

ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ РОЗВИТКУ ЦИВІЛЬНОГО ЗАКОНОДАВСТВА

Машиністова Марія Сергіївна

здобувач вищої освіти юридичного факультету

Дніпропетровський національний університет імені Олеся Гончара

Науковий керівник: канд. ю. наук, доцент, доцент кафедри цивільного, трудового та господарського права Скіпенко Р.Е.

Дніпропетровський національний університет імені Олеся Гончара
Україна

Анотація. Розглянуто особливості захисту прав споживачів, які врегульовуються цивільним законодавством. Наведені та проаналізовано основні чинники, які впливають на рівень захисту прав споживачів, а саме: недосконале законодавство; недостатнє фінансування, матеріально-технічна та кадрова база; відсутність навчання споживачів; непоінформованість споживачів щодо своїх прав; бездіяльність центральних та місцевих органів влади та органів місцевого самоврядування щодо реалізації прав та інтересів споживачів; корупція в органах влади; недовіра громадян. Вивчено особливості захисту прав споживачів у Європейському Союзі. Проаналізовано питання гармонізації національного права в сфері захисту прав споживачів до *acquis communautaire*.

Ключові слова: споживач, захист прав споживачів, законодавство про захист прав споживачів.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ.

На даному етапі розвитку реформування економіки України здійснюється за допомогою правових норм, спрямованих перш за все на захист прав громадян, коли вони виступають споживачами товарів, робіт чи послуг [1]. В основі всебічного законодавчого забезпечення такого захисту знаходяться й положення Цивільного кодексу України, Закону України «Про захист прав споживачів». Разом із тим, це й Закони «Про рекламу», «Про інформацію», «Про освіту», «Про транспорт», «Про зв'язок», «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» та ряд підзаконних нормативно-правових актів.

Тобто держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю та безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів.

Проте останнім часом, у процесі ринкових перетворень, ускладнених такими явищами, як інфляція та підвищення цін, значно знизився рівень соціального захисту населення. Зростає кількість скарг споживачів на незадовільну якість продукції, надання послуг та обслуговування.

Крім того, недостатньо реалізується право споживача на отримання необхідної йому достовірної інформації про товари, роботи, послуги, а також права споживачів бути почутими, захищеними та одержати відшкодування збитків за завдану шкоду. Не повною мірою до захисту прав споживачів в Україні залучені громадські організації та спілки. Що й зумовлює актуальність вивчення захисту прав споживачів.

АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ.

Джерельною базою для написання цієї статті стали роботи таких вчених, як: Іваненко Л.М., Язвінська О.М., Ю. Плахтій, Р. Байцар, Письменна О. П., Косінов С.А., М. Бабаджанян, Зверева О.В., Ханік-Посполітак Р. Ю. і багато інших науковців. Роботи зазначених вчених мають методологічне значення, проте не вичерпують всю багатогранність питань, пов'язаних із захистом прав споживачів, особливостями їх реалізації та мають використовуватися як вихідні у процесі написання цієї статті.

МЕТА СТАТТІ полягає у висвітленні особливостей захисту прав споживачів, які врегульовуються цивільним законодавством.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ.

Задоволення потреб споживачів у продовольчих та промислових товарах, побутових і комунальних послугах має здійснюватись на основі безумовного додержання вимог щодо їх якості та безпеки, постійного контролю за цим з боку держави. Особливого значення при виконанні даного завдання держава набуває в умовах збільшення обсягів споживання та насичення ринку продовольчими і непродовольчими товарами, побутовими роботами та послугами, коли часто постають питання забезпечення їх відповідності вимогам щодо якості та безпеки.

Поряд із збільшенням обсягів реклами побутових товарів, робіт, та послуг потребує підвищення рівень об'єктивності та достовірності інформації про їх реальні споживчі характеристики. За таких обставин метою держави є забезпечення прав споживачів, а також створення дієвого правового механізму їх захисту [2, с. 85].

Основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів закладені в системі нормативно-правових актів з питань захисту прав споживачів. Законодавство про захист прав споживачів складається із Закону України «Про захист прав споживачів», ЦК України, ГК України та інших нормативно-правових актів, що містять положення про захист прав споживачів.

Базовим спеціальним законодавчим актом у сфері захисту прав споживачів є Закон України «Про захист прав споживачів» [3]. У ньому встановлено основні права та обов'язки споживачів та виробників і продавців товарів, виконавців робіт і надавачів послуг, визначено правовий механізм їх захисту, а також правові засади діяльності органів державної виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів, на які покладено державний контроль за додержанням законодавства про захист прав споживачів, забезпечення реалізації державної політики щодо захисту прав споживачів [4, с. 211].

Невід'ємним елементом законодавства про захист прав споживачів є система законодавчих актів, якими встановлено вимоги щодо якості та безпеки побутових товарів, робіт та послуг й правовий механізм забезпечення контролю за їх дотриманням з боку державних органів. Серед них Закон України «Про стандартизацію», Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» [5, с.

