

Вноситься
Кабінетом Міністрів України

Ю. СВИРИДЕНКО

“ ”

2026 р.

ЗАКОН УКРАЇНИ

Про позасудове вирішення споживчих спорів

Цей Закон визначає правові засади та порядок організації позасудового вирішення споживчих спорів, статус органів позасудового вирішення споживчих спорів, порядок їх діяльності для забезпечення належного рівня захисту прав споживачів.

Цей Закон також передбачає імплементацію положень Директиви Європейського Парламенту і Ради 2013/11/ЄС від 21 травня 2013 року про альтернативне вирішення споживчих спорів і про внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви 2009/22/ЄС в законодавство України.

Розділ I ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Стаття 1. Визначення термінів

1. У цьому Законі терміни вживаються в такому значенні:

1) вартісний поріг для розгляду споживчих спорів (далі — вартісний поріг) — встановлена органом позасудового вирішення споживчих спорів мінімальна та/або максимальна вартість продукції, або вартість (розмір) фінансових засобів за фінансовою послугою, що надана споживачу, спір щодо якої розглядається цим органом;

2) внутрішній споживчий спір — спір між споживачем і суб'єктом господарювання щодо порушень умов договору, який укладений на момент проживання споживача та здійснення діяльності суб'єктом господарювання на території України, та/або прав споживача за таким договором;

3) компетентний орган у відповідній сфері — орган державної влади, зокрема колегіальний державний орган, який у межах повноважень здійснює/реалізує/забезпечує захист прав споживачів у відповідній сфері.



Фонд гарантування вкладів фізичних осіб є компетентним органом в межах дії Закону України “Про систему гарантування вкладів фізичних осіб”;

4) Контактний пункт — компетентний орган, який співпрацює з компетентними органами у відповідній сфері та компетентними органами інших держав з питань захисту прав споживачів, міжнародними організаціями, Європейською мережею споживчих центрів, Європейською Комісією з питань, пов’язаних із захистом прав споживачів, зокрема вирішенням спорів;

5) орган позасудового вирішення споживчих спорів (далі — орган вирішення спорів) — юридична особа, громадське об’єднання споживачів або об’єднання юридичних осіб, які здійснюють вирішення спору за допомогою процедури позасудового вирішення споживчих спорів і включені до переліку органів вирішення спорів відповідно до частини третьої статті 12 цього Закону;

6) особа, відповідальна за вирішення спору, — фізична особа, яка безпосередньо здійснює розгляд споживчого спору, перебуває в трудових або договірних відносинах з органом вирішення спорів відповідно до законодавства та відповідає вимогам, встановленим статтею 11 цього Закону;

7) переддоговірний етап — етап перед виникненням договірних зобов’язань, під час якого права споживача існують незалежно від укладення ним договору;

8) позадоговірні зобов’язання — зобов’язання, які не охоплені договором та визначені законодавством як обов’язок суб’єкта господарювання;

9) позасудове вирішення споживчих спорів (далі — вирішення спорів) — вирішення спору між споживачем та суб’єктом господарювання (далі — сторони спору) за допомогою процедури, альтернативної формальним судовим процедурам, що забезпечується органом вирішення спорів та проводиться особою, відповідальною за вирішення спорів, відповідно до вимог цього Закону;

10) процедура вирішення спорів — визначений органом вирішення спорів відповідно до вимог цього Закону порядок розгляду споживчого спору, який дозволяє вирішити його по суті;

11) споживчий спір (далі — спір) — спір між споживачем та суб’єктом господарювання у процесі та в результаті виконання (неналежного виконання) або невиконання суб’єктом господарювання договірних зобов’язань, вимог законодавства, а також у разі порушення прав споживача, визначених пунктом 2 частини першої статті 2 цього Закону;

12) транскордонний споживчий спір — спір між споживачем та суб'єктом господарювання щодо порушень умов договору, який укладений на момент проживання споживача у державі — члені Європейського Союзу та здійснення діяльності суб'єктом господарювання на території України, та/або прав споживача за таким договором.

2. Терміни “дистанційний договір”, “договір”, “компетентний орган”, “продукція”, “суб'єкт господарювання”, “споживач” вживаються у значенні, наведеному в Законі України “Про захист прав споживачів”, терміни “довговічний носій”, “цифровий контент”, “цифрова послуга” — у значенні, наведеному в Законі України “Про цифровий контент та цифрові послуги”, терміни “посередник”, “фінансові засоби” — у значенні, наведеному в Законі України “Про фінансові послуги та фінансові компанії”.

Стаття 2. Сфера дії Закону

1. Дія цього Закону поширюється на відносини, пов'язані з вирішенням спорів щодо порушень:

1) договірних зобов'язань щодо продукції, зокрема із цифровим контентом і цифровими послугами;

2) прав споживача на переддоговірному етапі і позадоговірному зобов'язань щодо:

нечесної комерційної практики та нікчемних умов договору;

надання обов'язкової переддоговірної інформації, передбаченої законодавством України;

гарантійних зобов'язань;

дискримінації за національною ознакою або місцем проживання;

доступу до послуг і доставки;

засобів правового захисту у разі невідповідності продукції та/або цифрового контенту вимогам законодавства, умовам договору, інформації про продукцію, наданій суб'єктом господарювання;

права зміни постачальника;

права пасажирів і туристів (мандрівників).

Перелік порушень прав споживача, визначених пунктом 2 цієї частини, не є вичерпним.

2. Дія цього Закону не поширюється на відносини, пов'язані з вирішенням спорів щодо:

1) процедур вирішення спорів у разі наявності конфлікту інтересів (особа, відповідальна за вирішення спорів, перебуває у трудових або

договірних відносинах із суб'єктом господарювання та суб'єкт господарювання виплачує їй винагороду);

2) процедур розгляду скарг споживачів, що застосовуються суб'єктом господарювання;

3) надання адміністративних послуг;

4) спорів між суб'єктами господарювання;

5) прямих переговорів між споживачем і суб'єктом господарювання;

6) розгляду спору в судовому провадженні;

7) процедур, ініційованих суб'єктом господарювання;

8) надання медичних послуг щодо оцінювання, підтримання або відновлення стану здоров'я споживачів, зокрема із призначенням, відпуском та наданням лікарських засобів і медичних виробів;

9) надання освітніх послуг із здобуття вищої, професійної (професійно-технічної) освіти.

Стаття 3. Законодавство про вирішення спорів

1. Законодавство про вирішення спорів складається з Конституції України, Цивільного кодексу України, цього Закону та інших нормативно-правових актів, що містять положення про вирішення спорів.

2. Законодавством можуть передбачатися особливості проведення процедури вирішення спорів в окремих сферах.

