

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 11 лютого 2025 р. № 144

ПРАВИЛА
торговельного обслуговування

Загальні положення

1. Ці Правила визначають загальні вимоги до торговельного обслуговування та встановлюють умови здійснення суб'єктами господарювання торговельної та виробничо-торговельної діяльності, а також основні вимоги до торговельних приміщень.

2. Терміни, що вживаються у цих Правилах, мають таке значення:

1) вироблений харчовий продукт — харчовий продукт, який виробляється у спеціально облаштованому місці торговельного приміщення (кулінарна продукція, хлібобулочні та кондитерські вироби, напої, у тому числі коктейлі);

2) виробничо-торговельна діяльність — діяльність суб'єкта господарювання, яка провадиться в торговельному приміщенні та включає стадії виробництва, продажу харчових продуктів та надання послуг з громадського харчування;

3) мережева торгівля — роздрібна торгівля поза торговельними чи офісними приміщеннями, яка здійснюється через багаторівневу мережу торговельних агентів і передбачає передачу товару для реалізації відповідно до договору, укладеного між суб'єктом господарювання, який здійснює мережеву торгівлю, та торговельним агентом мережевої торгівлі без переходу до торговельного агента мережевої торгівлі права власності на товар;

4) оптова торгівля — продаж суб'єктом господарювання товарів, харчових продуктів іншим суб'єктам господарювання для подальшого їх перепродажу або для використання у виробництві чи споживачам для особистого споживання;

5) перешкоди для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення — бар'єри, що заважають доступності до торговельного приміщення. Перешкоди можуть бути тимчасовими, що усуваються працівниками суб'єкта господарювання протягом незначного проміжку часу, або технічними (конструкційними), які пов'язані з пристосованістю торговельного приміщення до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення;

б) роздрібна торгівля — продаж суб'єктом господарювання товарів, харчових продуктів та/або вироблених харчових продуктів споживачам для особистого споживання;

7) торговельна діяльність — діяльність суб'єкта господарювання з продажу товарів, харчових продуктів, вироблених харчових продуктів або посередницька діяльність, у тому числі з надання агентських, комісійних та інших послуг у просуванні товарів, харчових продуктів від виробників (постачальників) до споживачів;

8) торговельний агент мережевої торгівлі — фізична особа (у тому числі фізична особа — підприємець), яка діє відповідно до цивільно-правового договору;

9) торговельне обслуговування — комплекс дій суб'єкта господарювання з обслуговування споживача до, під час і після продажу товарів, харчових продуктів, вироблених харчових продуктів.

Терміни “заклад громадського харчування”, “обіг”, “стадії виробництва та обігу харчових продуктів” та “харчовий продукт” вживаються у значенні, наведеному в Законі України “Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів”, терміни “маломобільні групи населення”, “тимчасові споруди для провадження підприємницької діяльності” — у значенні, наведеному в Законі України “Про регулювання містобудівної діяльності”, термін “особа з інвалідністю” — у значенні, наведеному в Законі України “Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні”, терміни “інтернет-магазин”, “послуга електронного сервісу розміщення оголошень (послуга класифайда)”, “послуга електронного сервісу порівняння продукції (послуга прайс-агрегатора)”, “послуга електронного торговельного майданчика (послуга маркетплейса)” — у значенні, наведеному в Законі України “Про електронну комерцію”, терміни “споживач”, “торговельне приміщення”, “товар” — у значенні, наведеному в Законі України “Про захист прав споживачів”, термін “суб'єкт господарювання” — у значенні, наведеному в Господарському кодексі України.

3. Торговельна та виробничо-торговельна діяльність суб'єктів господарювання регулюється Господарським кодексом України, Податковим кодексом України, Цивільним кодексом України, Законами України “Про захист прав споживачів”, “Про електронну комерцію”, “Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг”, “Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів”, іншими актами законодавства, а також цими Правилами.

4. На фасаді стаціонарного торговельного приміщення розміщується вивіска із зазначенням його назви.

Біля входу до торговельного приміщення на видному місці розміщується інформація про режим роботи.

Режим роботи торговельних приміщень встановлюється суб'єктом господарювання самостійно, крім торговельних приміщень, що належать до комунальної власності відповідних територіальних громад, режим роботи яких встановлюється виконавчими органами сільських, селищних, міських рад.

Режим роботи закладу громадського харчування, який обслуговує споживачів на території суб'єкта господарювання, встановлюється за домовленістю між таким суб'єктом та суб'єктом господарювання, який провадить торговельно-виробничу діяльність.

Суб'єкт господарювання зобов'язаний дотримуватися встановленого режиму роботи.