88].

Розкриваючи нормативно-правові засади права на захист прав споживачів слід зауважити наступне.

Правові гарантії захисту прав споживачів державою встановлено в ст. 5 Закону України «Про захист прав споживачів». Згідно з цією нормою державна політика у сфері захисту прав споживачів базується на тому, що держава забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору продукції, здобуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання продукції відповідно до їх потреб, і гарантує придбання або одержання продукції іншими законними способами в обсязі, що забезпечує рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я і життєдіяльності [3].

Захист прав споживачів державою здійснюється через спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальні органи, Раду міністрів Автономної Республіки Крим, місцеві державні адміністрації, органи і установи, що здійснюють державний санітарно-епідеміологічний нагляд, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, на які згідно із законодавством покладені відповідні функції, а також через суди.

Гарантії забезпечення безпеки продукції (товарів, наслідків робіт) встановлено в ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів». Задля цього виробник повинен забезпечити, щоб продукція за звичайних умов її використання, зберігання і транспортування була безпечною для життя, здоров'я споживача та навколишнього природного середовища, а також не завдавала шкоди майну споживача.

Щодо національного рівня захисту прав споживачів, то загалом можна виділити такі основні чинники, які впливають на рівень захисту прав споживачів: - недосконале законодавство; - недостатнє фінансування, матеріально-технічна та кадрова база; - відсутність навчання споживачів; - непоінформованість споживачів щодо своїх прав; - бездіяльність центральних та місцевих органів влади та органів місцевого самоврядування щодо реалізації прав та інтересів споживачів; - корупція в органах влади; - недовіра громадян [6, с. 34].

Крім того, враховуючи євроінтеграційні наміри нашої держави, слід звернути увагу й на особливості захисту прав споживачів у ЄС. Так, захист прав споживачів відбувається через низку нормативно-правових актів, яких налічується більше сотні як в ЄС, так і в Україні. Ці акти вибудовані в певну ієрархічну систему та є взаємопов'язаними між собою.

Споживче право є однією із найбільш розвинених галузей права Європейського Союзу в умовах сьогодення. Відповідно до ст. 153 Договору про заснування ЄС та ст. 38 Хартії основних прав ЄС, до пріоритетних завдань ЄС належить забезпечення високого рівня захисту прав споживачів. З метою підвищення ефективності правового регулювання договірних відносин за участі споживачів активно проводяться роботи щодо гармонізації законодавства 28 держав-членів ЄС [7, с. 71; 8, с. 38].

За законодавством ЄС встановлено принциповий момент у взаємовідносинах споживача та держави. Так, вважаючи споживача слабшою стороною в зобов'язанні, європейський законодавець визначає захист його прав своїм безпосереднім обов'язком.

Намір України набути членства в ЄС зумовлює необхідність приведення її законодавства до вимог законодавства ЄС. Відповідне зобов'язання

визначене в Угоді про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та ЄС, Європейським співтовариством з атомної енергії та їхніми державами-членами, – з іншої сторони.

Важливо наголосити, що на сьогоднішнє правове регулювання договорів купівлі-продажу товарів споживання у ЄС здійснюється Директивою 1999/44/ЄС і Директивою 2011/83/ЄС про права споживачів (далі – Директива 2011/83/ЄС), що передбачають мінімальний (Директива 1999/44/ЄС) та максимальний (Директива 2011/83/ЄС) рівень гармонізації споживчого законодавства [8, с. 38].

В Україні відсутній єдиний нормативний акт, присвячений питанням правового регулювання договорів купівлі-продажу товарів споживання. Законодавство у цій сфері характеризується різноманітністю та поєднанням регулювання як нормами законів, так і нормами підзаконних нормативно-правових актів, які доволі часто містять дублювання та колізії.

Питанням правового регулювання договорів купівлі-продажу товарів споживання присвячені положення ст. 698-709 Цивільного кодексу України [9] та спеціального закону – Закону України «Про захист прав споживачів», у яких частково враховані вимоги актів законодавства ЄС у сфері захисту прав споживачів.

За загальним правилом ЦК України має переважне застосування при регулюванні будь-яких правовідносин у сфері цивільного обороту. У той же час, відповідно до ч. 3 ст. 698 ЦК України, до відносин за договором роздрібною купівлі-продажу за участю покупця-фізичної особи, не врегульованих цим Кодексом, застосовується законодавство про захист прав споживачів [9; 10, с. 148]. Таким чином, ЦК України і розглянутий Закон діють в комплексі, доповнюють один одного.

