



ЗАКОН УКРАЇНИ

Про захист прав споживачів

Чинне законодавство зі змінами та доповненнями
станом на 26 травня 2026 року

Офіційний текст



ЮРІНКОН ІНТЕР
Київ – 2026

УДК 346.548(477)(094.5)
3-19



Джерело документа –

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>



Увага! Копіювання вбиває книги

Закон України про захист прав споживачів. Офіційний текст. Київ :
3-19 Юрінком Інтер, 2026. 48 с.

ISBN 978-617-8799-10-6

Цей Закон регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

Закони звірені з текстом нормативно-правових актів бази даних Верховної Ради України «Законодавство України».

УДК 346.548(477)(094.5)



Видавництво «Юрінком Інтер» прагне сталого майбутнього для нашого бізнесу, наших читачів і нашої планети. Ця книга виготовлена з паперу, сертифікованого Forest Stewardship Council®

ISBN 978-617-8799-10-6

© Юрінком Інтер, 2026

Розділ І ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Стаття 1. Визначення термінів

У цьому Законі терміни вживаються в такому значенні:

1) 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;

2) 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;

3) виконавець — суб'єкт господарювання, який виконує роботи або надає послуги;

4) 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;

5) 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;

6) офісне приміщення — будь-яке приміщення (будівля тощо), в якому знаходиться суб'єкт господарювання або його філія, або його структурний підрозділ, або представництво;

7) 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, квитком, талоном, розрахунковим документом, передбаченим Законом України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг», або іншими документами (далі — розрахунковий документ);

{Пункт 7 частини першої статті 1 в редакції Закону № 128-IX від 20.09.2019}

8) договір, укладений на відстані, — договір, укладений продавцем (виконавцем) із споживачем за допомогою засобів дистанційного зв'язку;

9) договір, укладений поза торговельними або офісними приміщеннями, — договір, укладений із споживачем особисто в місці, іншому ніж торговельні або офісні приміщення продавця;

10) електронне повідомлення — інформація, надана споживачу через електронні комунікаційні мережі, яка може бути у будь-який спосіб відтворена або збережена споживачем в електронному вигляді;

Ст. 1. Розділ I

{Пункт 10 частини першої статті 1 в редакції Закону № 2529-IX від 16.08.2022}

11) засоби дистанційного зв'язку —електронні комунікаційні мережі, поштовий зв'язок, телебачення, інформаційні мережі, зокрема Інтернет, які можуть використовуватися для укладення договорів на відстані;

{Пункт 11 частини першої статті 1 в редакції Закону № 2529-IX від 16.08.2022}

12) 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:

а) він взагалі не може бути усунутий;

б) його усунення потребує понад чотирнадцять календарних днів;

в) він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором;

13) належна якість товару, роботи або послуги —властивість продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах, та умовам договору із споживачем;

{Пункт 13 частини першої статті 1 із змінами, внесеними згідно із Законом № 124-IX від 20.09.2019}

14) 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;

15) недолік —будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативно-правових актів, умовам договорів або вимогам, що пред'являються до неї, а також інформації про продукцію, наданій виробником (виконавцем, продавцем);

{Пункт 15 частини першої статті 1 із змінами, внесеними згідно із Законом № 124-IX від 20.09.2019}

{Пункт 16 частини першої статті 1 виключено на підставі Закону № 124-IX від 20.09.2019}

17) 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;

18) продавець —суб'єкт господарювання, який згідно з договором реалізує споживачеві товари або пропонує їх до реалізації;

19) продукція —будь-які виріб (товар), робота чи послуга, що виготовляються, виконуються чи надаються для задоволення суспільних потреб;

20) реалізація —діяльність суб'єктів господарювання з продажу товарів (робіт, послуг);

21) робота —діяльність виконавця, результатом якої є виготовлення товару або зміна його властивостей за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб;

22) споживач —фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосе-

Зміст

**Розділ I
ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

Стаття 1. Визначення термінів	5
Стаття 1 ¹ . Сфера дії цього Закону	8
Стаття 2. Законодавство про захист прав споживачів	8
Стаття 3. Міжнародні договори	8

**Розділ II
ПРАВА СПОЖИВАЧІВ ТА ЇХ ЗАХИСТ**

Стаття 4. Права та обов'язки споживачів	8
Стаття 5. Захист прав споживачів	9
Стаття 6. Право споживача на належну якість продукції	10
Стаття 7. Гарантійні зобов'язання	11
Стаття 8. Права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості.	13
Стаття 9. Права споживача при придбанні товару належної якості.	16
Стаття 10. Права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг)	17
Стаття 11. Права споживача в разі придбання ним продукції у кредит.	19
Стаття 12. Права споживача в разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями	19
Стаття 13. Право споживача у разі укладення договору на відстані.	21
Стаття 14. Право споживача на безпеку продукції (товарів, наслідки робіт)	23
Стаття 15. Право споживача на інформацію про продукцію.	24
Стаття 16. Відповідальність за шкоду, завдану внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції)	28
Стаття 17. Права споживача у сфері торговельного та інших видів обслуговування.	28
Стаття 18. Визнання недійсними умов договорів, що обмежують права споживача	29
Стаття 19. Заборона нечесної підприємницької практики.	32
Стаття 20. Правила торговельного, побутового та інших видів обслуговування	35
Стаття 21. Порушення прав споживачів.	35
Стаття 22. Судовий захист прав споживачів	36
Стаття 23. Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів.	36

Розділ III
ГРОМАДСЬКІ ОРГАНІЗАЦІЇ СПОЖИВАЧІВ
(ОБ'ЄДНАННЯ СПОЖИВАЧІВ)

Стаття 24. Громадські організації споживачів (об'єднання споживачів)	38
Стаття 25. Права громадських організацій споживачів (об'єднань споживачів).	38

Розділ IV
ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ ВЛАДИ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Стаття 26. Повноваження центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за дотриманням законодавства про захист прав споживачів	40
Стаття 27. Повноваження інших органів державної влади щодо захисту прав споживачів	42
Стаття 28. Повноваження органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів	43
Стаття 29. Обов'язки і відповідальність службових осіб органів виконавчої влади, які здійснюють захист прав споживачів	43
Стаття 30. Розгляд скарг на рішення органів виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів, їх службових осіб, а також на дії таких осіб.	43
Стаття 31. Відносини органів виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів, з правоохоронними органами	44
Стаття 32. Правовий захист службових осіб центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за дотриманням законодавства про захист прав споживачів.	44

Розділ V	
ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ	45