У разі тимчасового припинення роботи торговельного приміщення для проведення планових санітарних заходів, ремонту, технічного переобладнання чи інших робіт суб'єкт господарювання зобов'язаний інформувати споживача не менш як за три дні до тимчасового припинення роботи, про дату та строк, протягом якого не провадитиметься діяльність.

У разі виникнення надзвичайної ситуації в торговельному приміщенні суб'єкт господарювання зобов'язаний невідкладно інформувати споживача про строк тимчасового припинення роботи торговельного приміщення.

Вимоги до торговельного обслуговування

5. Обслуговування споживачів, надання їм інформації про товари, харчові продукти, вироблені харчові продукти та відомості про суб'єкта господарювання здійснюється відповідно до Законів України “Про захист прав споживачів” та “Про забезпечення функціонування української мови як державної”.

6. У разі продажу товарів, харчових продуктів та/або вироблених харчових продуктів у пересувних торговельних приміщеннях суб'єкт господарювання зобов'язаний на видному місці розмістити інформацію про суб'єкта господарювання, достатню для його ідентифікації:

для юридичної особи: найменування юридичної особи (відокремленого підрозділу), місцезнаходження, ідентифікаційний код згідно з ЄДРПОУ, номер телефону;

для фізичної особи — підприємця: прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), місцезнаходження (адреса місця проживання), номер телефону.

Під час і після закінчення продажу товарів, харчових продуктів та/або вироблених харчових продуктів у пересувних торговельних приміщеннях суб'єкт господарювання зобов'язаний вжити заходів для дотримання чистоти.

Продаж харчових продуктів, у тому числі тих, що швидко псуються, та/або вироблених харчових продуктів, товарів у пересувних торговельних приміщеннях здійснюється за умови дотримання гігієнічних вимог, вимог законодавства про безпечність та окремих показників якості харчових продуктів.

7. У разі придбання великогабаритних товарів споживач може залишити їх на зберігання у суб'єкта господарювання на узгоджений строк шляхом укладення договору зберігання відповідного товару.

8. Для здійснення продажу у торговельних приміщеннях таких товарів, як одяг та взуття, суб'єкт господарювання може створити умови для їх примірки з урахуванням потреби осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а для технічно складних побутових та інших товарів, які потребують перевірки, — умови для її проведення.

Умови провадження торговельної та виробничо-торговельної діяльності

9. Суб'єкт господарювання зобов'язаний забезпечити належні умови праці для працівників суб'єкта господарювання, а також обладнати окреме приміщення (місце) для зберігання їх верхнього одягу та особистих речей.

10. Засоби вимірювальної техніки, що використовуються у торговельній та виробничо-торговельній діяльності, повинні відповідати вимогам законодавства про метрологію та метрологічну діяльність.

11. Під час провадження торговельної діяльності забороняється продаж товарів, які імітують харчові продукти (мають їх форму, запах, колір, зовнішній вигляд, упаковку, маркування, об'єм, розмір або інші характеристики) і ставлять під загрозу безпеку або здоров'я споживачів, зокрема дітей, які можуть сплутати їх з харчовими продуктами, покласти до рота, смоктати або ковтати.

Обмеження щодо продажу пива (крім безалкогольного), алкогольних, слабоалкогольних напоїв, тютюнових виробів, електронних сигарет, рідин, що використовуються в електронних сигаретах, та пристроїв для споживання тютюнових виробів без їх згоряння встановлюються Законами України “Про державне регулювання виробництва і обігу спирту етилового, спиртових дистилатів, біоетанолу, алкогольних напоїв, тютюнових виробів, тютюнової сировини, рідин, що використовуються в електронних сигаретах, та пального” та “Про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення”.

12. Оптова торгівля може здійснюватися, зокрема, але не виключно, на оптових ярмарках, виставках-продажах, оптових продовольчих ринках, товарних аукціонах, через інтернет-магазини.

Суб'єкти господарювання мають право в одному торговельному приміщенні, інтернет-магазині одночасно здійснювати оптову, роздрібну торгівлю та/або торговельно-виробничу діяльність.

13. Суб'єкт господарювання, який здійснює торгівлю через інтернет-магазин, зобов'язаний надати споживачу інформацію, зазначену в Законах України “Про електронну комерцію” та “Про захист прав споживачів”.

Суб'єкт господарювання, який здійснює торгівлю через інтернет-магазин, може надавати послуги маркетплейсу, класифайду, прайс-агрегатора.

Суб'єкт господарювання, який здійснює мережеву торгівлю, повинен мати приміщення для приймання, зберігання та підготовки для продажу товарів (офісні та складські приміщення) та реалізовувати їх через торговельних агентів мережевої торгівлі у місці знаходження споживача або використовуючи послуги доставки.

Відповідальність за безпечність реалізованих товарів несе суб'єкт господарювання, який здійснює мережеву торгівлю.

