

ПРАВА СПОЖИВАЧА ПРИ ПРИДБАННІ ТОВАРУ НАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ CONSUMER RIGHTS WHEN PURCHASING GOODS OF PROPER QUALITY

Верхола Ю.В.,

викладач кафедри цивільно-правових дисциплін
Львівського державного університету внутрішніх справ

Проаналізовано поняття «якість товару», а також ст. 9 ЗУ «Про захист прав споживачів» та ст. 707 ЦК України. Зроблено низку висновків, спрямованих на вдосконалення правового регулювання прав споживачів при придбанні товару належної якості.

Ключові слова: якість, належна якість товару, роботи або послуги, споживач, продукція, ознаки якості.

Проанализировано понятие «качество товара», а также ст. 9 ЗУ «О защите прав потребителей» и ст. 707 ГК Украины. Сделан ряд выводов, направленных на совершенствование правового регулирования прав потребителей при приобретении товара надлежащего качества.

Ключевые слова: качество, надлежащее качество товара, работы или услуги, потребитель, продукция, признаки качества.

The current legislation, regulating relations of consumers' rights on quality of goods; Art. 9 Law of Ukraine «On Protection of Consumers' Rights» and art. 707 CC of Ukraine; concept of quality and general criteria of quality goods is analyzed. Suggestions for improving regulation of consumer rights when purchasing goods of proper quality are made.

Key words: quality, proper quality of goods, jobs or services, consumer, product, quality features.

Актуальність теми. Кожен громадянин нашої країни практично щодня стає споживачем, придбавачи ті чи інші товари у роздрібній торговій мережі. І для того, щоб споживач міг звернутися за захистом своїх порушених прав, потрібно щоб він знав, які саме права у нього є.

Необхідність проведення такого дослідження викликана насамперед існуванням об'єктивних проблем у сфері застосування засобів захисту прав споживачів, пов'язаних із недосконалістю діючого законодавства, активним розвитком ринкових відносин. Тією чи іншою мірою ці проблеми були об'єктом дослідження у працях О.В. Дзери, О.І. Загорюлька, О.В. Звереві, Л.М. Іваненко, Т.О. Кагала, С.А. Косінова, В.М. Коссака, Г.А. Осетинської, Н.С. Салухіної, В.С. Щербини, О.М. Язвінської та ін. Мета даної статті полягає у встановленні особливостей прав споживачів щодо належної якості придбаної продукції на основі положень чинного законодавства, практики його застосування, а також у виробленні пропозицій щодо удосконалення чинного законодавства України. Для досягнення поставленої мети в процесі дослідження поставлено такі завдання: проаналізувати чинне законодавство, що регулює відносини щодо забезпечення прав споживачів у сфері якості товарів; сформулювати пропозиції щодо розбіжностей ЗУ «Про захист прав споживачів» та ЦК України.

Виклад основного матеріалу. Захист інтересів і прав споживачів неможливий без забезпечення гарантії отримання товарів і послуг високого рівня якості. В умовах «суспільства масового споживання» якість стала основним критерієм, який впливає на поведінку споживача під час здійснення покупки або отримання послуги. Розвиток ринкових відносин в Україні супроводжується насиченням ринку різноманітними товарами вітчизняного та іноземно-

го виробництва, хоча не завжди вони мають належну якість.

Право споживачів на належну якість продукції та обслуговування є одним із основних прав споживачів, що задекларовані в ст. 4 ЗУ «Про захист прав споживачів». Дуже важливе значення має якість у виробництві продукції та послуг. Відомо, що вхід на ринок залежить від політичних, економічних, науково-технічних та багатьох інших факторів, які треба врахувати в комплексі. Виробники, які добре знайомі з ринком, знають, що продаж все більше залежить від якості товарів та послуг. Тільки той виробник має шанс продати свою продукцію, хто пропонує її з очікуваною якістю, доступною ціною і в потрібний час.

Визначення змісту «права на належну якість» неможливе без розкриття змісту самого поняття якості продукції. Це водночас дає змогу визначити, що таке належна якість продукції.

Згідно з дослідженнями, проведеними Л.М. Іваненко, за підрахунками вчених радянського періоду існувало близько 300 тлумачень якості товарів (продукції), якими ця проблема не вичерпувалася й не вичерпується донині, що свідчить про неоднозначність досліджуваного поняття.

У філософському розумінні якість – це сукупність властивостей товару як речі, що роблять товар таким, а не іншим. Існують не якості, а тільки речі, що мають якості [3, с. 127]. У цьому розумінні певною якістю володіє будь-яка, навіть найгірша, з життєвої точки зору, річ. Техніко-економічне поняття якості охоплює тільки ті властивості товару, що роблять його корисним, здатним задовольнити ті потреби, заради яких його купують.

