літературні джерела

Андрющенко В. А. Самозахист споживачів. – К.: Спільнота споживачів та громадські об'єднання. – 2007. – 64 с.

Education de consommateur en classe. – Réseau ECONS Comenius 3. – S. A. G. J.Martinez. – 69 p.

Андрющенко В.А., Луста І.С. Права потребителів в Україні: Справ. посібник для всіх. – К.: Наук. думка, 1999. – 218 с.

Аханенко Л., Коломицева С. Дотримання законодавства щодо захисту прав споживачів в Україні // Торгівля і ринок України: Темат. зб. наук. пр. з пробл. торгівлі і громад. харчування. – Донецьк, 1999. – Вип. 9, Т. 2. – С. 16-21.

Богатых Е. А. Гражданское и торговое право. – М., 1996.

Богачев А. Судебная защита прав потребителей // Юрид. практика. – 1996. – № 2.- (янів.). – С. 6.

Брагинский М.И., Витрянкин В.В. Договорное право. Общие положения. – М., 1997. – С. 320.

Бурденко Е.В. Права работника / Е.В. Бурденко. – М.: ИИЦ МГУДТ, 2006. – 346с.

Вакуленко А. В. Управління якістю: Навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. – К.: КНЕУ, 2004. – 167 с. – с. 97.

Ванжелен В. Бизнес, товар, качество. – Симферополь: Сонат, 1999.

Великий енциклопедичний юридичний словник / За редакцією акад. НАН України Ю. С. Шемшученка. – К.: ТОВ «Видавництво «Юридична думка»». – 2007. – 992 с.

Ветеринарно-санітарна експертиза харчових продуктів в Україні. Нормативні документи у 3х т. Довідник 1 / За загальною редакцією Куртка Б. М., Симонова Р. П. – Львів, 2000. – С. 10.

Вища освіта України – європейський вимір: стан, проблеми, перспективи // Освіта України. – № 21-22. – 2008. – С.47-49.

Волинцев А. Проблемні питання проведення експертизи щодо захисту прав споживачів// Юридичний журнал. – 2005. – №8 (38). – С. 113–114.

Галат Л. М. Проблеми захисту прав споживачів: українські реалії // Таврійський наук. вісн. — Херсон, 1998. — Вип. 8. — С. 133-140.

Гончарова И. Размышления о потребителях и их правах // Предпринимательство, хоз-во и право. — 1999. — № 6. — С. 55-56.

Господарське законодавство України: Зб. нормативних актів / Уклад. В. С. Щербина, О. В. Щербина. — К.: Атіка, 2001.

Господарське право: Практикум / В. С. Щербина, Г. В. Пронська, О. М. Вінник та інші; за заг. ред. В. С. Щербини. — К.: Юрінком Інтер, 2001.

Гражданское право: Учеб. / Под. ред. Е.А.Суханова. Т. 2 (1). — М., 1999. — С. 4—5.

Гродецкая Т. Н. Экономико-правовой механизм защиты прав потребителей // Соціальні пріоритети в транзитивній економіці: Зб. наук. пр. — Х., 1999. — С. 194-198.

Губин Е. Н. Государственное регулирование экономики в странах ЕС: лицензирование экономической деятельности // Матеріали семінара «Преподавание права Европейского союза в российских ВУЗах». — М.: Статут, 2001. — С. 137.

Данилова Т.В. Методика оценки конкурентоспособности вузов / Качество и конкурентоспособность в XXI веке: материалы V Всероссийской научно-практической конференции / Т.В. Данилова. — Чебоксары: Изд-во Чуваш. ун-та, 2006. — С. 55-61.

Дроздов И.А. Обслуживание вещей в системе гражданско-правовых отношений // Правоведение. — 2002. — № 5. — С. 178—189.

Ермолина Л. Е. Обеспечение защиты прав потребителей государственными органами в Украине // Конституційні гарантії захисту людини у сфері правоохоронної діяльності: Матеріали наук.-практ. конф. (24-25 верес. 1999 р.). — Дніпропетровськ, 1999. — С. 392-398.

Жиляєв І. Ризики національної системи освіти у зв'язку з приєднанням до Світової організації торгівлі // І. Жиляєв // Право України. — №8. — 2008. — С.32-35.

Законодавство України про захист прав споживачів / Відп. ред. Е. Ф. Демський. — К.: ЮрінкомІнтер, 1999. — 464 с.

Захист прав споживачів у Європейському Союзі та Україні/ Аналітичний звіт — 2007. — С. 24—26.

Защита прав потребителей. — Харьков, 2003. — С. 84—94.

Іваненко Л. М. Цивільно-правові засоби захисту прав споживачів (покущів) / [Відп. ред. Спинка В. В.]. — К., 1998. — 223 с.

Іваненко Л. М., Дзера О. В. Особливості відшкодування моральних збитків, завданих покущеві внаслідок придбання товару низької якості // Мале підприємництво і менеджмент в Україні (публічно- і приватно-правові засади): Зб. наук. пр. — К., 1997. — С. 195-202.

