

## ПРОБЛЕМНІ АСПЕКТИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ

### PROBLEMATIC ASPECTS OF CONSUMER PROTECTION IN UKRAINE

**Парасюк М.В.,**

*кандидат юридичних наук, доцент,  
професор кафедри цивільно-правових дисциплін  
Львівського державного університету внутрішніх справ*

У статті проаналізовано стан захисту прав споживачів в Україні. Розглянуто правову основу та застосування відповідного законодавства в цих відносинах. Наведено причини й можливі шляхи вирішення цієї проблеми в Україні. Зазначено, що захист прав споживачів в Україні потребує вдосконалення та покращення з метою досягнення рівня високорозвинених країн.

**Ключові слова:** ринкові відносини, споживач, виробник, продавець, криза, якість, стандарти, правова освіта.

В статье проанализировано состояние защиты прав потребителей в Украине. Рассмотрены правовая основа и применение соответствующего законодательства в данных отношениях. Приведены причины и возможные пути решения данной проблемы в Украине. Указано, что защита прав потребителей в Украине требует совершенствования и улучшения с целью достижения уровня высокоразвитых стран.

**Ключевые слова:** рыночные отношения, потребитель, производитель, продавец, кризис, качество, стандарты, правовое образование.

The article deals with the state of consumer protection in Ukraine. The legal basis and the proper application of the legislation in these relations are considered. The causes and possible ways of solving this problem in Ukraine are given. It is pointed out that the consumer protection in Ukraine needs improvement in order to achieve the level of highly developed countries.

**Key words:** market relations, consumer, producer, seller, crisis, quality, standards, legal education.

**Актуальність теми.** На шляху до вступу в Європейський Союз Україна потребує застосування європейських стандартів якості продукції та забезпечення ефективного захисту прав споживачів, із чим сьогодні в нашій державі спостерігається низка труднощів і проблем. У розвинених країнах правам споживачів приділена особлива увага і споживач є основною фігурою в ринкових відносинах, на яку орієнтоване виробництво та підвищення якості товарів і послуг. У період фінансової кризи проблема захисту прав споживачів набула особливої гостроти й актуальності. В Україні застосування санкцій до продавців і виробників неякісної продукції зазвичай не дає ніякого результату, сплативши штраф, вони й надалі продовжують свою небезпечну для життя і здоров'я покупців діяльність. Тому дуже важливо, щоб кожен споживач знав усі можливі шляхи та способи захисту своїх прав, адже це має безпосередній вплив на підвищення якості товарів і послуг у нашій державі.

**Актуальність** цієї теми підтверджена працями багатьох науковців і фахівців, таких як І.В. Апопій, О.В. Дзера, В.М. Коссак, В.В. Луць, М.М. Медончак, Г.С. Пілігрим, О.В. Старцев, Д.М. Федан, Є.О. Харитонов, Я.І. Шестопалова та багато інших, що дає змогу стверджувати, що в Україні вже є значна теоретична і практична база напрацювань, однак потребує ще значних доробок як теорії, так і практики у сфері захисту прав споживачів.

**Основна мета** статті полягає у висвітленні проблемних аспектів захисту прав споживачів в Україні, аналізі законодавства, яке регулює ці відносини, та розгляді правових засад захисту прав споживачів.

**Виклад основного матеріалу.** Світова фінансово-економічна криза зачепила всі сторони нашого

життя – роботу, доходи, можливості. Цей негативний вплив має місце й у повсякденному житті, а саме коли кожного дня люди виступають у правовому статусі споживача. Порушення прав споживачів, на жаль, стало прикрою закономірністю. Підтвердженням вищевказаного є те, що в умовах кризи в економіці, фінансовій системі український споживчий ринок насичується недоброякісною продукцією, що вимагає запровадження жорсткого механізму державного контролю та нагляду [1].

В Україні, в одній із перших країн пострадянського простору, було прийнято Закон України «Про захист прав споживачів». Проте це не стало поштовхом для винесення питання захисту прав споживачів на якісний європейський рівень. Адже, окрім прийнятих законів, необхідно створювати передумови для їх ефективного застосування й утілення в життя. Юридична обізнаність споживачів в Україні має дуже низький рівень. Усі покупці в магазинах бачать у кутку споживача Закон України «Про захист прав споживачів», але найчастіше вони не зацікавлені в ознайомленні із зазначеними в ньому правами, щоб уміти користуватися ними та відстоювати свої інтереси [2].

