

КУТОЧОК СПОЖИВАЧА

У Куточку споживача повинна бути розмішена наступна інформація:

1. Найменування власника або уповноваженого ним органу, зокрема копію свідоцтва про державну реєстрацію юридичної чи фізичної особи – підприємця;
2. Книга відгуків та пропозицій встановленого зразка (затверджена наказом міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 24.06.1999 р. №349);
3. Адреси і номери телефонів органів, що забезпечують захист прав споживачів;
4. Розміщення торгового патенту. Відповідно до ст.7 Закону України « Про патентування деяких видів підприємницької діяльності» оригінал торгового патенту повинен бути розміщений на фронтальній вітрині магазину чи в випадку її відсутності – біля касового апарата. За невиконання цієї норми накладається штраф у розмірі вартості торгового патенту за календарний місяць, тому в Куточку споживача доцільно розмістити копію торгового патенту.
5. Якщо підприємець зареєстрований платником податку на додану вартість, то в куточку споживача потрібно розмістити копію Свідоцтва про реєстрацію платника ПДВ, засвідчену податковим органом. Таку вимогу містить п.п. 14.4 Положення про реєстрацію платників ПДВ, затверджену наказом ДПА України від 01.03.2000 р. № 79.
6. У Куточку споживача підприємств роздрібної торгівлі, громадського харчування має бути інформація про право покупця на ознайомлення з документами, що підтверджують ціни на товари, виставлені на продажу. Таку інформацію слід розмістити у вигляді оголошення наступного змісту: « Покупці мають право ознайомитися з документами, що підтверджують ціни на товари та їх якість».

Суб'єкти господарювання, крім зазначених обов'язкових документів, повинні розміщувати в Куточку споживача додаткову інформацію:

1. Витяги з Правил роздрібної торгівлі продовольчими товарами.
2. При здійсненні роздрібної торгівлі алкогольними напоями та тютюновими виробами в Куточку необхідно розмістити правила роздрібної торгівлі алкогольними напоями та тютюновими виробами і витяги зі ст.18 та 19 Закону України « Про захист прав споживачів». Також в відділі чи секції продажу алкогольних напоїв та тютюнових виробів потрібно розмістити інформацію про заборону продажу алкогольних напоїв та тютюнових виробів особам, які не досягли 18- річного віку.

Також на вимогу споживача відповідальний працівник СГД повинен надати йому документи:

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

Суб'єкт господарювання повинен мати журнал реєстрації перевірок встановленого зразка, в якому особи, що проводять перевірки роблять відповідні записи.

У разі здійснення **виїзної (виносної) торгівлі** на робочому місці продавця встановлюється табличка із зазначенням:

ПІБ продавця, а також відомості про суб'єкта господарювання, що організував торгівлю – для юридичних осіб: найменування, адреса і номер телефону;

Для фізичних осіб – підприємців: ПІБ, номера Свідоцтва про державну реєстрацію та найменування органу, що здійснив таку реєстрацію.

Штрафні санкції за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів.

Норма Закону №1023	Вид порушення	штраф	
		ведеться обов'язковий облік доходів і витрат	не ведеться обов'язковий облік доходів і витрат
1	2	3	4
П.п. 1 п. 1 ст. 23	Відмова споживачу в реалізації його прав, установлених частиною першою ст. 8 і частиною третьою ст. 10 Закону № 1023	У десятикратному розмірі вартості продукції (виконаної роботи, наданої послуги) виходячи з цін, що діяли на момент придбання цієї продукції (замовлення роботи, надання послуги), але не менше 2 нмдг (не менше 34 грн.)	
П.п. 2 п. 1 ст. 23	Виготовлення або реалізація продукції, що не відповідає вимогам нормативних документів	У розмірі 50 % вартості виготовленої чи отриманої для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше 10 нмдг (не менше 170 грн.)	У розмірі 10 нмдг (170 грн.)
П.п.3 п. 1 ст. 23	Реалізація продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, якщо в документах, згідно з якими її передано на реалізацію, відсутні реєстраційні номери сертифіката відповідності або свідоцтва про визнання відповідності та/або декларації про відповідність, якщо це встановлено	У розмірі 50 % вартості отриманої для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше 10 нмдг (не менше 170 грн.)	У розмірі 10 нмдг (170 грн.)

	технічним регламентом щодо підтвердження відповідності на відповідний вид продукції		
--	--	--	--

П.п.4 п. 1 ст. 23	Виготовлення або реалізація продукції, що не відповідає вимогам нормативно-правових актів, нормативних документів щодо безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів і навколишнього природного середовища	У розмірі 300 % виготовленої чи отриманої для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше 25 нмдг (не менше 425 грн.)	У розмірі 50 нмдг (850 грн.)
П.п. 5 п. 1 ст. 23	Реалізація продукції, забороненої відповідним державним органом для виготовлення та реалізації (виконання, надання)	У розмірі 500 % вартості отриманої для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше 100 нмдг (не менше 1700 грн.)	У розмірі 100 нмдг (1700 грн)
П.п. 6 п. 1 ст. 23	Реалізація небезпечного товару (отрут, пестицидів, вибухо- і вогнебезпечних речовин тощо) без належного запобіжного маркування, а також без інформації про правила та умови безпечного його використання	У розмірі 100 % вартості отриманої для реалізації партії товару, але не менше 20 нмдг (не менше 340 грн.)	У розмірі 20 нмдг (340 грн)
П.п. 7 п. 1 ст. 23	Відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію	У розмірі 30% вартості отриманої для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше 5 нмдг (не менше 85 грн.)	У розмірі 5 нмдг (85 грн.)

