

ОКРЕМІ ПИТАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПІД ЧАС ПРИДБАННЯ ТОВАРУ НАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ

SOME QUESTIONS OF CONSUMER PROTECTION WHEN BUYING GOODS OF GOOD QUALITY

Менів Л.Д.,

кандидат юридичних наук, доцент,
доцент кафедри цивільного права та процесу
Університету державної фіскальної служби України

Стаття присвячена висвітленню окремих питань реалізації права споживача під час придбання товару належної якості. Автор акцентує увагу на проблемних питаннях реалізації права споживача під час придбання товарів належної якості. Визначається, що потрібно вирішувати проблеми реалізації права споживача під час придбання товарів належної якості комплексно, орієнтуючись на принципи розумності і справедливості, а також усуваючи протиріччя і неясності в чинному законодавстві, узагальнюючи судову практику.

Ключові слова: якість продукції, споживач, право споживача під час придбання товарів належної якості, обмін товару, повернення товару, аналогічний товар.

Статья посвящена раскрытию отдельных вопросов реализации права потребителя при приобретении товара надлежащего качества. Автор акцентирует внимание на проблемных вопросах реализации права потребителя при приобретении товаров надлежащего качества. Определяется, что нужно решать проблемы реализации права потребителя при приобретении товаров надлежащего качества комплексно, ориентируясь на принципы разумности и справедливости, а также устраняя противоречия и неясности в действующем законодательстве, обобщая судебную практику.

Ключевые слова: качество продукции, потребитель, право потребителя при приобретении товаров надлежащего качества, обмен товара, возврат товара, аналогичный товар.

The article is devoted to the coverage of certain issues of realization of the consumer rights when purchasing goods of good quality. The author focuses on the problematic issues of realization of consumer rights when purchasing goods of good quality. It determines what you need to solve the problems of implementing the rights of consumers when purchasing goods of good quality complex, focusing on the principles of reasonableness and fairness, as well as eliminating the contradictions and ambiguities in the current legislation and summarizing the judicial practice.

Key words: quality of products, consumer, right to consume the acquisition of good quality goods, goods exchange, returned goods, similar goods.

Постановка проблеми. Кожен громадянин нашої держави практично щодня стає споживачем. Звичайно, що обмін і повернення товару належної якості – це актуальне питання для багатьох споживачів, хоча і не найбільш болюче. Споживачів зазвичай хвилюють актуальніші проблеми, такі як безпека і якість товару, інформація про товар, відшкодування завданих збитків, нечесна підприємницька практика по відношенню до споживача тощо. Однак право на обмін і повернення товару належної якості піднімає одне з важливих запитань – чи має право споживач повернути (обміняти) товар, якщо він передумав після його купівлі, і які правовідносини виникають у зв'язку із цим між ним і продавцем. Саме ці питання сьогодні і потребують всебічного, повного і об'єктивного обґрунтування права споживача під час придбання товарів належної якості.

Стан дослідження. Окремі аспекти зазначеної проблеми досліджувалися на дисертаційному рівні та у фаховій літературі, зокрема в роботах учених-правників: Л.Б. Вяткіної, О.В. Зверевої, Л.М. Іваненко, Т.Ю. Кагал, Т.Г.АКвятковської, Т.М. Ковальчука, Е.Д. Корнілова, С.О.АКосінова, В.Ф. Опришко, Г.А. Осетинської, Р.М. Посполітак, А.В. Рабінович, М.С. Циганкова, О.М. Язвінської та інших. Безпере-

чно, наукові праці названих учених мають важливу наукову і практичну цінність. Водночас доцільно визнати, що питання прав споживачів під час придбання товарів належної якості у вітчизняній науці спеціально не вивчалися, в існуючих працях ці питання досліджувалися фрагментарно або в рамках ширшої проблематики, без комплексного підходу. Тому недостатня розробленість на теоретичному рівні, наявність правових прогалин, а також необхідність проведення комплексного правового дослідження питань прав споживачів під час придбання товарів належної якості зумовили вибір теми дослідження.

Мета статті – подальша теоретична розробка проблемних питань права споживачів під час придбання товарів належної якості.

Виклад основного матеріалу. Відповідно до статті 6 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач має право на належну якість продукції. Продавець (виробник, виконавець) зобов'язаний передати споживачеві продукцію належної якості, а також надати інформацію про цю продукцію. Продавець (виробник, виконавець) на вимогу споживача зобов'язаний надати йому документи, які підтверджують належну якість продукції [1].