Державне регулювання ринку харчових продуктів є одним із найскладніших завдань державного управління у світі. Така складність зумовлена багатьма аспектами, яким органи влади повинні приділяти особливу увагу, такими як здоров'я та інтереси споживачів, здоров'я тварин, рослин, економічні інтереси операторів одного з найбільших у будь-якій країні ринків – харчової продукції.

У більшості країн держава здійснює регулювання безпечності та якості харчових продуктів шляхом установлення вимог до здоров'я рослин, здоров'я і

благополуччя тварин, безпечності та якості кормів і, звичайно безпечності та якості самих харчових продуктів. Окрім того, влада встановлює вимоги до умов виробництва кормів і харчових продуктів, які ще називають гігієнічними вимогами. Очевидно, що без перевірки відповідності всім зазначеним вимогам їх результативність не може бути прийнятною. Саме тому держава повинна ще й організувати ефективну та результативну систему контролю всіх перелічених вимог.

Як свідчить практика, права споживачів в Україні грубо порушуються. На думку М.М. Медончака, ця ситуація де-юре має такі причини: недосконалість нормативно-правової бази чинного законодавства; наявність корупції серед ешелонів державної влади, що здійснюють контроль за виконанням і дотриманням законодавства про захист прав споживачів; відсутність прозорого й ефективного механізму захисту прав споживачів; низький рівень інформаційно-просвітницької та правової роботи серед населення щодо роз'яснення норм і положень законодавства з питань захисту прав споживачів і забезпечення надання практичної допомоги споживачам у разі порушення їхніх прав; відсутність належних умов для реалізації громадянами-споживачами своїх законних інтересів і прав на території України [1].

У разі заподіяння особам шкоди внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг) застосовуються норми цивільного права, які можна поділити на три групи, а саме:

1. Норми договірної (зобов'язального) права, що дають можливість такого захисту лише за наявності певних умов: контрагентом споживача є зазвичай продавець, якому, як правило, у цих випадках є що поставити за провину.

2. Норми загальної деліктної відповідальності, які встановлюють обов'язок відшкодування заподіяної шкоди всім тим особам, із якими особа, що завдає шкоди, в договірних відносинах не перебувала.

3. Інститут «спеціального делікту» – зобов'язання недоговірної типу, побудовані на принципі об'єктивного зобов'язання, що зближує цей вид зобов'язань із відповідальністю за шкоду, заподіяну джерелом підвищеної небезпеки. Цей інститут не скасовує, не заміщає собою норми договірної та загальної недоговірної відповідальності, що зберігають свою силу і діють поряд із правилами про спеціальну деліктну відповідальність. Ідеться про заповнення прогалин правового регулювання стосовно тих суспільних відносин, захист яких не може бути забезпечений ні загальними нормами про відповідальність за порушення зобов'язань, ні загальними правилами про відшкодування заподіяної шкоди [3].

Варто зазначити, що прийняття товару передбачає його огляд з метою його перевірки й оцінювання для встановлення кількості і якості. Порядок такої перевірки, згідно зі ст. 687 Цивільного кодексу (далі – ЦК) України, встановлюється договором, законом або іншими нормативними-правовими актами, а за відсутності його в зазначених документах звичаями ділового обороту й вимогами, що зазвичай висуваються в таких

випадках. Покупець зобов'язаний повідомити продавця про негативні наслідки перевірки (тобто порушення умов договору щодо кількості, асортименту, якості, комплектності, тари та упаковки) в строк, передбачений договором або відповідним правовим актом, а якщо строк не встановлений – у розумний термін після виявлення недоліку. Варто зауважити, що прийняття товару не знімає з продавця відповідальності за неналежне виконання договору. Покупець також несе витрати, пов'язані з прийняттям товару [5, с. 367].

Розвиток ринкових відносин супроводжується насиченням ринку різноманітними товарами й послугами. Однак цей процес поряд із позитивними моментами неминуче призводить до появи такого негативного явища, як продаж неякісної й фальсифікованої продукції. Тому в сучасних умовах побудови економіки України першорядним є правове регулювання соціальних відносин, у тому числі захист споживачів як основних учасників ринкових відносин. У період масштабного торгово-економічного розвитку виникла необхідність мати такий інструмент, який би забезпечив відповідальність виробників продукції перед споживачами за якість і відповідність вимогам стандартів і технічних умов. У зв'язку з цим підвищеної актуальності набувають питання захисту прав споживачів товарів, робіт, послуг, які традиційно вважають цивільно-правовим інститутом, тому проблему захисту прав споживачів розглядають у рамках цивільного права. Найважливішими проблемами на українському ринку, з якими зіштовхуються споживачі, залишаються вільний вхід на ринок товарів як вітчизняного, так і закордонного виробника та їхніх продавців; непогодженість діяльності органів державного контролю й неінформованість споживача про результати їхньої діяльності; неповне нормативне забезпечення сфери захисту прав споживачів; відсутність інформаційного забезпечення споживачів про можливі способи обману, підробок тих або інших товарів, що ускладнює компетентний вибір покупцем товарів, виявлення ним при цьому різного роду обману, фальсифікацій за допомогою надійних і доступних експресних методів. У зв'язку з актуальністю проблем, що виникають, сьогодні як ніколи кожному споживачеві необхідні державна підтримка та захист від цих негативних явищ [4].