Варто зазначити, що тенденція до регулювання захисту прав споживачів у разі продажу товару неналежної якості на кодифікованому рівні властива Італії (II Codice Civile Italiano 16 marzo 1942, n. 262, Codice del consumo italiano 6 settembre 2005, n. 206), Німеччині (Bürgerliches Gesetzbuch vom 18. August 1896), Австрії (Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch von 1811), Польщі (Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.) [11, с. 40].

За загальним правилом, встановленим у Директиві 1999/44/ЄС, продавець несе відповідальність перед споживачем за неналежну якість товару, що існує на момент його передачі (ч. 1 ст. 3), якщо вона виявиться протягом двох років з моменту передачі товару (ч. 1 ст. 5). Держави-члени ЄС можуть встановити у внутрішньому законодавстві обов'язок споживача, з метою реалізації власних прав повідомити продавця про неналежну якість товару в двомісячний строк з моменту її виявлення (ч. 2 ст. 5). Не застосували цієї норми: Австрія, Чехія, Франція, Німеччина, Греція, Ірландія, Латвія, Люксембург, Великобританія і Польща [12, с. 134].

У Директиві 1999/44/ЄС не передбачено зобов'язання покупця перевіряти якість товару в момент його передачі. Проте відповідно до Віденської конвенції 1980 р. про договори міжнародної купівлі-продажу товарів, покупець зобов'язаний перевіряти якість товару та повідомляти продавця про неналежну якість товару в розумний строк після того, як вона була чи повинна була б бути ним виявленою. Здебільшого у судовій практиці оцінке поняття «розумний строк» стосовно даної категорії справ визначається в межах одного місяця після того, як покупець виявив чи зобов'язаний був виявити

неналежну якість товару. Положення Директиви 1999/44/ЄС закріплюють дуже високий рівень захисту прав покупця, в той час як положення Віденської конвенції 1980 р. про договори міжнародної купівлі-продажу товарів, а також судова практика, яка на ній ґрунтується, забезпечують вищий рівень захисту прав продавця [8, с. 38; 13].

В свою чергу, український законодавець встановлює вимоги щодо якості товару, який продавець передає або зобов'язаний передати покупцеві з покладенням на нього відповідальності за недоліки товару. Проте обов'язок доведення того, що вони виникли до передання товару покупцеві або з причин, які існували до цього моменту, за загальним правилом покладений на покупця (ч. 1 ст. 679 ЦК України)[14, с. 74].

Таким чином, у порівнянні із положеннями Директиви 1999/44/ЄС, яка встановлює презумпцію невідповідності, та передбачає, що споживач не зобов'язаний доводити факт неналежної якості товару, вітчизняне законодавство займає сторону захисту передусім інтересів продавців, а не споживачів, залишаючи обов'язок доведення невідповідності за останніми.

Вважаємо, що у договорах купівлі-продажу, в яких однією із сторін виступає фізична особа-непрофесіонал (слабка сторона), що не має достатнього рівня знань стосовно правил ведення бізнесу, спеціального законодавства, а з іншої сторони – суб'єкт підприємницької діяльності-професіонал (сильна сторона), законодавець повинен зайняти сторону захисту саме прав споживачів. Обов'язок доведення належної якості проданого споживачу товару повинен бути покладений саме на продавця. Адже він, здійснюючи підприємницьку діяльність, яка завжди пов'язана із ризиком, повинен бути готовим до відповідальності, навіть за відсутності його вини.

Відповідно до ч. 14 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів», вимоги споживача, передбачені цією статтею, не підлягають задоволенню, якщо продавець та виробник доведуть, що недоліки товару виникли внаслідок порушення споживачем правил користування товаром або його зберігання. Зазначений факт встановлюється за результатом проведення експертизи, що здійснюється за рахунок продавця. Якщо в результаті експертизи буде доведено, що недоліки виникли після передачі товару споживачеві внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання чи транспортування, дій третіх осіб, вимоги споживача не підлягають задоволенню, а споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю (підприємству, яке виконує його функції) витрати на проведення експертизи.

Немає значення форма вини продавця щодо

недоліків проданого товару. Однак у разі доведення умислу продавця існує можливість визнання договору купівлі-продажу недійсним у зв'язку із введнням покупця в оману (ст. 230 ЦК України). У цьому випадку виникає інший склад цивільного праводіношення[15, с. 167].

Також слід додати, що директива 1999/44/ЄС закріплює ієрархію прав споживача у разі придбання товару неналежної якості. В першу чергу споживач може вимагати від продавця усунення недоліків товару або заміни товару на безоплатній основі, окрім випадків неможливості або непропорційності. У другу чергу – зменшення ціни або відмовитися від договору. Як зазначається в літературі, неналежна якість товару не є підставою для розірвання договору, як встановлено у законодавстві держав романо-германської правової сім'ї[8, с. 38].