Якість продукції – це сукупність властивостей продукції, які зумовлюють її придатність задовольняти певні потреби відповідно до її призначення. Якість визначається мірою співвідношення товарів, робіт, послуг до умов та вимог стандартів, договорів, контрактів, запитів споживачів [2, с. 156]. Відповідно до визначення поняття «якість продукції», сформульованого Європейською організацією з контролю якості, продукція вважається доброю якості, якщо за мінімальних витрат протягом усього її життєвого циклу вона максимально сприяє здоров'ю та задоволенню потреб людей, залучених до її проектування і відновлення (повторного використання) за умови мінімальних витрат енергії та інших ресурсів і за допустимої, прийнятної дії на навколишнє середовище і суспільство [3, с. 61].

Якість продукції, як правова категорія, – це відповідність фактичних і виробничих властивостей продукції, передбачених у законі чи договорі, кількісним та якісним показникам продукції. Поняття якості включає цілий комплекс характеристик товару: безпечність, надійність, технічний ресурс, функціональна придатність, досконалість проектування, престижність і новизна, довговічність, гарантійність, надійність, економічність, естетичність, екологічність та ін. [4, с. 211].

Відповідно до пункту 13 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів» належна якість продукції – властивість продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції в нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору із споживачем. Тобто якість продукції – це такий її стан, коли виконані всі передбачені до неї вимоги, і продукція може бути використана відповідно до її призначення, а отже, буде корисною споживачеві. Крім того, якість також передбачає, що продукція є безпечною, і в неї відсутні недоліки. Якість продукції – це також така її ознака, що виключає заподіяння шкоди споживачеві і навколишньому середовищу за умов належної її експлуатації, зберігання, перевезення та споживання.

Чинне законодавство України передбачає права споживачів під час придбання товару належної якості. Так, Цивільний кодекс України (ст. 707) визначає, що покупець має право протягом чотирнадцяти днів, не рахуючи дня купівлі непродуктового товару належної якості, якщо триваліший строк не оголошений продавцем, обміняти його в місці купівлі або інших місцях, оголошених продавцем, на аналогічний товар інших розміру, форми, габариту, фасону, комплектації тощо [5].

Аналогічні положення містяться і в ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів». Відповідно до статті 9 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач має право обміняти непродуктовий товар належної якості на аналогічний у продавця, в якого він був придбаний, якщо товар не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням. Споживач має право на обмін товару належної якості протягом чотирнадцяти

днів, не рахуючи дня купівлі, якщо триваліший строк не оголошений продавцем. 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 [1].

Як бачимо з вищенаведеного, норма ст. 707 ЦК України дозволяє споживачеві обміняти куплений товар без будь-яких додаткових умов і не вимагає того, щоб товар не підходив йому за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням. Закон України «Про захист споживачів», навпаки, висуває до споживача більше вимог під час обміну товару, ніж ЦК України. При цьому в ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів» не вимагається від споживача пред'являти докази того, що ці підстави мають місце в дійсності.

Як слушно зазначає Ю.В. Верхола, законодавча конструкція, закріплена в ЦК України, є більш вдалою, оскільки відповідає основоположному принципу цивільного права – принципу диспозитивності. Закон імперативно визначив умову про строк обміну товару. У зв'язку із цим можна стверджувати, що до закону необхідно внести відповідні зміни [6, с. 112].

У судовій практиці нам не вдалося знайти випадків, коли продавець оскаржував саму наявність підстав для обміну товару і намагався довести, що товар насправді підходить споживачеві за формою, фасоном, кольором, розміром, габаритами чи з інших підстав може бути ним використаний. Зрозуміло, що тільки сам споживач може вирішити, чи підходить йому товар.

Таким чином, у ст. 9 Закону ми маємо приклад надмірного регулювання прав споживачів на обмін товару належної якості. Тому було б доцільно передбачити для споживача нічим не обумовлене право обміняти товар і виключити із закону формулювання «якщо товар не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням».

Також викликає дискусію норма ч. 1, 2 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів» про те, що споживач має право обміняти непродуктовий товар належної якості на аналогічний у продавця, але якщо на момент обміну аналогічного товару немає в продажу, споживач має право або придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахуванням вартості, або розірвати договір та одержати назад гроші в розмірі вартості повернутого товару, або здійснити обмін товару на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару в продаж. Тобто ми бачимо, що спочатку споживач має тільки право обміняти товар належної якості на аналогічний. Право ж розірвати договір купівлі продажу і одержати назад сплачені кошти з'являється у споживача в разі відсутності в продажу аналогічного товару, який би задовольнив споживача. Крім того, в

Законі України «Про захист прав споживачів» немає визначення, що є аналогічним товаром.