Кабалкин А.Ю. Сфера обслуживания: гражданско-правовое регулирование. — М., 1972. — С. 38.

Кагал Т. Законодавство про захист прав споживачів у сфері якості товарів у системі законодавства України // Право України. — 1998. — № 8. — С. 98-101.

Кагал Т. Споживачам — надійні правові гарантії: [Реформи в галузі захисту справ споживачів] // Віче. — 1999. — № 2. — С. 106-124.

Казаков М. М. Захист прав споживачів — шлях, який нам треба ще пройти // Трибуна. — 2000. — № 3-4. — С. 17-19.

- Как защищать свои права потребителя. — Х.: Одиссей, 2006. — 496 с.
- Катрич В. М., Собоу І. В. Маркетингові аспекти захисту прав споживачів // Торгівля і ринок України: Зб. наук. пр. з пробл. торгівлі і громад. харчування. — Донецьк, 1998. — С. 218-219.
- Кисільова Т. М. Діяльність держстандарту України у сфері захисту прав Українського споживача. Боротьба з порушенням у сфері виробництва і торгівлі // Уряд України, Президенту, законодавчій, виконавчій владі: Аналіт. розробки, пропозиції наук. та практ. працівників: Зб. — К., 1999. — Т. 12. — С. 552-557.
- Косінов С. Особливості правових норм, що забезпечують захист прав споживачів за договором куплі-продажу // Право України. — 1999. — № 1. — С. 90-92.
- Кравченко В. М. та інші. Проблеми вдосконалення захисту прав українського споживача/Кравченко В.М., Сіренко С.О., Тернова А.С.//Маркетинг та логістика в системі менеджменту: Матеріали II міжнар. наук.-практ. конф., Львів, 22-24 жовт. 1998 р. — Львів, 1998. — С. 119-120.
- Кривицька Ю. Новий погляд на права споживачів крізь призму європейського права // Юридичний журнал. — 2005. — №10 (40). — С. 47—48.
- Круглова Н.Ю. Хозяйственное право. — М.: Русская деловая литература, 1998.
- Куров С.В. Особенности гражданско-правового регулирования возмездного оказания образовательных услуг/С.В. Куров // Право и образование. — 2001. — №6.
- Лебедева Л. Ф. Суверенитет потребителя // США: Экономика, политика, идеология. — 1991. — №2. — С. 64—70.
- Левшина Т. Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: Курс лекций. М.: Юридическая литература, 1994. — С. 138—158.
- Мамутов В. К., Чувпило О. О. Господарське право зарубіжних країн. — К., 1996.
- Маніс Ф., Чувпило О. О. Технічні правила і стандарти в ЄС: Навч. посіб. — Донецьк.: ДНУ, 2004. — 135 с.
- Мартемьянов В. С. Хозяйственное право: Курс лекций.- М., 1994. — Т.1. — Общие положения.
- Настольная книга покупателя / Авт. сост. А. М. Горбов. — М.: АСТ Сталкер, 2005. — 189 с.
- Нестеренко П.В. Проблеми законодавчого регулювання діяльності вищих закладів освіти / П.В. Нестеренко// Вісник Нац. ун-ту внутр. справ. — 2005. — Вип. 30. — С. 375—381.
- О защите прав потребителей: Практическое пособие о применении действующего законодательства Украины. Под общей редакцией В. П. Паликюка.
- Опрышко В. Ф. Качество продукции: управление и право. — К.: Вища школа, 1982.
- Отдельные виды обязательств. — М., 1954. — С. 221.
- Парций Я. О защите прав потребителей // Хоз-во и право. — 1996. — № 8. — С. 24-37; № 10. — С. 15-31; №11. — С. 24-35; № 12. — С. 23-40; 1997. — № 2. — С. 3-18.
- Пилипенко А.Я., Щербина В.С. Господарське право: курс лекцій: Навч. посібник для юрид. факул. вузів. — К.: Вентурі, 1996.
- Позови про захист прав споживачів: Зразки позовних заяв. // Буркацький Л.К. Складання процесуальних документів на захист прав та інтересів громадян: Ко-

мент., позовні заяви, заяви, скарги: Навч. посіб., 2-е вид., доп. — К.: Юрінком Інтер, 2002. — С. 159-163.

Покрещук О. Загальні концепції врегулювання торгових правовідносин у законодавстві України // Право України. — 2001. — №4. — С 66.

Поликарпов І. С., Закусілов А. П. Ідентифікація товарів: Підруч. — К.: Центр навчальної літератури, 2005. — 344 с.

Пономарьов П. Х., Сирохман І. В. Безпека харчових продуктів та про довольчої сировини: Навч. посіб. — К.: Лібра, 1999. — 272 с.

Потапенко В. Чи відшкодовується шкода споживачу? //Юридичний журнал. — 2003. — №6. — с. 18.