3. Вирішення спорів у сфері електронних комунікацій здійснюється відповідно до Закону України "Про електронні комунікації". Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, є органом вирішення спорів у сфері електронних комунікацій.

4. Вирішення спорів щодо порушень у сферах енергетики та комунальних послуг в частині, що регулюється Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП), здійснюється відповідно до Закону України "Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг". НКРЕКП є органом вирішення спорів у сферах енергетики та комунальних послуг.

5. Зазначені частинами третьою та четвертою цієї статті органи вирішення спорів надають Контактному пункту інформацію, передбачену частинами другою та третьою статті 13 цього Закону, та зобов'язані забезпечити дотримання вимог частин першої та третьої статті 14 цього Закону.

6. Вирішення спорів щодо порушень у сфері фінансових послуг здійснюється відповідно до цього Закону з урахуванням особливостей, визначених законодавством у сфері фінансових послуг та сфері функціонування системи гарантування вкладів фізичних осіб.

Стаття 4. Принципи вирішення спорів

1. Принципами вирішення спорів є:

1) доступність — можливість споживачів вирішувати спори із суб'єктами господарювання, які пропонують продукцію, зокрема цифровий контент і цифрові послуги, шляхом звернення до органу вирішення спорів незалежно від місця їх проживання/здійснення діяльності;

2) досвід, незалежність та неупередженість — професійні та особисті якості особи, відповідальної за вирішення спорів, яка безпосередньо розглядає спори у позасудовому порядку, що свідчать про здатність цієї особи забезпечити розгляд спору по суті та вирішити його на підставі об'єктивного аналізу;

3) прозорість — публічний доступ до інформації про діяльність органів вирішення спорів; своєчасність доведення прийнятих рішень сторонам спору;

4) ефективність — результативне використання особою, відповідальною за вирішення спорів, процедури вирішення спорів;

5) справедливість — процедури вирішення спорів, застосування яких дозволяє прийняти неупереджене рішення та вирішити спір по суті, оснований на поінформованості сторін спору про такі процедури, можливості отримання аргументів, доказів, експертних висновків, наданих іншою стороною, висловлення точки зору кожною стороною спору та виходу з процедури;

6) законність — накладене рішення органу вирішення спорів відповідно до частини п'ятої статті 16 цього Закону, яке не може позбавити споживача прав, встановлених законом, від яких не можна відступити за домовленістю сторін;

7) свобода дій — сукупність дій споживача, що не позбавляють його права подання позову до суду для вирішення спору; у разі вирішення спору шляхом накладення рішення воно є обов'язковим для споживача лише, якщо він був заздалегідь повідомлений про його обов'язковий характер і погодився із цим.

Стаття 5. Інформування та відповідальність

1. Суб'єкт господарювання інформує споживачів про орган або органи вирішення спорів, компетенція яких поширюється на такого суб'єкта господарювання, до якого може звертатися споживач для вирішення спору.

Зазначена інформація включає адресу веб-сайту відповідного органу або органів вирішення спорів, а також відомості щодо участі (за наявності) суб'єкта господарювання у громадському об'єднанні, яке є органом вирішення спорів.

За відсутності у відповідній сфері органу вирішення спорів суб'єкт господарювання інформує про це споживача.

2. Інформація, зазначена у частині першій цієї статті, повинна надаватися суб'єктом господарювання та його посередником (за наявності) в чіткій, зрозумілій та доступній формі на веб-сайті (за наявності), адаптованому для людей з інвалідністю, зокрема із порушеннями слуху та зору, або у мобільному додатку (за наявності) і у загальних умовах договору, що укладається.

Суб'єкт господарювання, що здійснює діяльність у сфері фінансових послуг, надає інформацію, зазначену в частині першій цієї статті, також в місці надання послуг та укладення договорів.

3. Відповідальність за ненадання інформації, зазначеної в частині першій цієї статті, встановлено статтею 43 Закону України "Про захист прав споживачів".

Розділ II КОНТАКТНИЙ ПУНКТ, КОМПЕТЕНТНИЙ ОРГАН У ВІДПОВІДНІЙ СФЕРІ, ОРГАН ВИРІШЕННЯ СПОРІВ ТА ЇХ ПОВНОВАЖЕННЯ

Стаття 6. Суб'єкти відносин

1. Суб'єктами відносин, пов'язаних із вирішенням спорів, є:

- 1) Контактний пункт;
- 2) компетентний орган у відповідній сфері;
- 3) орган вирішення спорів;
- 4) особа, відповідальна за вирішення спорів;
- 5) сторони спору.

Стаття 7. Повноваження Контактного пункту

1. Контактний пункт:

1) оприлюднює на власному веб-сайті та на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних загальний перелік органів вирішення спорів та узагальнений звіт щодо розвитку та функціонування органів вирішення спорів відповідно до частини першої статті 13 та частини четвертої статті 14 цього Закону;

2) координує компетентні органи у відповідній сфері щодо питань вирішення спорів;

3) здійснює (за необхідності) обмін інформацією між компетентними органами у відповідній сфері та органами вирішення спорів;

4) контактує з національними та міжнародними компетентними органами у відповідній сфері з питань, пов'язаних із захистом прав споживачів, Європейською Комісією щодо питань вирішення спорів;

5) співпрацює з Європейською мережею споживчих центрів, компетентними органами, які беруть участь у цій мережі, з питань захисту прав споживачів, зокрема вирішенням спорів;

6) аналізує діяльність органів вирішення спорів за результатами звіту компетентних органів у відповідній сфері;

7) сприяє удосконаленню діяльності органів вирішення спорів з урахуванням міжнародних зобов'язань у цій сфері.

2. Контактний пункт надає Європейській Комісії відомості про свою назву та контактні дані.

Контактний пункт надає допомогу споживачам та суб'єктам господарювання у виборі органу вирішення спору, який компетентний розглядати їх транскордонний спір.

Контактний пункт сприяє спілкуванню між сторонами спору та компетентними органами у відповідній сфері шляхом:

надання допомоги споживачам з поданням скарги та відповідної документації (за необхідності);

надання сторонам спору та органам вирішення спорів загальної інформації про права споживачів;

надання сторонам спору роз'яснень щодо процедури вирішення спорів, які застосовуються органами вирішення спорів;

інформування споживача про інші способи захисту його прав, якщо спір неможливо вирішити органом вирішення спорів.