Також Закон не вказує, що потрібно робити, якщо аналогічні товари теж не підійшли споживачу за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не можуть бути ним використані за призначенням. Як бачимо, Закон не захищає права таких покупців, а враховує інтереси продавця, намагаючись захистити останнього від втрати прибутку і вводить норму про обмін одного товару на інший. Як результат маємо норму права, яка начебто намагається захистити інтереси і споживача, і продавця, але створює ґрунт для зловживань і конфліктів. На нашу думку, було б доцільно дати споживачеві нічим необумовлене право повернути товар належної якості протягом 14-денного чи іншого терміну і отримати за нього гроші. Таке право вже мають сьогодні споживачі під час купівлі товарів на відстані (ст. 13 Закону).

Як показує практика, багато продавців стали з власної ініціативи розширювати права покупців у цій сфері. Так, наприклад, магазин Епіцентр в Києві дає споживачам право повернути куплені в магазині товари, а за бажанням – обміняти їх на аналогічні. Такі правила є і в деяких інших великих торговельних мережах. Вони не вимагають обміну товару на аналогічний, а готові просто прийняти товар і повернути покупцеві гроші. Йдеться про економічний розрахунок. Це приклад того, як ринкова економіка створює зрозумілі та практичні норми навіть без законодавчого регулювання.

Збереження товарного вигляду – одна з ключових умов обміну та повернення товару. Продавець повинен бути впевнений в тому, що повернений йому товар можна буде продати. На сьогодні не існує законодавчого визначення поняття «товарний вигляд». Це поняття впливає з документації виробника про товар, де описані його всі властивості. Під товарним виглядом розуміється той вид товару, який товар мав під час продажу. Найбільш актуальним є питання – чи є упаковка частиною товарного вигляду.

Ми вважаємо, що в більшості випадків упаковка нерозривно пов'язана з товарним виглядом. Зокрема, споживач повинен повернути товар із непорушеною і збереженою упаковкою. Цілісність упаковки також може бути непрямим підтвердженням відсутності ознак експлуатації товару. Коли упаковка дозволяє багаторазову розпакування-упаковку, то її незначне пошкодження розумно не вважати порушенням товарного вигляду. Але можуть бути і винятки, які полягають у здійсненні споживачем своїх прав і обов'язків, не дивлячись на упаковку. Наприклад, споживач має право переконатися, що товар підходить йому за кольором, фасоном, розміром, габаритами (ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів»), якщо тільки такий товар не в переліку товарів належної якості, що не підлягають обміну або поверненню. І упаковка не повинна йому створювати перепон. Якщо реалізація цих прав і обов'язків неможлива без пошкодження упаковки, то таку упаковку розумно не визнавати частиною товарного вигляду.

Стаття 9 ЗУ «Про захист прав споживачів» викликає дискусію, що стосується таких ознак товару, який повертається, як те, що він жодного разу не використовувався. На перший погляд, навіть кваліфікований спеціаліст не завжди зможе визначити, чи куплений товар використовувався. Згідно з чинним законодавством проведення експертизи товару можливе тільки за погодженням із споживачем, вимога стосується придбаних товарів, які не мають належної якості. Як правило, споживач не завжди погоджується на проведення експертизи товару і вимагає негайного повернення грошей чи обміну товару належної якості. Такі дії презюмуються на законодавчому рівні, й вимоги споживача мають бути задоволені негайно продавцем. Отже, незалежно від того, чи проводилася експертиза товару, чи ні (якщо сумніви щодо того, чи використовувався цей товар), побажання споживача мають бути задоволені на першу ж його вимогу.

Право на обмін (повернення) не поширюється на товари, перелік яких передбачено нормативно-правовими актами. Перелік товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню), затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. № 72. До переліку включені продовольчі товари, лікарські препарати та засоби, предмети сангігієни. Непродовольчі товари: фотоплівки, фотопластинки, фотографічний папір, корсетні товари, парфюмерно-косметичні вироби, пір'яно-пухові вироби, дитячі іграшки м'які, дитячі іграшки гумові, надувні, зубні щітки, мундштуки, апарати для гоління, помазки для гоління, розчіски, гребінці та щітки масажні, сурдини (для духових музичних інструментів), скрипичні підборіддя, рукавички, тканини, тюлегардинні і мереживні полотна, килимові вироби метражні, білизна натільна, білизна постільна, панчішно-шкарпеткові вироби, товари в аерозольній упаковці, друковані видання, лінійний та листковий металопрокат, трубна продукція, піломатеріали, погонажні (плінтус, наличник), плитні матеріали (деревноволокнисті та деревностружкові плити, фанера) і скло, нарізані або розкриті під розмір, визначений покупцем (замовником), аудіо-, відеокасети тощо [7].