В економіці якість розглядається, як сукупність властивостей та ознак виробів і процесів, що обумовлюють ступінь їх придатності до використання

за призначенням. При цьому уявлення про якість постійно змінюється, не стоїть на місці на конкурентному ринку [4, с. 9].

Якість, як правова категорія, – це відповідність фактичних і виробничих властивостей продукції, передбачений у законі чи договорі, кількісним та якісним показникам продукції. До властивостей продукції належать: безпечність, надійність, технічний ресурс, функціональна придатність, досконалість проектування, престижність і новизна, довговічність, гарантійність, надійність, економічність, естетичність, екологічність та ін. [1, с. 211].

Основними ознаками якості вважаються: сукупність корисних властивостей продукції; здатність продукції задовольняти особисті і виробничі потреби та відповідність обов'язковим вимогам стандарту до якості товару, роботи, послуги (продукції), якщо стандартом такі вимоги передбачені.

«Жодне суспільство не може існувати без технічного законодавства на нормативні документи, які регламентують правила, процеси, методи виготовлення та контроль продукції, а також гарантують безпеку життя, здоров'я і майна людей та навколишнього середовища. Стандартизація якраз і є тією діяльністю, яка виконує ці функції... яка є запорукою самої високої продукції, що може бути досягнута на даному історичному етапі. Завдяки стандартизації суспільство має можливість свідомо керувати своєю економічною та технічною політикою, домагаючись випуску виробів високої якості» [7, с. 5].

Продукція вважається якісною, якщо її фактичні властивості відповідають показникам, передбаченим відповідними правовими нормами закону або договору.

Належна якість товару, роботи або послуги – це властивості продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору із споживачем [5].

Загальними критеріями, що відрізняють якісну продукцію від неякісної, є безпечність, надійність, відповідність стандартам, технологічність, можливість використання за призначенням, інноваційність, естетичність. Усі критерії взаємопов'язані, взаємозумовлюють та взаємодоповнюють один одного, а разом забезпечують оптимальний рівень якості продукції.

Безпечність для споживачів є передумовою якості, бо якщо продукція небезпечна, то вона автоматично вважається неякісною. Під безпекою продукції ЗУ «Про захист прав споживачів» розуміє відсутність будь-якого ризику для життя, здоров'я, майна споживача і навколишнього природного середовища при звичайних умовах використання, зберігання, транспортування, виготовлення і утилізації продукції [5].

Закон України «Про захист прав споживачів» передбачає права споживача при придбанні товару належної якості.

У статті 9 Закону України встановлено, що споживач має право обміняти непродовольчий товар належної якості на аналогічний у продавця, в якого він

був придбаний, якщо товар не задовольнив його за формою, габаритами, фактором, кольором, розміром або з інших причин не може бути використаний за призначенням.

Споживач має право на обмін товару належної якості протягом чотирнадцяти днів, не рахуючи дня купівлі.

Обмін товару належної якості провадиться, якщо він не використовувався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачеві разом із проданим товаром.

Якщо на момент обміну аналогічного товару немає у продажу, споживач має право або придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з перерахуванням вартості, або розірвати договір та одержати назад гроші у розмірі вартості повернутого товару. Споживач також має право здійснити обмін товару на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару в продаж. Продавець, у свою чергу, зобов'язаний у день надходження товару в продаж повідомити про це споживача, який вимагає обміну товару.

При розірванні договору купівлі–продажу розрахунки із споживачем провадяться, виходячи з вартості товару на час його купівлі. Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання договору, а в разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору – в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше, ніж протягом семи днів [5].

Законодавче закріплення права покупця на обмін товару належної якості свідчить про підвищену охорону інтересів споживачів у сфері роздрібної торгівлі. Аналогічна за змістом передбачена ЦК України (ст. 707).

Право на обмін може бути реалізоване за певних умов: 1) обміну підлягають тільки непродовольчі товари; 2) право на обмін виникає, якщо товар не підійшов за формою, габаритом, фасоном, кольором, розміром чи з інших причин не може бути використаний за призначенням; 3) обмін проводиться, якщо товар не споживався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики; 4) обмін проводиться за умови пред'явлення покупцем розрахункового документа, який був виданий разом із проданим товаром. Судова практика не виключає свідчення свідків, як засіб доказування у випадках втрати покупцем розрахункових документів, недержання їх при придбанні товару чи неможливості їх відновлення; 5) право на обмін обмежене в часі і може бути реалізоване протягом 14 днів із моменту передання товару.

У разі виявлення різниці в ціні при обміні проводиться відповідний перерахунок.

Якщо у продавця немає необхідного для обміну товару, покупець має право повернути придбаний товар продавцеві та одержати сплачену за нього грошову суму.