Стаття 8. Компетентний орган у відповідній сфері та його повноваження

1. Компетентний орган у відповідній сфері:

1) визначає порядок розгляду заяви на призначення органом вирішення спорів та додаткові вимоги до змісту заяви (за необхідності) з урахуванням особливостей сфери, в якій вирішуватимуться позасудові спори;

2) приймає рішення про призначення або відмову у призначенні органу вирішення спорів. У разі прийняття рішення про призначення органу

вирішення спорів вносить його до переліку органів вирішення спорів відповідно до статті 12 цього Закону;

3) вживає заходів до забезпечення дотримання органами вирішення спорів вимог цього Закону на підставі аналізу інформації, отриманої шляхом моніторингу веб-сайтів органів вирішення спорів щодо наявності обов'язкової інформації та розміщення звітів про їх діяльність відповідно до частини четвертої статті 9 та частини першої статті 14 цього Закону;

4) розглядає скарги на дії чи бездіяльність органу вирішення спорів;

5) отримує від органу вирішення спорів інформацію, матеріали, документи щодо діяльності цього органу;

6) веде перелік органів вирішення спорів у відповідній сфері;

7) взаємодіє з юридичними особами, громадськими об'єднаннями споживачів та об'єднаннями юридичних осіб щодо:

інформування ними споживачів і суб'єктів господарювання про органи вирішення спорів у відповідній сфері та їх процедуру вирішення спорів шляхом оприлюднення на їх веб-сайтах, іншими засобами електронних комунікацій переліку органів вирішення спорів у відповідній сфері;

надання ними інформації про органи вирішення спорів у відповідній сфері під час отримання скарг від споживачів;

поширення ними інформації для споживачів про можливість вирішення спору органом вирішення спорів у відповідній сфері;

8) своєчасно та у повному обсязі надає Контактному пункту інформацію, визначену частинами першою та третьою статті 13, частинами третьою та четвертою статті 14 цього Закону.

2. Компетентний орган у відповідній сфері має право:

1) встановлювати спеціальні вимоги до кандидатів на призначення особою, відповідальною за вирішення спорів, з опублікуванням їх на власному веб-сайті;

2) надавати методичні рекомендації щодо розроблення процедури вирішення спорів;

3) надавати методичні рекомендації до розроблених органом вирішення спорів навчальних програм для осіб, відповідальних за вирішення спорів, та здійснювати погодження таких програм.

3. Компетентний орган у відповідній сфері у разі виявлення в діяльності органу вирішення спорів невідповідності принципам, встановленим статтею 4 цього Закону, та/або порушення інших вимог цього Закону надсилає органу вирішення спорів повідомлення з вимогою усунення такої невідповідності протягом трьох місяців з дня отримання повідомлення.

Якщо орган вирішення спорів не усунув виявлену невідповідність та/або порушення вимог цього Закону в установлені строки, компетентний орган у відповідній сфері приймає рішення про виключення його з переліку органів вирішення спорів та протягом трьох робочих днів з дня прийняття рішення, повідомляє цей орган та Контактний пункт про таке виключення.

Рішення компетентного органу у відповідній сфері може бути оскаржене в порядку адміністративного оскарження відповідно до Закону України “Про адміністративну процедуру” та/або в судовому порядку.

Стаття 9. Орган вирішення спорів та його повноваження

1. Орган вирішення спорів:

1) визначає вимоги до кандидата на призначення особою, яка відповідатиме за вирішення спорів у відповідній сфері, згідно з вимогами статті 11 цього Закону, встановлює (за необхідності) додаткові вимоги, проводить тестування та приймає рішення щодо його призначення/відмови;

2) забезпечує навчання (у разі необхідності) осіб, відповідальних за вирішення спорів;

3) забезпечує доступність до процедур, визначених пунктами 7—11 цієї частини, незалежно від місця перебування споживачів;

4) розробляє:

порядок організації розгляду скарг споживача;

порядок призначення особи, відповідальної за вирішення спорів;

процедуру вирішення спорів;

5) встановлює та оприлюднює на своєму веб-сайті вартісні пороги (у разі їх встановлення), зміни до них. У разі встановлення вартісних порогів їх рівень не може істотно перешкоджати доступу споживачів до вирішення спорів. Вартісні пороги можуть переглядатися один раз у два роки за результатами звіту органу вирішення спорів;

6) оприлюднює на веб-сайті, надає на довговічному носії за запитом, за допомогою інших засобів електронних комунікацій актуальну інформацію у чіткій та зрозумілій формі, визначену частиною четвертою цієї статті;

7) забезпечує подання споживачем скарги та необхідних супровідних документів в паперовій або електронній формі у спосіб, який дає змогу встановити дату надання скарги та таких документів, а також подання та доступ до цих документів за запитом;

8) приймає до розгляду як внутрішні, так і транскордонні спори, у тому числі пов’язані з дистанційними договорами;

9) розглядає спори, зокрема в режимі відеоконференції, за допомогою легкодоступних та інклюзивних інструментів;

10) забезпечує обмін інформацією між сторонами спору в паперовій (особисто чи на поштову адресу) або електронній формі (на адресу електронної пошти, інформаційно-комунікаційними системами, засобами електронних комунікацій);

11) забезпечує при вирішенні спорів обробку персональних даних відповідно до Закону України “Про захист персональних даних”;

12) оприлюднює щорічно звіт про свою діяльність на веб-сайті та надає його на довговічному носії за запитом, за допомогою інших засобів електронних комунікацій відповідно до частини першої статті 14 цього Закону;

13) надає компетентному органу у відповідній сфері інформацію про свою діяльність відповідно до частини другої статті 14 цього Закону;

14) співпрацює з компетентним органом у відповідній сфері та іншими органами вирішення спорів з метою обміну досвідом.

2. Орган вирішення спорів має право об’єднувати подібні справи проти одного конкретного суб’єкта господарювання в одну процедуру за умови, що відповідні споживачі будуть поінформовані і не заперечуватимуть проти цього.

3. Орган вирішення спорів в процедурі вирішення спорів повинен визначити механізм, який забезпечить у разі настання обставин, зазначених в абзаці третьому частини третьої статті 11 цього Закону, заміну особи, відповідальної за вирішення спорів, іншою особою, у разі відсутності такої можливості — відповідна особа утримується від проведення процедури вирішення спорів, орган вирішення спорів має право запропонувати сторонам спору передати розгляд цього спору до іншого органу вирішення спорів (за наявності такого органу), який є компетентним його розглядати.

У разі неможливості виконати вимоги, передбачені абзацом першим цієї частини, сторонам спору будуть розкриті обставини, зазначені в абзаці третьому частини третьої статті 11 цього Закону, і особа, відповідальна за вирішення спорів, матиме змогу продовжувати проведення процедури вирішення спорів, лише якщо сторони не заперечують проти цього після повідомлення ним про обставини та їх право на заперечення.