Цей перелік товарів є вичерпним. Продавець не має права відмовити в обміні (поверненні) товару, який не включено до переліку, якщо він відповідає всім вимогам, передбаченим ст. 9 Закону (збережений товарний вигляд, ярлики, пломби, є розрахунковий документ і т.д.). Крім того, в пункті 22 Постанови Пленуму Верховного Суду України № 5 від 12.04.1996 «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів» (зі змінами, внесеними Постановою Пленуму ВСУ № 15 від 25.05.1998) зазначено: під час вирішення спорів про право споживача на обмін товару належної якості необхідно враховувати, що правила Закону України «Про захист прав споживачів» щодо такого обміну поширюються на непродовольчі товари, які не включені до переліку товарів, зазначених в Додатку № 3 до Постанови Кабінету Міністрів України № 172 від 19.03.1994 р. [8].

Цікавим для України є зарубіжний досвід захисту прав споживачів під час придбання товару належної якості. Так, вдалим є формулювання ст. 28 Закону «Про захист прав споживачів» Білорусії. Зокрема, законодавець передбачає, що споживач має право протягом чотирнадцяти днів із моменту передання йому непродовольчого товару, якщо триваліший строк не оголошений продавцем, у місці придбання або інших місцях, оголошених продавцем, повернути товар належної якості або обміняти його на аналогічний товар інших розміру, форми, габариту, фасону, забарвлення або комплектації; в разі виявлення різниці в ціні покупець проводить необхідний перерахунок із продавцем. Отже, споживач, на відміну від нашого законодавства, самостійно визначає, обміняти чи повернути товар [9].

Відповідно до статті 6.362 Цивільного кодексу Литовської Республіки передбачений порядок, згідно з яким якісну річ можна повернути або замінити протягом 14 днів із моменту покупки. При цьому продавець не має права вимагати, щоб споживач придбав будь-який інший товар [4, с. 61].

Висновки. Правовий інститут обміну та повернення товарів належної якості існує й успішно

застосовується для певних категорій товарів. І хоча його дія обмежена низкою норм (зокрема, «Переліком товарів належної якості, які не підлягають обміну (поверненню)», в майбутньому він повинен використовуватися ширше. Цей інститут права має багато проблем, вирішувати які потрібно комплексно, орієнтуючись на принципи розумності і справедливості, а також усуваючи протиріччя і неясності в чинному законодавстві і узагальнюючи судову практику. Право споживача на обмін товару належної якості потребує нового законодавчого регулювання. Зокрема, потрібно усунути суперечності, що існують між нормами ЦК України та нормами Закону України «Про захист прав споживачів» шляхом передбачення права обміняти куплений товар без будь-яких додаткових умов (форма, габарити, фасон, колір, розмір тощо). Також доцільно передбачити право споживача на повернення товару належної якості протягом 14-денного чи іншого терміну, а обмін – тільки за погодженням споживача. Таке законодавче закріплення права споживача на обмін товару належної якості свідчитиме про підвищену охорону інтересів споживачів у сфері роздрібно́ї торгівлі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Про захист прав споживачів : Закон України від 01.12.2005 № 3161-15 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show>.
2. Іванілов О.С. Економіка підприємства / О.С. Іванілов. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 728 с.
3. Ковальчук С.В. Підвищення якості продукції в контексті маркетингової логістики / С.В. Ковальчук // Вісник Хмельницького національного університету. – 2010. – № 2, Т. 2. – С. 60–63.
4. Іваненко Л.М. Реалізація прав споживачів на придбання товару належної якості / Л.М. Іваненко, О.М. Язвінська // Право України. – 2003. – № 8. – С. 73–77.
5. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 року № 435-IV. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>.
6. Верхола Ю.В. Права споживача під час придбання товару належної якості / Верхола Ю.В. // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Право». – 2015 р. – № 37 Т.1. – С. 110–112.
7. Перелік товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню) споживачами (покупцями) від 23 вересня 1991 р. № 216 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show>.
8. Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів № 5 від 12.04.96 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>.
9. Закон «Про захист прав споживачів» Республіки Білорусь від 9 января 2002 г. № 90-3 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.pravo.by/webnpa/text.asp?>
10. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso VII-1864 data 200-07018 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www3.lrs.lt/pls/inter3>.