Споживач має право на відповідне зменшення ціни чи відмовитися від договору: – якщо не може вимагати ні ремонту, ні заміни; – якщо продавець не може провести гарантійний ремонт в розумний термін; – якщо продавець не може провести гарантійний ремонт без значних незручностей для споживача

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.

Таким чином, підсумовуючи, слід зауважити, що завданням українського законодавства в умовах вступу України до ЄС є забезпечення відповідності рівня захисту прав споживачів у вітчизняному законодавстві до встановленого у ЄС, в тому числі і у Директиві 1999/44/ЄС. Адже умовою членства України в ЄС є гармонізація національного права до *acquiscommunautaire*.

І хоча з моменту прийняття Директиви 1999/44/ЄС минуло більш, як 18 років, застосування її положень на практиці зумовлює виникнення ряду правових питань, про що свідчить практика Суду Справедливості ЄС.

Однією із специфічних рис законодавства України про захист прав споживачів є множинність нормативно-правових актів, що впливають із неповноти охоплення законодавчими актами відносин, що складаються в цій сфері. Здійснення правового регулювання відносин, пов'язаних із реалізацією права споживача у разі придбання товару неналежної якості на кодифікованому рівні ЦК України та Законом України «Про захист прав споживачів», та на підзаконному рівні, зумовлює наявність численних колізій та прогалин.

Формування інституту захисту прав споживачів в українському законодавстві має виходити із сучасного розвитку ринкових умов, основних міжнародних тенденцій у цій сфері, враховувати європейський досвід та узгоджуватися із Директивами ЄС.

Список використаних джерел:

1. Конституція України від 28 червня 1996 року (зі змінами і допов.). *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 30. Ст. 141. URL: <http://www.rada.gov.ua> (дата звернення: 01.12.2018).
2. Іваненко Л.М., Язвінська О.М. *Захист прав споживачів* : підручник. К.: Юрінком Інтер, 2014. 496 с.
3. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 01.12.2018).
4. *Цивільне право України* : навч. посіб / за ред. : Г. Б. Яновицька, В. О. Кучер. Львів : Львівський державний університет, 2011. 468 с.
5. Плахтій Ю., Байцар Р. *Нормативно-правове забезпечення у сфері захисту прав споживачів. Вимірювальна техніка та метрологія*. 2013. Вип. 74. С. 88-91.
6. Письменна О. П. *Праводіносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг)* : монографія. Вінниця : Видавництво «Вінницька газета», 2009. 160 с.
7. Саванець Л. *Гармонізація європейського колізійного та матеріального права у сфері захисту прав споживачів. Актуальні проблеми правознавства*. 2016. Вип. 2. С. 71-76
8. Саванець, Л. *Права споживача у разі придбання товару неналежної якості за законодавством Європейського Союзу та України. Актуальні проблеми правознавства*. Тернопіль : THEU, 2017. № 1. С. 36-42.
9. *Цивільний кодекс України* від 16 січня 2003 року. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення:

- 01.12.2018).
10. Цивільний кодекс України : Науково-практичний коментар, у 2-х ч. / за заг. ред. Я.М. Шевченко. К. : Концерн «Видавничий дім «Ін Юре», 2004. Ч. 2. 896 с.
 11. Ханик-Посполітак Р. Ю. Правове регулювання захисту прав споживачів в Україні та ЄС: порівняльний аспект. *Наукові записки*. Т. 26. 2004.
 12. EC Consumer law compendium. The Consumer Acquisanditstranspositionin MemberState. Ed. bySchulteNölke H., Twigg-Flesner Ch., Ebers M. Munich, 2007. 529 p.
 13. Заїка Ю.О. Українське цивільне право : навч. посібник, 3-є вид. К. : ЦУЛ, 2014. 358 с.
 14. Тетарук І.В., Дяків Т.Є. Цивільне право України : навч. посіб.. К. : ЦУЛ, 2014. 202 с.
 15. Цивільний кодекс України : науково-практичний коментар, видання 3-тє переробл., доповн. X. : ТОВ «Одіссей», 2007. 1200 с.

FEATURES OF THE PROTECTION OF THE RIGHTS OF CONSUMERS AT THE MODERN STAGE OF DEVELOPMENT OF CIVIL LEGISLATION

Mashinistova M.

Oles Honchar Dnipro National University
Ukraine

Summary. The peculiarities of consumer rights protection, which are regulated by civil law, are considered. The main factors influencing the level of consumer protection are presented and analyzed, namely: imperfect legislation; insufficient financing, material and technical and personnel base; lack of consumer education; consumers' ignorance of their rights; inactivity of central and local authorities and local self-government bodies regarding the realization of consumer rights and interests; corruption in the authorities; distrust of citizens. The peculiarities of protection of consumer rights in the European Union are studied. The article analyzes the issues of harmonization of national law in the field of consumer rights protection in the *acquis communautaire*.

Keywords: *consumer, protection of consumer rights, legislation on consumer rights protection.*