4. Орган вирішення спорів забезпечує розміщення на веб-сайті інформації щодо:

1) найменування та контактних даних органу вирішення спорів, у тому числі поштову адресу та адресу електронної пошти;

2) включення органу вирішення спорів до переліку, передбаченого частиною третьою статті 12 цього Закону;

3) переліку осіб, відповідальних за вирішення спорів, способу їх призначення та строків їх повноважень;

- 4) членства в мережі органів вирішення спорів, що сприяє вирішенню транскордонних спорів (у разі застосування);
- 5) типів спорів, на які поширюється процедура вирішення спорів, у тому числі вартісні пороги процедури вирішення спорів (у разі їх встановлення);
- 6) процедури вирішення спорів та підстав відмови у розгляді спору, передбачених частиною другою статті 15 цього Закону;
- 7) перелік мов (державна та/або іноземні) для подання скарги та проведення процедури вирішення внутрішніх та транскордонних спорів;
- 8) положень актів законодавства та інших документів, які застосовуються органом вирішення спорів як основа під час розгляду спору;
- 9) попередніх вимог, визначених цим Законом, які мають виконати сторони спору до початку процедури вирішення спорів;
- 10) права виходу з процедури вирішення спорів сторін спору;
- 11) витрат за розгляд спору (за наявності), включаючи інформацію щодо додаткових витрат для сторін, пов'язаних з організацією та розглядом спору, які встановлюються після завершення процедури вирішення спорів;
- 12) середньої тривалості процедури вирішення спорів;
- 13) наслідків невиконання рішення органу вирішення спорів;
- 14) обов'язковості виконання рішення у відповідних випадках.

Розділ III ВИМОГИ ДО ОРГАНУ ВИРІШЕННЯ СПОРІВ, ОСОБИ, ВІДПОВІДАЛЬНОЇ ЗА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ ТА ПОРЯДОК ЇХ ПРИЗНАЧЕННЯ

Стаття 10. Вимоги до органу вирішення спору

1. Орган вирішення спорів має відповідати таким вимогам:
 - 1) є юридичною особою, громадським об'єднанням споживачів або об'єднанням юридичних осіб;
 - 2) створений на безстроковій основі;
 - 3) має осіб, відповідальних за вирішення спорів;
 - 4) має окреме достатнє фінансування для виконання особою, відповідальною за вирішення спорів, своїх завдань у разі, якщо така особа працює виключно на професійну організацію чи бізнес-асоціацію, членом якої є суб'єкт господарювання, або отримує винагороду виключно від такої організації чи асоціації.

Стаття 11. Вимоги до особи, відповідальної за вирішення спорів

1. Особа, відповідальна за вирішення спорів, має відповідати таким умовам:

1) має необхідний досвід та є незалежною і неупередженою;

2) володіє необхідними знаннями та навичками у сфері позасудового або судового вирішення споживчих спорів, а також законодавства у відповідній сфері.

2. Призначення особи, відповідальної за вирішення спорів, здійснюється на строк не менший, ніж три роки.

3. Діяльність особи, відповідальної за вирішення спорів, є незалежною від впливу чи втручання будь-якої зі сторін спору або їх представників.

Особа, відповідальна за вирішення спорів, отримує винагороду, що не пов'язана з результатом вирішення спору.

Особа, відповідальна за вирішення спорів, зобов'язана повідомляти орган вирішення спорів про будь-які обставини, які впливають (або такі, що ймовірно вплинуть) на її незалежність і неупередженість або призведуть до конфлікту інтересів із будь-якою стороною спору. Таке зобов'язання діє протягом усієї процедури вирішення спорів.

Стаття 12. Призначення органу вирішення спорів

1. Юридична особа, громадське об'єднання споживачів або об'єднання юридичних осіб, які мають намір бути органом вирішення спорів (далі — заявник), подають до компетентного органу у відповідній сфері заяву про призначення органом вирішення спорів (далі — заява) в паперовій (особисто чи на поштову адресу) або електронній формі (на адресу електронної пошти, інформаційно-комунікаційними системами, засобами електронних комунікацій) та підтверджуючі документи, визначені цією частиною.

Заява, що подається в електронній формі, повинна відповідати вимогам Закону України “Про електронні документи та електронний документообіг”.

У заяві зазначається:

1) найменування, у тому числі скорочене (за наявності), ідентифікаційний код згідно з Єдиним державним реєстром підприємств і організацій України, контактні дані, у тому числі поштова адреса та адреса електронної пошти, адреса веб-сайту;

2) перелік осіб, відповідальних за вирішення спорів, їх винагорода, строк повноважень та інформація про їх роботодавців;

3) інформація про наявність:

процедури вирішення спорів, у тому числі цифрової;

підстав відмови у розгляді спору, зокрема в режимі відеоконференції;

вартісних порогів (у разі їх встановлення);

4) платність або безоплатність процедури вирішення спорів;

5) прогнозована тривалість процедури вирішення спорів;

6) перелік мов (державна та/або іноземні) для подання скарги та проведення процедури вирішення внутрішніх та транскордонних спорів;

7) типи спорів, які будуть розглядатися;

8) обґрунтування щодо спроможності здійснювати процедури вирішення спорів (у довільній формі).

У разі змін відомостей, зазначених в пунктах 1 — 7, заявник невідкладно повідомляє про такі зміни компетентний орган у відповідній сфері.

Підтверджуючими документами відомостей, зазначених у пункті 2 цієї частини є:

копія відповідного договору, що підтверджує трудові та/або договірні відносини з особою, відповідальною за вирішення спорів;

копія трудової книжки (за наявності) або відомості про трудову діяльність з реєстру застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування, що підтверджує стаж роботи особи (осіб) у сфері захисту прав споживачів.

Заява реєструється компетентним органом у відповідній сфері в день її надходження.

У день надходження заяви на вимогу заявника компетентний орган у відповідній сфері видає (надсилає) йому письмове підтвердження реєстрації його заяви із зазначенням дати та номера реєстрації.

Реєстрація заяви, поданої в електронній формі, підтверджується автоматично надісланим електронним повідомленням.

Компетентний орган у відповідній сфері залишає заяву без руху, якщо заяву подано з порушенням вимог, відсутності у заяві будь-якої з відомостей, встановлених цією частиною, та повідомляє про це заявника в паперовій (на поштову адресу) або електронній формі (на адресу електронної пошти, інформаційно-комунікаційними системами, засобами електронних комунікацій) протягом трьох робочих днів з дня отримання заяви, а в разі особистого звернення із заявою негайно (за можливості) вручає під розписку таке повідомлення особі, яка подала заяву, безпосередньо в компетентному органі.

У повідомленні про залишення заяви без руху зазначаються виявлені недоліки з посиланням на порушені вимоги законодавства, спосіб та строк усунення таких недоліків.