Права споживача (покупця), що придбав товар неналежної якості, на який установлено гарантійний строк, по-різному визначалися в Законі України «Про захист прав споживачів». Так, за Законом України в редакції до 2005 р. (ст. 14), споживач, виявивши недоліки чи фальсифікацію товару протягом гарантійного або інших строків, установлених обов'язковими для сторін правилами чи договором, має право на свій вибір зажадати від продавця або виробника:

- а) безоплатного усунення недоліків товару або відшкодування витрат на їх виправлення споживачем чи третьою особою;
- б) заміни на аналогічний товар належної якості;
- в) відповідного зменшення його купівельної ціни;

г) заміни на такий самий товар іншої моделі з відповідним перерахуванням купівельної ціни;

д) розірвання договору та відшкодування збитків, яких він зазнав.

Законом України від 1 грудня 2005 р. до Закону України «Про захист прав споживачів» унесено істотні зміни, за якими права споживачів, котрі придбали товар неналежної якості, закріплювалися в ст. 8 цього Закону. У разі виявлення протягом гарантійного строку недоліків споживач у порядку й у строки, встановлені законодавством, має право зажадати:

1) пропорційного зменшення ціни;

2) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;

3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

У разі виявлення впродовж встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач у порядку й у строки, встановлені законодавством і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, має право на свій вибір зажадати від продавця або виробника:

1) розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;

2) заміни товару на такий самий товар або на аналогічний із наявного в продавця (виробника) асортименту [6].

Закон України «Про захист прав споживачів» (ст. 8), ст. 709 ЦК України регламентують порядок здійснення покупцем прав у разі придбання ним товару неналежної якості. Вищезазначені вимоги споживач на свій вибір висуває до продавця за місцем купівлі-продажу товару, виготовлювачеві або уповноваженим ними представникам (такі функції можуть виконувати також представництва й філії) – за місцезнаходженням споживача. Продавець, виготовлювач (представник) зобов'язані прийняти товар неналежної якості й задовольнити вимоги споживача [7; 8].

Останніми роками в Україні простежується тенденція посилення захисту прав споживачів, забезпечення ефективного контролю за якістю і безпекою продукції й усіх видів робіт і послуг, удосконалення чинного законодавства про захист прав споживачів. Державою та урядом України розроблені й прийняті законодавчі акти стосовно визначення основних напрямів державної та соціальної політики у сфері прав споживачів і їх подальшого розвитку.

Крім того, Міністерством економічного розвитку і торгівлі розроблено проект Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року».

Ця Концепція сприятиме створенню нової моделі захисту прав споживачів в Україні, яка б відповідала потребам сучасної ринкової економіки та гарантувала б безпечність продукції, що вводиться в обіг.

Концепція спрямована на приведення актів законодавства з питань захисту прав споживачів у відповідність до вимог Європейського Союзу; підви-

щення рівня поінформованості населення щодо своїх прав і механізмів їх захисту; створення належних умов функціонування органів ринкового нагляду та захисту прав споживачів; забезпечення вітчизняного ринку від небезпечної й неякісної продукції [9].

Безперечно, центральне місце в системі споживчого законодавства посідає Закон України «Про захист прав споживачів», норми якого становлять основний зміст інституту споживчого права [7].

Забезпечення ефективного захисту споживачів може бути вирішене, по-перше, шляхом забезпечення випуску й надходження в торговельну мережу високоякісної продукції, якісного виконання робіт і надання послуг (завдяки чому споживачі не будуть стикатися з порушенням своїх прав і, як наслідок, не матимуть потреби в їх захисті); по-друге, шляхом регламентації порядку здійснення діяльності суб'єктів господарювання сфери торгівлі й послуг, спрямованої на забезпечення прав споживачів; по-третє, шляхом надання споживачеві пріоритету у відносинах із виробниками, продавцями та виконавцями в рамках споживчого ринку [3].