14. Під час провадження виробничо-торговельної діяльності суб'єкт господарювання повинен виробляти харчові продукти з дотриманням вимог, передбачених нормативно-правовими актами.

15. Правила торгівлі на ринках, розташованих на відповідній території, встановлюються виконавчими органами сільських, селищних, міських рад відповідно до Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні”.

Основні вимоги до торговельних приміщень

16. Торговельні приміщення поділяються на стаціонарні та пересувні.

До стаціонарних торговельних приміщень належать, зокрема, але не виключно, магазини, склади товарні, магазини-склади, заклади громадського харчування, розміщені у стаціонарних спорудах, стаціонарні тимчасові споруди для провадження підприємницької діяльності.

До пересувних торговельних приміщень належать, зокрема, але не виключно, пересувні тимчасові споруди для провадження підприємницької діяльності, заклади громадського харчування, розміщені в тимчасових спорудах для провадження підприємницької діяльності, технічні (спеціальне технологічне обладнання), транспортні засоби, столики, відкриті майданчики.

Розміщення пересувних торговельних приміщень не повинно заважати безперешкодному доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до фізичного оточення, транспорту та інших об'єктів.

Розміщення тимчасових споруд для провадження підприємницької діяльності здійснюється відповідно до Закону України “Про регулювання містобудівної діяльності”.

17. Торговельні приміщення повинні бути пристосовані до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення відповідно до Закону України “Про захист прав споживачів” та інших законодавчих актів.

18. Суб’єкт господарювання забезпечує:

відповідність торговельного приміщення гігієнічним вимогам та вимогам з пожежної безпеки, а технічного стану торговельного приміщення та прилеглої до нього території, устаткування — вимогам нормативно-правових актів щодо зберігання, виробництва та продажу товарів, харчових продуктів та/або вироблених харчових продуктів, а також охорони праці;

наявність куточка споживача, в якому розміщується інформація про найменування суб’єкта господарювання, його місцезнаходження, номери телефонів, офіційні веб-сайти державних органів та органів місцевого самоврядування, що здійснюють захист прав споживачів, дату видачі та строк дії ліцензії (за наявності) на право оптової чи роздрібної торгівлі алкогольними напоями, тютюновими виробами, рідинами, що використовуються в електронних сигаретах, яка ліцензується відповідно до Закону України “Про державне регулювання виробництва і обігу спирту етилового, спиртових дистилатів, біоетанолу, алкогольних напоїв, тютюнових виробів, тютюнової сировини, рідин, що використовуються в електронних сигаретах, та пального”, або розміщення на будь-якому доступному місці QR-коду, що містить зазначену інформацію. У разі розміщення QR-коду суб’єкт господарювання зобов’язаний на вимогу споживача надати для ознайомлення таку інформацію у паперовій формі;

усунення перешкод для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення;

відведення на майданчиках для паркування (за наявності) не менш як 10 відсотків загальної кількості (але не менше одного місця) місць для безоплатного паркування транспортних засобів, якими керують особи з інвалідністю або водії, які перевозять осіб з інвалідністю (поблизу входу до будівель і споруд, але не далі ніж 50 метрів), з позначенням таких місць відповідними дорожніми знаками або дорожньою розміткою з піктограмами міжнародного символу доступності відповідно до Правил дорожнього руху, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 10 жовтня 2001 р. № 1306 (Офіційний вісник України, 2001 р., № 41, ст. 1852);

супровід осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення (на їх прохання), зокрема з порушеннями зору, слуху, осіб, які користуються технічними та іншими засобами реабілітації;

позачергове обслуговування осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю та осіб, які їх супроводжують;

сповіщення про надзвичайну ситуацію, яка виникла в торговельному приміщенні, через пристрої, адаптовані для сприйняття усіма особами з інвалідністю;

доступність веб-сайтів (за наявності) відповідно до вимог, визначених ДСТУ EN 301 549:2022 (EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), IDT) “Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ”.

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 11 лютого 2025 р. № 144

ЗМІНИ,
що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України

1. Абзаци третій і четвертий пункту 6 Правил роздрібної торгівлі нафтопродуктами, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 20 грудня 1997 р. № 1442 (Офіційний вісник України, 1998 р., № 2, ст. 51; 2020 р., № 6, ст. 272), замінити абзацом такого змісту:

“Суб’єкт господарювання забезпечує наявність куточка споживача, в якому розміщується інформація про найменування суб’єкта господарювання, його місцезнаходження, номери телефонів, офіційні веб-сайти державних органів та органів місцевого самоврядування, що здійснюють захист прав споживачів, дату видачі та строк дії ліцензії на право роздрібної торгівлі паливом, яка ліцензується відповідно до Закону України “Про державне регулювання виробництва і обігу спирту етилового, спиртових дистилатів, біоетанолу, алкогольних напоїв, тютюнових виробів, тютюнової сировини, рідин, що використовуються в електронних сигаретах, та пального”, або розміщення на будь-якому доступному місці QR-коду, що містить зазначену інформацію. У разі розміщення QR-коду суб’єкт господарювання зобов’язаний на вимогу споживача надати для ознайомлення таку інформацію у паперовій формі.”