Компетентний орган у відповідній сфері встановлює строк, достатній, але не менше десяти календарних днів, для усунення заявником виявлених недоліків. За клопотанням заявника компетентний орган у відповідній сфері може продовжити строк усунення виявлених недоліків до тридцяти календарних днів.

У разі усунення виявлених недоліків у строк, встановлений компетентним органом у відповідній сфері, заява вважається зареєстрованою в день її первинного подання, а строк розгляду заяви продовжується на строк залишення такої заяви без руху.

2. Компетентний орган у відповідній сфері розглядає заяву заявника та приймає рішення щодо його призначення або відмову у призначенні органом вирішення спорів протягом десяти робочих днів з дня реєстрації заяви, про що повідомляє заявника протягом двох робочих днів з дня прийняття рішення у спосіб, в який заявником подавалася заява.

Компетентний орган у відповідній сфері відмовляє заявнику у призначенні органом вирішення спорів з таких підстав:

1) у встановлений строк не було усунуто недоліки, визначені частиною першою цієї статті, за яких залишено заяву без руху;

2) виявлення в заяві або підтверджуючих документах недостовірних відомостей/інформації;

3) зазначена заявником сфера вирішення спорів не відповідає сфері повноважень компетентного органу у відповідній сфері;

4) невідповідність заявника вимогам, визначеним статтею 10 цього Закону.

Прийняття рішення про призначення або відмову у призначенні органом вирішення спорів здійснюються відповідно до Закону України “Про адміністративну процедуру” з урахуванням особливостей цього Закону.

Рішення компетентного органу у відповідній сфері про призначення або відмову у призначенні може бути оскаржене в порядку адміністративного оскарження відповідно до Закону України “Про адміністративну процедуру” та/або в судовому порядку.

3. Компетентний орган у відповідній сфері у разі прийняття рішення щодо призначення заявника органом вирішення спорів включає його до переліку органів вирішення спорів протягом п'яти робочих днів з дня прийняття такого рішення.

Розділ IV
ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ З ВИРІШЕННЯ СПОРІВ,
КОМПЕТЕНТНОГО ОРГАНУ У ВІДПОВІДНІЙ СФЕРІ
ТА КОНТАКТНОГО ПУНКТУ

Стаття 13. Перелік органів вирішення спорів

1. Компетентний орган у відповідній сфері розміщує перелік органів вирішення спорів на своєму веб-сайті, на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних та надає його Контактному пункту.

Загальний перелік органів вирішення спорів оприлюднюється на веб-сайті Контактного пункту та на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних.

2. Перелік органів вирішення спорів повинен містити таку інформацію:

1) найменування органу вирішення спорів, ідентифікаційний код згідно з Єдиним державним реєстром підприємств і організацій України, контактні дані та адресу веб-сайту;

2) платність або безоплатність процедури вирішення спору;

3) перелік мов (державна та/або іноземні) для подання скарги та проведення процедури вирішення внутрішніх та транскордонних спорів;

4) типи спорів, на які поширюються процедури вирішення спорів;

5) сфери, за якими орган вирішення спорів розглядає спори у позасудовому порядку, та типи таких спорів;

6) щодо фізичної присутності/неприсутності сторін спору або їх представників під час проведення процедури вирішення спорів, зокрема в режимі відеоконференції;

7) обов'язковий або необов'язковий характер рішення органу вирішення спорів;

8) підстави відмови розгляду спору, передбачені частиною другою статті 15 цього Закону.

3. Про всі зміни інформації, зазначеної у переліку органів вирішення спорів, орган вирішення спорів протягом трьох робочих днів з дня настання таких змін повідомляє компетентний орган у відповідній сфері.

Компетентний орган у відповідній сфері вносить отримані зміни у перелік органів вирішення спорів, про що повідомляє Контактний пункт протягом трьох робочих днів з дня внесення таких змін.

Стаття 14. Звітність

1. Орган вирішення спорів щорічно до 1 березня оприлюднює на своєму веб-сайті, надає на довговічному носії за запитом, за допомогою інших засобів електронних комунікацій звіт про свою діяльність за звітний період.

Звіт органу вирішення спорів про розгляд як внутрішніх, так і транскордонних спорів, повинен містити інформацію про:

- 1) кількість поданих на розгляд спорів і їх типи;
- 2) будь-які систематичні або істотні проблеми, які виникають і призводять до спорів. Така інформація може супроводжуватися рекомендаціями щодо уникнення таких проблем або вирішення їх у майбутньому, щоб підвищити обізнаність суб'єктів господарювання, полегшити обмін інформацією та досвідом;
- 3) кількість спорів, які орган вирішення спорів відмовився розглядати, та частка у відсотках кожної підстави, визначеної частиною другою статті 15 цього Закону, для таких відмов;
- 4) кількість запропонованих або накладених на споживача рішень із зазначенням частки у відсотках кожного з таких рішень, а також кількість спорів, вирішених шляхом медіації, у відсотковому значенні;
- 5) кількість спорів, які були припинені, а також підстави їх припинення та відсоткове значення таких (у разі наявності) спорів;
- 6) середню тривалість вирішення спорів;
- 7) кількість виконаних рішень у відсотковому значенні (у разі наявності).

2. Орган вирішення спорів раз у два роки до 31 березня надає компетентному органу у відповідній сфері, який його призначив, інформацію про:

- 1) кількість поданих на розгляд спорів і їх типи;
- 2) кількість спорів, які були припинені, підстави їх припинення та відсоткове значення (у разі наявності);
- 3) середню тривалість вирішення спорів;
- 4) кількість виконаних рішень у відсотковому значенні (у разі наявності);
- 5) будь-які систематичні або істотні проблеми, що виникають і призводять до спорів. Така інформація може супроводжуватися рекомендаціями щодо уникнення таких проблем або вирішити їх у майбутньому.

3. Компетентний орган у відповідній сфері раз у чотири роки до 1 липня оприлюднює на своєму веб-сайті та надає Контактному пункту звіт щодо розвитку та функціонування органів вирішення спорів.

Компетентний орган у відповідній сфері у такому звіті зазначає:

1) інформацію про органи вирішення спорів у відповідних сферах, що включені до переліку органів вирішення спорів та/або виключені з нього із зазначенням підстав такого виключення;

2) узагальнений аналіз діяльності органів вирішення спорів, в якому:

визначає (за потреби) найкращі практики органів вирішення спорів;

зазначає недоліки (за наявності), підтверджені статистичними даними, що перешкоджають функціонуванню органів вирішення спорів у розгляді як внутрішніх, так і транскордонних спорів;

надає (за потреби) рекомендації щодо покращення ефективності функціонування органів вирішення спорів.

4. Контактний пункт узагальнює звіти щодо розвитку та функціонування органів вирішення спорів, надані компетентними органами у відповідній сфері, та розміщує до 1 вересня на своєму веб-сайті.