Право на обмін не поширюється на товари, перелік яких передбачено нормативно-правовими актами. Перелік товарів належної якості, що не підляга-

ють обміну (поверненню), затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. № 72. До переліку включені світлочутливі товари, парфумерно-косметичні вироби, пір'яно-пухові вироби, м'які та гумові дитячі іграшки та ін. [6].

Цивільний кодекс України і Закон України «Про захист прав споживачів» мають однаково врегулювати правовідносини за договором роздрібною купівлі-продажу. Отже, всі покупці за цим договором повинні мати однакові права. Однакові правові наслідки має викликати неналежне виконання продавцем своїх обов'язків.

Проте у ЦК України та законі України існують деякі недоліки та суперечності щодо визначення прав споживачів при купівлі ним товару належної якості у сфері роздрібною торгівлі. Так, існує проблема, пов'язана із законодавчим визначенням права покупця на обмін товару належної якості за договором роздрібною купівлі-продажу. Якщо порівняти ст. 707 ЦК України та ст. 9 Закону, можна помітити, що у Законі детальніше врегульовані окремі моменти реалізації покупцем такого права. Однак є між цими двома статтями і дві суттєві суперечності.

По-перше, відповідно до ЦК України покупець має право обміняти товар протягом чотирнадцяти днів, якщо триваліший строк не оголошений продавцем; у законі ж строк обміну обмежується лише чотирнадцятьма днями. На мою думку, законодавча конструкція, закріплена у ЦК України, є більш вдалою, оскільки відповідає основоположному принципу цивільного права – принципу диспозитивності. Закон імперативно визначив умову про строк обміну товару. У зв'язку з цим можна стверджувати, що до закону необхідно внести відповідні зміни.

По-друге, відповідно до ст. 707 ЦК України, якщо у продавця немає необхідного для обміну товару, покупець має право повернути придбаний товар продавцеві та одержати сплачену за нього грошову суму. Закон закріплює ширше коло правомочностей, зокрема, покупець може за своїм вибором скористатися одним із таких прав:

– придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахуванням вартості;

– розірвати договір та одержати назад гроші у розмірі вартості повернутого товару;

– здійснити обмін товару на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару в продаж. Продавець зобов'язаний у день надходження товару в продаж повідомити про це споживача, який вимагає обміну товару.

Закон, як спеціальний нормативно-правовий акт, не просто деталізує положення ЦК України, а по-іншому врегулює питання, що розглядається. Необхідно узгодити абзац 2 ч. 1 ст. 707 ЦК України і ч. 2 ст. 9 ЗУ «Про захист прав споживачів», щоб між ними не було суперечностей і на практиці не виникало питань при застосуванні цих норм. На нашу думку, доцільно внести зміни до ЦК України, надавши всім покупцям за договором роздрібною купівлі-продажу ширше коло прав.

Висновки. Якість – це комплексне та багатобічне поняття, що охоплює юридичні, економічні та технічні характеристики; крім стандартних показників якості (відповідність стандартам, безпечність, надійність), особливого значення в сучасних умовах набувають також показники технологічності й інноваційності, бо технології виробництва мають бути не лише безпечними, а й постійно вдосконалюватися, щоб продукція задовольняла не лише існуючі, а й передбачувані потреби споживачів. Важливе значення має закріплення загальних критеріїв якості на законодавчому рівні.

Доцільно внести зміни до ЦК України, надавши всім покупцям за договором роздрібною купівлі-продажу ширше коло прав, а саме абзац 2 ч. 1 ст. 707 ЦК України слід викласти у такій редакції: «Якщо у продавця немає необхідного для обміну товару, покупець має право або придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахуванням вартості, або розірвати договір та одержати назад гроші у розмірі вартості повернутого товару, або здійснити обмін товару на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару в продаж. Продавець зобов'язаний у день надходження товару в продаж повідомити про це споживача, який вимагає обміну товару».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Іваненко Л.М., Язвінська О.М. Захист прав споживачів: підручник / Л.М. Іваненко, О.М. Язвінська. – К.: Юрінком Інтер. – 2014. – 496 с.
2. Іваненко Л.М. Реалізація прав споживачів на придбання товару належної якості / Л.М. Іваненко, О.М. Язвінська // Право України. – 2003. – № 8. С. 73–77.
3. Климка Г.Н. Основи економічної теорії: учебник / Под. ред. Г.Н. Климка. – К.: 1997. – 456 с.
4. Опрышко В.Ф. Правовые основы государственного управления качеством продукции / В.Ф. Опрышко. – К.: 1986. – 271 с.
5. Про захист прав споживачів: Закон України від 01.12.2005 № 3161-15. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
6. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 року № 435-IV. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.
7. Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: підручник / М.І. Шаповал. – К.: 2002. – 174 с.