На нашу думку, для вирішення вищевказаної проблеми чиновникам Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, яка була утворена відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади» від 10 вересня 2014 р. № 442 та яка 6 квітня 2016 р. офіційно розпочала роботу і приступила до виконання функцій, необхідно кардинально змінити нормативно-правові акти, які встановлюють стандарти для продукції, послуг, що пропонуються на споживчому ринку; встановити жорсткий контроль за дотриманням і виконанням законодавства про захист прав споживачів; змінити санкції, що застосовуються до порушників законодавства про захист прав споживачів; унести відповідні зміни в чинні нормативно-правові акти про захист прав споживачів, які, у свою чергу, мають наблизити українське законодавство до стандартів Європейського Союзу; навести тісну співпрацю органів державної влади з громадськими організаціями, основною діяльністю яких є здійснення захисту прав споживачів в питанні виявленні порушень прав споживачів, тощо.

Сьогодні питання правової освіти населення, зокрема, у сфері споживчого законодавства набуває особливої актуальності. Питання про необхідність освіти споживача порушувалося в працях низки вчених, проте так і не знайшло свого законодавчого вирішення. Видається, що на сучасному етапі питання освіти споживача стає все більш актуальним, оскільки, з одного боку, має місце зниження на законодавчому рівні захищеності споживача, а з іншого – «погана робота закону», навіть того, який є. У цьому разі під «поганою роботою закону» виступає ставлення до закону й можливості захистити свої права на практиці пересічного громадянина-споживача. Д.М. Федан вважає, що необхідно доповнити Закон України «Про захист прав споживачів» статтею «Право споживачів на освіту», в якій

варто передбачити обов'язкове внесення дисципліни «Захист прав споживачів» або «Споживче право» в освітньо-професійні програми для підготовки бакалавра за всіма напрямками освіти [3].

**Висновки.** Підсумовуючи викладене, можна дійти висновку, що захист прав споживачів є, беззаперечно, важливим і необхідним для будь-якої країни, особливо досить «гострим» це питання є для України. Незважаючи на те що законодавство України формально надає споживачам широке коло

повноважень стосовно захисту своїх законних прав та інтересів, реалізувати цю можливість ще доволі складно. Тому необхідно вдосконалювати нормативно-правові акти, які регулюють ці правовідносини, і знаходити нові способи їх реалізації. Зміна норм законодавства про захист прав споживачів і вдосконалення механізму реалізації прав споживачів дадуть позитивний результат у тому випадку, коли всі учасники правовідносин, що виникають, усвідомлять усю глибину проблеми.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Медончак М.М. Сучасний стан споживача України в умовах кризи / М.М. Медончак [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://intkonf.org/medonchak-mm-suchasniy-stan-spozivacha-ukrayini-v-umovah-krizi/>.
2. Астрейко В. Проблеми захисту прав споживачів в Україні та шляхи їх вирішення / В. Астрейко // Незалежний аудитор [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://n-auditor.com.ua/uk/component/na\\_archive/1078?view=material](http://n-auditor.com.ua/uk/component/na_archive/1078?view=material).
3. Федан Д.М. Проблема захисту прав споживачів під час кризи / Д.М. Федан ; Донецький національний університет економіки і торгівлі Імені Михайла Туган-Барановського [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.rusnauka.com/2\\_KAND\\_2009/Pravo/39674.doc.htm](http://www.rusnauka.com/2_KAND_2009/Pravo/39674.doc.htm).
4. Пілігрим Г.С. Особливості сучасного стану захисту прав споживачів в Україні / Г.С. Пілігрим, Я.І. Шестопалова ; Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://intkonf.org/piligrim-g-s-shestopalova-ya-i-osoblivosti-suchasnogo-stanu-zahistu-prav-spozivachiv-v-ukrayini/>.
5. Цивільне право України : [підручник] : у 2 т. / [кол. авторів] ; за ред. Г.Б. Яновицької, В.О. Кучера. – Львів : «Новий світ – 2000», 2014. – Т. 2. – 2014. – 428 с.
6. Дзера О.В. Цивільне право України. Особлива частина / О.В. Дзера [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://westudents.com.ua/glavy/73117-2-pravov-zasadi-zahistu-prav-spojivachv-pokuptsv.html>.
7. Про захист прав споживачів : Закон України від 12 травня 1991 р. № 1023-XII (із змінами і доповненнями) // Офіційний веб-сайт Верховної Ради України [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
8. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 р. № 435-IV (із змінами і доповненнями) // Офіційний веб-сайт Верховної Ради України [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.
9. Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року : Проект Розпорядження Кабінету Міністрів України від 1 червня 2016 р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.me.gov.ua/Documents/Print?lang=uk-UA&id=3e458921-154c-43b1-85a2-0ee7ca761379>.