Розділ V

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СПОРІВ

Стаття 15. Організація розгляду спору

1. Орган вирішення спорів забезпечує попередній розгляд скарги споживача та прийняття рішення щодо подальшого розгляду цієї скарги із застосуванням процедури вирішення спорів або відмови у її розгляді.

У разі розгляду органом вирішення спорів в режимі відеоконференції споживач подає скаргу та документи, що підтверджують обставини спору (за наявності), з накладенням кваліфікованого електронного підпису.

Подання скарги до органу вирішення спорів та проведення процедури вирішення спорів при розгляді внутрішніх спорів здійснюється державною мовою відповідно до вимог Закону України “Про забезпечення функціонування української мови як державної”.

2. Орган вирішення спорів відмовляє у розгляді спору за таких підстав:

1) споживач до подання скарги до органу вирішення спорів не звернувся із скаргою до суб’єкта господарювання;

2) спір є безпідставним або сутяжницьким (спір, який містить ознаки зловживання правом на скаргу до органу вирішення спорів (повторні скарги з таких самих або аналогічних підстав), затягування розгляду справи між сторонами спору);

3) спір розглядається або розглядався іншим органом вирішення спорів, медіатором, компетентним органом у відповідній сфері або судом;

4) спір стосується продукції, вартість якої нижча мінімального або вище максимального вартісного порогу, попередньо встановленого органом вирішення спорів;

5) спір між споживачем та банком, щодо якого застосовано процедуру виведення з ринку та ліквідації згідно Закону України "Про систему гарантування вкладів фізичних осіб";

6) споживачем подано скаргу органу вирішення спорів після 1 року з дати подання ним скарги суб'єкту господарювання;

7) розгляд спору може зашкодити ефективній роботі органу вирішення спорів.

3. У разі відмови у розгляді спору з підстав, визначених у частині другій цієї статті, орган вирішення спорів зобов'язаний надати обґрунтоване пояснення сторонам спору протягом 15 робочих днів з дня отримання скарги та документів (за наявності). Споживач має право звернутися до іншого органу вирішення спорів, компетентного органу у відповідній сфері або до суду.

4. Будь-яка домовленість між сторонами спору не є обов'язковою для споживача, якщо вона була досягнута до виникнення спору і її наслідком є позбавлення споживача його права подати позов до суду для вирішення спору.

5. У разі прийняття органом вирішення спорів рішення щодо розгляду спору він повідомляє про це сторони спору протягом трьох робочих днів з дня прийняття рішення.

6. Після прийняття рішення про розгляд спору за скаргою споживача із застосуванням процедури вирішення спорів орган вирішення спорів протягом трьох робочих днів з дня прийняття рішення звертається до суб'єкта господарювання з запитом про надання згоди на участь або відмову від участі у запропонованій процедурі вирішення спорів.

Запит надсилається засобами поштового зв'язку (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) або на адресу електронної пошти (за наявності), інформаційно-комунікаційними системами, засобами електронних комунікацій з підтвердженням доставки за адресою електронної пошти суб'єкта господарювання.

Суб'єкт господарювання інформує орган вирішення спорів щодо участі або відмови від участі протягом розумного строку, але у строк, що не перевищує 10 робочих днів з дня отримання запиту для внутрішніх спорів та 20 робочих днів для транскордонних спорів.

Відсутність відповіді суб'єкта господарювання в установлений строк вважається відмовою від участі в процедурі вирішення спорів.

Відмова суб'єкта господарювання від участі в процедурі вирішення спорів не є підставою для припинення такої процедури.

Стаття 16. Розгляд спору та прийняття рішення

1. Призначена органом вирішення спорів для розгляду спору особа, відповідальна за вирішення спорів, за результатом розгляду скарги споживача та документів, що підтверджують обставини спору (за наявності), призначає дату розгляду спору, про що орган вирішення спорів повідомляє сторони спору протягом трьох робочих днів з дати призначення розгляду спору.

2. Особа, відповідальна за вирішення спорів, під час розгляду спору має право:

отримувати додаткові матеріали та залучати експертів;

продовжити строк розгляду спору до 90 календарних днів, урахуваючи складність спору. Сторони спору повинні бути поінформовані про відповідне продовження строку розгляду спору;

запросити проведення експертизи (за необхідності).

3. Особа, відповідальна за вирішення спорів, при розгляді спору застосовує процедуру вирішення спорів, зокрема в режимі відеоконференції.

Особа, відповідальна за вирішення спорів, може провести процедуру вирішення спору шляхом медіації відповідно до Закону України "Про медіацію" за умови проходження базової підготовки медіатора.

Сторони спору можуть примиритися, у тому числі шляхом медіації, на будь-якому етапі розгляду спору.

Результат домовленості сторін може бути оформлений мировою угодою.

Процедура вирішення спорів для споживачів є безкоштовною або доступною за номінальну плату. Номінальна плата за розгляд спору становить один неоподатковуваний мінімум доходів громадян.

Процедурою вирішення спорів визначається порядок розгляду спору особою, відповідальною за вирішення спорів, оформлення прийнятого нею рішення та надання цього рішення сторонам спору. Така процедура має відповідати таким вимогам:

1) сторони спору отримують інформацію про можливість на будь-якому етапі вирішення спору звернутися за консультацією до незалежного спеціаліста, залучити третю особу, як свого представника, отримати від неї консультацію. Залучення адвоката є обов'язковим;

2) сторони спору до прийняття рішення мають право надавати зауваження та отримувати від органу вирішення спорів матеріали спору (докази, документи, висновки), надані іншою стороною та експертами;

3) сторони спору отримують рішення про вирішення спору у паперовій або електронній формі із зазначенням підстав такого рішення.

4. Результатом розгляду спору є рішення органу вирішення спору про:

1) задоволення скарги споживача;

2) часткове задоволення скарги споживача з пропозицією щодо вирішення спору;

3) відмова у задоволенні скарги споживача з наданням інформації про інші шляхи вирішення спору.

5. Рішення органу вирішення спорів є обов'язковим для виконання суб'єктом господарювання.

Рішення органу вирішення спорів для споживача може бути:

1) запропонованим, виконання якого є добровільним;

2) накладеним, виконання якого є обов'язковим.

У разі застосування органом вирішення спорів запропонованого рішення, процедура вирішення спорів повинна відповідати вимогам, визначеним частиною шостою цієї статті.

Накладене рішення застосовується за умови попереднього інформування споживача та надання ним згоди на можливе прийняття такого рішення при розгляді його скарги органом вирішення спорів.