2. Пункт 11 Правил роздрібної торгівлі та надання послуг з постачання скрапленого вуглеводневого газу для побутових потреб населення та інших споживачів, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 20 листопада 2003 р. № 1790 (Офіційний вісник України, 2003 р., № 47, ст. 2434; 2018 р., № 23, ст. 787; 2020 р., № 6, ст. 272), викласти в такій редакції:

“11. Суб’єкт господарювання забезпечує наявність куточка споживача, в якому розміщується інформація про найменування суб’єкта господарювання, його місцезнаходження, номери телефонів, офіційні веб-сайти державних органів та органів місцевого самоврядування, що здійснюють захист прав споживачів, дату видачі та строк дії ліцензії на право роздрібної торгівлі паливом, яка ліцензується відповідно до Закону України “Про державне регулювання виробництва і обігу спирту етилового, спиртових дистилатів, біоетанолу, алкогольних напоїв, тютюнових виробів, тютюнової сировини, рідин, що використовуються в електронних сигаретах, та пального”, або розміщення на будь-якому доступному місці QR-коду, що містить зазначену інформацію. У разі розміщення QR-коду суб’єкт господарювання зобов’язаний на вимогу споживача надати для ознайомлення таку інформацію у паперовій формі.”

3. Пункт 26 Порядку здійснення оптової та роздрібної торгівлі транспортними засобами та їх складовими частинами, що мають ідентифікаційні номери, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 11 листопада 2009 р. № 1200 (Офіційний вісник України, 2009 р., № 87, ст. 2939; 2010 р., № 80, ст. 2826; 2020 р., № 6, ст. 272; 2024 р., № 91, ст. 5890), викласти в такій редакції:

“26. Суб’єкт господарювання забезпечує наявність куточка споживача, в якому розміщується інформація про найменування суб’єкта господарювання, його місцезнаходження, номери телефонів, офіційні веб-сайти державних органів та органів місцевого самоврядування, що здійснюють захист прав споживачів, або розміщення на будь-якому доступному місці QR-коду, що містить зазначену інформацію. У разі розміщення QR-коду суб’єкт господарювання зобов’язаний на вимогу споживача надати для ознайомлення таку інформацію у паперовій формі.”.

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 11 лютого 2025 р. № 144

ПЕРЕЛІК
постанов Кабінету Міністрів України,
що втратили чинність

1. Постанова Кабінету Міністрів України від 15 червня 2006 р. № 833 “Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів” (Офіційний вісник України, 2006 р., № 25, ст. 1818).
2. Постанова Кабінету Міністрів України від 26 вересня 2007 р. № 1178 “Про доповнення Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення” (Офіційний вісник України, 2007 р., № 73, ст. 2733).
3. Пункт 2 постанови Кабінету Міністрів України від 11 листопада 2009 р. № 1200 “Про затвердження Порядку здійснення оптової та роздрібної торгівлі транспортними засобами та їх складовими частинами, що мають ідентифікаційні номери” (Офіційний вісник України, 2009 р., № 87, ст. 2939).
4. Постанова Кабінету Міністрів України від 29 червня 2011 р. № 706 “Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 15 червня 2006 р. № 833” (Офіційний вісник України, 2011 р., № 51, ст. 2038).
5. Пункт 14 змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України з питань державної реєстрації юридичної особи та фізичної особи — підприємця, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 10 серпня 2011 р. № 849 (Офіційний вісник України, 2011 р., № 61, ст. 2435).
6. Постанова Кабінету Міністрів України від 4 березня 2013 р. № 226 “Про внесення змін до Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів” (Офіційний вісник України, 2013 р., № 27, ст. 926).
7. Пункт 2 змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 8 квітня 2013 р. № 235 (Офіційний вісник України, 2013 р., № 28, ст. 957).
8. Постанова Кабінету Міністрів України від 10 березня 2017 р. № 136 “Про внесення змін до Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів” (Офіційний вісник України, 2017 р., № 24, ст. 680).

9. Пункт 1 змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 29 серпня 2018 р. № 666 “Про внесення змін та визнання такими, що втратили чинність, деяких актів Кабінету Міністрів України” (Офіційний вісник України, 2018 р., № 70, ст. 2358).

10. Постанова Кабінету Міністрів України від 6 березня 2019 р. № 168 “Про внесення змін до Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів” (Офіційний вісник України, 2019 р., № 22, ст. 768).