П.п. 8 п. 1 ст. 23	Створення перешкод посадовим особам спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів і структурного підрозділу з питань захисту прав споживачів органу місцевого самоврядування у проведенні перевірки якості продукції, а також правил торговельного та інших видів обслуговування	У розмірі від 1 до 10 % вартості реалізованої продукції за попередній календарний місяць, але не менше 10 нмдг (не менше 170 грн.)	У розмірі 10 нмдг (170 рн.)
П.п. 9 п. 1 ст. 23	Невиконання або несвоєчасне виконання припису посадових осіб спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів про усунення порушень прав споживачів	У розмірі 20 нмдг (340 грн.)	
П.п. 10 п. 1 ст. 23	Реалізація товару, строк придатності якого минув	У розмірі 200 % вартості залишку отриманої для реалізації партії товару, але не менше 5 нмдг (не менше 85 грн.)	
П.п. 11 п. 1 ст. 23	Дії, зазначені в п. 18 цієї таблиці, учинені стосовно групи споживачів	У розмірі від 1 до 10 % вартості виконаних робіт (наданих послуг) за попередній календарний місяць, але не менше 5 нмдг (не менше 85 грн.)	

Зверніть увагу: згідно з п. 4 Положення № 1177 питання про накладення штрафних санкцій має вирішуватися тільки у присутності представника суб'єкта підприємницької діяльності — порушника. Без представника рішення приймається, якщо поінформований про час та місце розгляду справи порушник не надав клопотання про перенесення розгляду на пізніший строк. Рішення оформляється постановою про накладення штрафу (форма № 4, затверджена наказом №679), що складається у трьох примірниках. Один примірник надсилається суб'єкту підприємства протягом трьох днів з моменту його прийняття або вручається його представнику під підпис (п. 5 Положення № 1177).

Штрафи, установлені пп. 2 - 7 п. 1 ст. 23 Закону № 1023, обчислюються виходячи з вартості партії товару (Відповідно до Державного стандарту України (ДСТУ) 3993-2000 «Товарознавство. Терміни та визначення» партія товару — це певна кількість товарів одного чи декількох найменувань, закуплених, відвантажених чи отриманих одночасно за одним товаросупровідним документом), отриманого для реалізації від постачальника (з урахуванням ПДВ) або її залишку (п.п. 10 п. 1 ст. 23 Закону № 1023). А штрафи, передбачені пп. 1 \8 п. 1 ст. 23 Закону № 1023, обчислюються виходячи з цін, що діють на момент придбання товару споживачем (див. лист Держено-живстандарту від 24.10.2006 р. № 9373-2-5/18). При цьому Держспоживстандарт відзначає, що Законом не передбачено вимог щодо розподілу при нарахуванні адміністративно-господарських санкцій на вартість послуг і вартість матеріалів, а також окремо вираховувати вартість склотари, коли її ціна є заставною*

Штраф має бути перераховано до держбюджету у 15-денний строк після отримання постанови. Про це протягом трьох днів підприємство зобов'язане письмово повідомити орган, що наклав штраф, із доданням копії платіжного доручення про перерахування штрафу до держбюджету. Після цього акт перевірки знімається з контролю (п. 4.3 Порядку проведення перевірок).

Якщо підприємство проігнорує строки, відведені для виконання припису щодо виявлених порушень, а також зовсім не виконає його, то Держспоживстандарт може завітати на підприємство з повторною перевіркою.

Згідно з п. 5.4 Порядку проведення перевірок дії посадових осіб під час проведення перевірок, а також припис про припинення порушень прав споживачів може бути оскаржено суб'єктом господарювання у 14-денний строк від початку проведення перевірки чи отримання припису. Такі скарги подаються до органу у справах захисту прав споживачів, що проводив перевірку. У свою чергу,

керівник цього органу протягом трьох робочих днів зобов'язаний переслати скаргу з відповідними матеріалами перевірки та своїми поясненнями до вищого за рівнем органу в порядку своєї підпорядкованості. При цьому суб'єкт господарювання може подати скаргу і до суду.

А наостанку хочеться тільки побажати всім суб'єктам господарювання, діяльність яких тісно пов'язана зі споживачами, серйозніше ставитися до вимог законодавства про захист прав споживачів, адже скарга споживача про порушення його прав — слушний привід для проведення позапланової перевірки.

Права та обов'язки тих, кого перевіряють

Перелік прав тих, кого перевіряють, викладено в п. 1.5 Порядку проведення перевірок.

Суб'єкти перевірки мають право:

- 1) вимагати від посадових осіб дотримання вимог законодавства України під час здійснення ними державного контролю;
- 2) знайомитися з документами, що є підставою для проведення перевірки. Документами, на підставі яких проводиться перевірка, є службові посвідчення посадових осіб органів у справах захисту прав споживачів та направлення на право проведення перевірки. Ознайомлення суб'єктів господарювання під час проведення перевірки з тематичним планом роботи Держспоживстандарту України та його територіальних органів у справах захисту прав споживачів Порядком проведення перевірок не передбачено (див. лист Держспоживстандарту від 29.03.2007 р. № 2602-6-11/18);
- 3) не допускати до проведення перевірки посадових осіб, у яких відсутні належним чином оформлені документи для проведення перевірки. На це Держспоживстандарт указував і в листі від 19.02.2007р. № 1412-6-11/18 (с. 61).
- 4) знайомити посадових осіб з переліком відомостей, що становлять комерційну таємницю суб'єкта господарювання, і вимагати їх нерозголошення;
- 5) одержувати і ознайомлюватися з матеріалами перевірки в порядку, визначеному чинним законодавством;
- 6) викладати в письмовій формі свої пояснення, зауваження чи заперечення, що додаються до акта перевірки;
- 7) оскаржувати в установленому законом порядку дії посадових осіб під час проведення перевірок та видані приписи щодо припинення порушень прав споживачів.

Центр підтримки підприємництва