У разі прийняття органом вирішення спорів накладеного рішення, процедура вирішення спорів повинна передбачати положення щодо захисту прав споживача, встановлених законом, від яких не можна відступити за домовленістю сторін.

6. У разі прийняття органом вирішення спорів запропонованого рішення, процедура вирішення спорів повинна передбачати:

1) отримання споживачем до початку проведення процедури вирішення спорів інформації про можливість вийти з процедури вирішення спорів на будь-якому етапі, якщо він не задоволений її проведенням;

2) отримання споживачем перед погодженням або виконанням запропонованого рішення інформації про те, що:

споживач має право погоджуватись або не погоджуватись із запропонованим рішенням;

участь споживача у процедурі вирішення спорів не позбавляє його можливості вимагати відшкодування у судовому порядку;

запропоноване рішення може відрізнятись від рішення суду;

3) отримання споживачем перед погодженням або виконанням запропонованого рішення інформації про наслідки такого рішення;

4) надання споживачу строку, визначеного органом вирішення спорів, для погодження із запропонованим рішенням або мировою угодою.

Якщо споживач погоджується із запропонованим рішенням органу вирішення спорів, спір вважається вирішеним.

7. Результати проведеної процедури вирішення спорів оприлюднюються органом вирішення спорів протягом 90 календарних днів з дня отримання скарги з документами.

Стаття 17. Оскарження рішення органу вирішення спорів

1. У разі незгоди однієї із сторін спору з рішенням органу вирішення спорів така сторона має право звернутись з відповідним позовом до суду, до якого додається рішення органу вирішення спорів.

Стаття 18. Наслідки невиконання рішення органу вирішення спорів

1. Споживач може звернутися до відповідного органу державного нагляду (контролю) із заявою про порушення його прав суб'єктом господарювання у разі невиконання суб'єктом господарювання абзацу першого частини п'ятої статті 16 цього Закону. До заяви додається копія рішення органу вирішення спорів.

Таке звернення споживача є підставою для здійснення позапланового заходу державного нагляду (контролю) відповідно до абзацу п'ятого частини першої статті 6 Закону України “Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності”, якщо інше не визначено законом.

2. У разі невиконання споживачем накладеного рішення органу вирішення спорів суб'єкт господарювання має право звернутися до суду.

Розділ VI

ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Цей Закон набирає чинності з дня набрання чинності Законом України від 10 червня 2023 р. № 3153-IX “Про захист прав споживачів”.

2. Внести зміни до таких законодавчих актів України:

1) частину п'яту статті 6 Закону України “Про рекламу” (Відомості Верховної Ради України, 2004 р., № 8, ст. 62 із наступними змінами) доповнити абзацом такого змісту:

“В рекламі товарів, наданій державною мовою, допускається використання слів, скорочень, аббревіатур та позначень англійською мовою та/або з використанням літер латинського та/або грецького алфавітів.”;

2) друге речення пункту 11 частини першої статті 2 Закону України “Про цифровий контент та цифрові послуги” (Відомості Верховної Ради України, 2023 р., № 90, ст. 345) виключити;

3) у Законі України від 10 червня 2023 р. № 3153-IX “Про захист прав споживачів” (Відомості Верховної Ради України, 2023 р., № 78, ст. 276):

у тексті Закону слова “цифровий зміст” в усіх відмінках замінити словами “цифровий контент” у відповідному відмінку;

у статті 1:

у пункті 5 слово “ім’я” замінити словами “прізвище, власне ім’я та по батькові (за наявності) для фізичної особи — підприємця”;

пункти 42 та 43 виключити;

частину другу доповнити новим абзацом такого змісту:

“терміни “цифровий контент”, “цифрова послуга” — у значенні, наведеному у Законі України “Про цифровий контент та цифрові послуги”.”;

у статті 5:

частини четверту — шосту викласти в такій редакції:

“4. Споживач, який придбав товар належної якості в торговельному або офісному приміщенні, має право обміняти такий товар на аналогічний товар у продавця, у якого він був придбаний, або повернути продавцю товар у випадку, якщо:

1) таке право споживача передбачено договором; або

2) продавець у будь-який спосіб поширив інформацію про таке право споживача; або

3) продавець надав згоду на обмін або повернення товару в інший спосіб.

Умови обміну (повернення) товару належної якості, придбаного в торговельному або офісному приміщенні, встановлюються продавцем з урахуванням вимог частин шостої-восьмої цієї статті.

5. Споживач, який придбав товар належної якості поза торговельним чи офісним приміщенні, або дистанційно, має право відмовитися від договору без пояснення причин в порядку, передбаченому статтею 21 цього Закону.

6. Споживач може скористатися правами, визначеними частинами четвертою та п’ятою цієї статті, за умови, що товар не використовувався, збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачу разом з проданим товаром, або відтворений на дисплеї програмного реєстратора розрахункових операцій (дисплеї пристрою, на якому встановлений програмний реєстратор розрахункових операцій) QR-код, що дає змогу

споживачу здійснювати його зчитування та ідентифікацію з розрахунковим документом за структурою даних, що в ньому містяться, або електронний розрахунковий документ, надісланий на надані споживачем абонентський номер чи адресу електронної пошти.”;

в абзаці першому частини сьомої після слова “торговельному” доповнити словами “або офісному”;

пункт 2 частини одинадцятої статті 6 викласти в такій редакції:

“2) найменування (прізвище, власне ім’я та по батькові (за наявності) для фізичної особи — підприємця) та місцезнаходження гаранта;”;

пункт 2 частини другої статті 7 викласти в такій редакції:

“2) у розумний строк, але не більше 30 днів з дня звернення споживача;”;

у статті 13:

пункт 8 частини другої після слів “найменування” доповнити словами “(прізвище, власне ім’я та по батькові (за наявності) для фізичної особи — підприємця)”;

частину сьому доповнити новим абзацом:

“У разі коли неможливо визначити поверхню, яка має найбільшу площу, або інші поверхні мають недостатній розмір для розміщення інформації про товар чи харчовий продукт, інформація про такий товар чи харчовий продукт, викладена державною мовою держави-агресора або держави-окупанта, не може розміщуватися перед інформацією про цей товар чи харчовий продукт, викладеною державною мовою.”;

частину восьму доповнити новим четвертим абзацом:

“У разі коли неможливо визначити поверхню, яка має найбільшу площу, інформація про продукцію, викладена державною мовою, не повинна приховуватися або спотворюватися іншою текстовою чи графічною інформацією, при цьому має використовуватися шрифт, не менший за розміром, ніж той, що використовується для аналогічної інформації, викладеної іншими мовами.”;

абзац сьомий частини десятої викласти в такій редакції:

“можливість та порядок позасудового вирішення споживчих спорів у разі їх виникнення, орган або органи позасудового вирішення споживчих спорів, до якого може звертатися споживач.”;