Сапожник Д. І. Сертифікація відповідності і захист споживача // Торгівля, комерція, підприємництво: Зб. наук. ст. — Львів, 1998. — Вип. 1. — С. 217-222.

Селезнев В. В. Как защитит свои права потребителя. — Х.: Одиссей, 2006. — 496 с.

Сировцев Т. В. Защита прав потребителей. — Х.: Конус, 2004. — 252 с.

Сорк Д. М. Законы «О защите прав потребителей» некоторых стран // Юридический мир. — 1997. — №6—7. — С. 67.

Сосновський П., Ребицький В. Права споживача одне з найголовніших прав людини // Предпринимательство, хоз-во и право. — 2000. — № 2. — С. 35-36.

Споживче право України. Юридичний збірник у двох томах. — К., 2004.

Суходольська Н. На захисті прав споживачів // Вісник пенсійного фонду України. — 2005. — №3 (33). — С. 13—14.

Телітко В. Е. Криза і цінності сучасного суспільства // Журнал «Юридичний авангард». — 2009. — № 1. — С. 84-87.

Фролов М. О. Судовий захист прав споживачів в Україні. Спільнота споживачів та громадські об'єднання. — К., 2007. — 59 с.

Хозяйственное право: Учебник / Под ред. Мамутова В.К. — К.: Юринком Інтер, 2002. — С. 524-559.

Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підруч. — К., 2002. — С. 20.

Шаповал М. І. Менеджмент якості: Підручник. — К.: Т-во «Знання», КОО, 2003. — 475 с. — (Вища освіта ХХІ століття).

Шебулдаєва І. В. Основи споживчих знань: Навчальний посібник. — Кам'янець-Подільський: АбеткаНОВА, 2002. — 156 с.

Шкарлупина Г.Д. Образовательные услуги и нормы права / Г.Д. Шкарлупина // Право и образование. — 2008. — №7.

Шмиттгофф К. М. Экспорт: право и практика международной торговли: Пер. с англ. — М.: Юрид. лит., 1993. — С. 98.

Юридична енциклопедія: В 6 томах / Редкол.: Ю.С. Шемшученко (голова редкол.) та ін. — К.: «Укр. енцикл.». — 1998-2004.

Юровский Д. Как потребителю защитит свои права / Д. Б. Юровский — Х.: Центр «Консульт», 2006. — 180 с.

Язвінська О. М. Історія консюмеризму: Навч. посіб. — К.: Київ нац. торг. екон. унт, 2002. — С. 19, 28, 36.

ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРІВ

Керівник авторського колективу, відповідальний редактор — **ТЕЛІШКО Владислав Едуардович**, президент Українського молодіжного правничого союзу, головний редактор журналу «Юридичний авангард», президент Всеукраїнської спілки громадських організацій «Український Рух за Демократію через Право», голова Постійно діючого третейського суду при Всеукраїнській громадській організації «ВАРТА», керуючий партнер Юридичної Фірми «АйПі Дефендерс Груп».

АВТОРСЬКИЙ КОЛЕКТИВ:

Панасюк Сергій Анатолійович, голова Всеукраїнської громадської організації «ВАРТА», радник Президента ВМГО «Український молодіжний правничий союз», член Союзу юристів України, віце-президент Всеукраїнської спілки громадських організацій «Український Рух за Демократію через Право», голова правління юридичної компанії «Варта права».

Клименко Олександр Ігорович, заступник Голови Координаційної ради молодих юристів при Міністерстві юстиції України, спеціаліст Управління координації правової роботи та правової освіти населення Міністерства юстиції України, член Союзу юристів України.

Золотар Ольга Ігорівна, радник ректора Київського університету права Національної академії наук України, голова виконавчого комітету Всеукраїнської громадської організації «ВАРТА», голова Всеукраїнської молодіжної громадської організації «Студентська платформа».

Комлик Володимир Володимирович, керівник Департаменту правового захисту населення ВГО «ВАРТА».

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

ЮРИДИЧНИЙ ПУТІВНИК СПОЖИВАЧА

НАВЧАЛЬНО-ПРАКТИЧНИЙ ПОСІБНИК

За загальною редакцією В. Е. Теліпко

Керівник видавничих проектів — Б. А. Сладкевич
Оригінал-макет підготовлено ТОВ «Центр учбової літератури»

Підписано до друку 23.07.2010. Формат 60x84 1/16.

Друк офсетний. Гарнітура PetersburgC.

Умовн. друк. арк. 20,7

Наклад 600 прим.

Видавництво «Центр учбової літератури»

вул. Електриків, 23

м. Київ, 04176

тел./факс 425-01-34, тел. 451-65-95, 425-04-47, 425-20-63

8-800-501-68-00 (безкоштовно в межах України)

e-mail: office@uabook.com

сайт: WWW.CUL.COM.UA

Свідоцтво ДК №2458 від 30.03.2006