у статті 17:

пункт “г” частини першої після слова “найменування” доповнити словами “(прізвище, власне ім’я та по батькові (за наявності) для фізичних осіб — підприємців)”;

пункт 18 частини першої викласти в такій редакції:

“18) можливість застосування процедури позасудового вирішення споживчих спорів, до якої приєднався суб’єкт господарювання, орган або органи позасудового вирішення споживчих спорів, до якого може звертатися споживач, а також способи звернення споживача до такого органу.”;

абзац перший частини третьої статті 19 після слова “найменування” доповнити словами “(прізвище, власне ім’я та по батькові (за наявності) для фізичної особи — підприємця)”;

у статті 21:

в абзаці першому частини першої слова і цифру “частиною п’ятою статті 5 цього Закону” замінити словами “частиною тринадцятою цієї статті”;

частину четверту доповнити абзацом такого змісту:

“Суб’єкт господарювання зобов’язаний повернути суми, зазначені в абзаці першому цієї частини, у спосіб, що відповідає способу оплати споживачем товару, крім випадку, якщо споживач погодився на інший спосіб повернення коштів.”;

частину тринадцяту викласти в такій редакції:

“13. Споживач не може в односторонньому порядку відмовитися від договору, укладеного поза торговельним чи офісним приміщенням, або дистанційного договору, якщо предметом такого договору є:

1) надання послуг, з моменту надання їх в повному обсязі, за умови, що надання таких послуг розпочалося за попередньою чіткою згодою споживача, та споживач був належним чином повідомлений і підтвердив, що він втрачає право на відмову від договору після повного виконання договору суб’єктом господарювання;

2) постачання продукції, ціна якої залежить від коливань на фінансовому ринку, які суб’єкт господарювання не може контролювати та які можуть відбутися протягом строку, коли споживач може скористатися правом на відмову;

3) виготовлення продукції за індивідуальним замовленням споживача;

4) продаж товарів та харчових продуктів, які швидко псуються або строк придатності яких закінчується;

5) продаж товарів в запакованому вигляді, які були розпаковані споживачем, внаслідок чого порушено гігієнічні та інші властивості товару, пов’язані з охороною здоров’я;

6) продаж товарів, які за своїми характеристиками після придбання змішуються чи нерозривно з’єднуються з іншими товарами чи складовими, внаслідок чого товар втрачає свої вихідні властивості;

7) продаж алкогольних напоїв, ціна яких була узгоджена під час укладення договору, але поставка яких здійснюється не раніше ніж через тридцять календарних днів з дати укладення договору, та фактична вартість яких залежить від коливань ринку, що не підлягають контролю з боку суб'єкта господарювання;

8) надання послуги зі здійснення термінового ремонту або технічного обслуговування за замовленням споживача у його приміщені. Якщо під час такого візиту суб'єкт господарювання надає послуги на додаток до тих, що були спеціально замовлені споживачем, або продає товари, крім запасних частин, необхідних для здійснення термінового ремонту або технічного обслуговування, споживач може скористатися правом на відмову від договору про надання таких додаткових послуг або купівлі-продажу таких товарів;

9) продажу аудіо-, відеозаписів або програмного забезпечення, придбаних у запакованому вигляді та розпакованих споживачем;

10) продажу друкованих медіа (газети, журнали, інші періодичні видання), за винятком договорів передплати та доставки періодичних видань;

11) купівля продукції за результатами публічних торгів;

12) надання послуг з розміщення (крім послуг з проживання), перевезення товарів, прокат автомобілів, надання послуг з харчування, показу (проведення) гастрольних заходів та/або послуг, пов'язаних з організацією дозвілля, якщо договором передбачено конкретну дату або строк виконання договору;

13) постачання цифрового контенту не на матеріальному носіїві, якщо виконання договору вже розпочалося за умови, що:

споживач надав попередню чітку згоду на початок виконання договору протягом строку на відмову від договору;

споживач був належним чином повідомлений суб'єктом господарювання і підтвердив, що він втрачає право на відмову від договору; та

суб'єкт господарювання надав споживачеві підтвердження відповідно до частини першої або пункту 4 частини другої статті 19 цього Закону.”;

у пункті 5 частини першої статті 30 слово “врегулювання” замінити словами “вирішення споживчих”;

у частині другій статті 32:

абзаци перший та другий пункту 5 викласти в такій редакції:

“5) у разі ненадання суб'єктом господарювання достовірної інформації на веб-сайті про його найменування (прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності) для фізичної особи — підприємця), місцезнаходження, що

унеможливиює здійснення заходу державного нагляду (контролю) відповідно до вимог Закону України “Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності” з метою поновлення порушених прав споживачів, має право звертатися до постачальника електронних комунікаційних послуг щодо обмеження доступу до веб-сайту (частини веб-сайту, програмного забезпечення) такого суб’єкта господарювання.

У разі отримання компетентним органом від суб’єкта господарювання інформації про його найменування (прізвище, власне ім’я та по батькові (за наявності) для фізичної особи — підприємця), місцезнаходження, а також заяви про відновлення доступу до веб-сайту компетентний орган протягом двох робочих днів з дати отримання інформації та заяви від суб’єкта господарювання звертається до постачальника електронних комунікаційних послуг для відновлення доступу до веб-сайту.”;

пункт 14 виключити;

в абзаці шостому частини першої статті 38 слово “врегулювання” замінити словами “вирішення споживчих”;

в абзаці п’ятому частини восьмої статті 39 слово “врегулювання” замінити словом “вирішення”;

статтю 40 викласти в такій редакції:

“40. Позасудове вирішення споживчих спорів

1. Захист прав споживачів може здійснюватися органами позасудового вирішення споживчих спорів, статус та умови функціонування яких визначаються окремим законодавством.”;

частину першу статті 43 доповнити пунктом 9¹ такого змісту:

“9¹) ненадання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації, передбаченої частиною десятою статті 13 та частиною першою статті 17 цього Закону, — у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;”.

3. Кабінету Міністрів України:

1) у шестимісячний строк з дня набрання чинності цим Законом:

прийняти нормативно-правові акти, необхідні для реалізації цього Закону;

привести свої нормативно-правові акти у відповідність із цим Законом;

забезпечити приведення міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади їх нормативно-правових актів у відповідність із цим Законом;

2) через один рік після набрання чинності цим Законом поінформувати Верховну Раду України про стан виконання цього Закону.

4. Рекомендувати Національному банку України, Національній комісії з цінних паперів та фондового ринку та Фонду гарантування вкладів фізичних осіб привести свої нормативно-правові акти у відповідність із цим Законом.

**Голова
Верховної Ради України**