

Сосін О.
*студентка юридичного факультету
Західноукраїнського національного університету*

*Науковий керівник: д.ю.н., завідувач кафедри
цивільного права і процесу ЗУНУ
Лукаsevич-Крутник І. С.*

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ ЗА ЗАКОНОДАВСТВОМ УКРАЇНИ

Сучасний споживчий ринок характеризується стрімким зростанням обсягів споживання і насичення ринку товарами, у т.ч. іноземного виробництва. Однак, мають місце факти слабкої поінформованості споживачів стосовно споживчих властивостей тієї чи іншої продукції, відсутності відповідної споживчої культури та активної громадської позиції у відстоюванні своїх прав, обману та обрахунків, продажу неякісних товарів, обслуговування неналежного рівня та некоректної поведінки торговельних працівників.

Метою даної роботи є дослідження та правовий аналіз нормативного змісту захисту прав споживачів, його особливостей та правової регламентації.

З вищенаведеного можемо визначити завдання даної роботи: дослідити права і обов'язки споживачів; проаналізувати права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості.

Проблеми та особливості захисту прав споживачів вивчали як вітчизняні, так і зарубіжні науковці, зокрема Корнілов Е., Косінов С.А., Корнієнко І., Медончак М.М., Молчанов Р., Марченко Т.Ю., Мандибуря В., Пілігрим Г.С., Островська А., Лідовець Р.А., Лебедева Л.Ф., Дем'янець С., Жилінкова І.В., Давидова М. та ряд інших правників.

Враховуючи напрацювання цих науковців, слід зазначити, що були досліджені деякі проблеми захисту прав споживачів, проте основна їх частина так і залишилася не розкритою.

Головним завданням органів державної влади є продовження процесу перетворення України на заможну європейську державу, основним пріоритетом якої є створення високих європейських стандартів життя населення. Забезпечивши на рівні технічного регулювання гарантії безпечності продукції та послуг, створивши систему позасудового та судового розгляду скарг споживачів, країни Європейського Союзу сконцентрували увагу на захисті споживача від небезпечних виробів та неякісних послуг через надання йому достатньої кількості об'єктивної інформації, відповідно до якої він зможе приймати свідоме рішення про їх вибір. Однак і це не позбавляє споживача усіх проблем: виріб може мати прихований недолік, не дотримуються правила торгівлі тощо, чим порушуються права споживача.

З метою підвищення рівня забезпечення інтересів та захисту прав споживачів за останні роки в Україні розроблено та прийнято ряд законів, адаптованих до вимог законодавства ЄС, зокрема Про внесення змін до Закону України «Про захист прав споживачів» і Про внесення змін до Закону України «Про рекламу» [2, 3]. Створено відповідні умови для функціонування в органах місцевого самоврядування структурних підрозділів з питань захисту прав споживачів, налагоджується співпраця і взаємодія органів виконавчої влади з органами місцевого самоврядування та громадськими організаціями споживачів.

В той же час, аналіз справ на споживчому ринку України свідчить про те, що кількість порушень вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів за останнє десятиріччя не зменшується і становить понад 90% від загальної кількості перевірених суб'єктів господарювання. Споживчий ринок продовжує насичуватися сурогатами, неякісними, фальсифікованими та небезпечними для людей товарами, передусім харчовими продуктами та алкогольними напоями. Не повною мірою реалізується право споживача на отримання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про товари, роботи та послуги. Потребує розвитку можливість реалізації права споживачів бути почутим, відшкодовувати завдані збитки. Недостатньо задіяний потенціал громадських об'єднань споживачів, яких в Україні налічується біля ста. Тому актуального значення набуває питання якості надання послуг. Так, як вдало пропонує І. С. Лукасевич-Крутник, керуючись ч. 1 ст. 628 ЦК України, вимоги, яким повинні відповідати послуги, зокрема транспортні, за джерелом їх закріплення можна поділити на дві групи: 1) вимоги щодо надання транспортних послуг, які визначені в умовах договору перевезення на розсуд сторін; 2) вимоги, які є обов'язковими відповідно до актів транспортного законодавства [6, с. 272; 7, с. 128].

Вони мають забезпечити правову підтримку і розгляд значної частини заяв тих громадян, котрі понесли втрати у зв'язку з придбанням недоброякісних продовольчих і промислових товарів. На жаль, сьогодні це не відбувається внаслідок того, що держава не створила умов для ефективної діяльності цих організацій. Тим самим порушується 42 стаття Конституції, за якою «держава сприяє діяльності громадських організацій споживачів» [1].

Світовий досвід вказує, що найбільш ефективними механізмами залучення громадян до участі в громадському русі є громадська поінформованість, громадські консультації, громадський контроль, аудит, моніторинг, механізм лобіювання та ін. Сучасний рух споживачів є необхідною умовою забезпечення справедливого, безпечного і сталого майбутнього споживачів.

Незважаючи на економічні, правові, політичні труднощі, Україна намагається розв'язати проблему ефективного захисту споживчого ринку та прав споживачів, які нагромадились за радянський і теперішній часи. Набутий, хоч і зовсім ще невеликий, вітчизняний досвід свідчить, що із

зміною економічної ситуації, процесами глобалізації постає необхідність реалізації консолідованої з усіма учасниками ринкових відносин споживчої політики, постійному удосконаленні законодавства та фінансовому забезпеченні заходів у сфері захисту прав споживачів.

Про права споживачів та їх захист написано немало. Та незважаючи на це, не зменшується кількість людей, які звертаються до юристів із запитаннями «що робити якщо придбана ними річ виявилась неякісною, а продавець відмовляється її замінити чи повернути виплачені за неї гроші?» Всі знають, що законодавством України передбачено як гарантії якості товарів і послуг, які надаються громадянам, так і можливість їх захистити.

Отже, відповідно до ст. 3 Закону України "Про захист прав споживачів" споживач має право на: 1) державний захист своїх прав; 2) гарантований рівень споживання; 3) належну якість товарів (робіт, послуг), торговельного та інших видів обслуговування; 4) безпеку товарів (робіт, послуг); 5) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про товари (роботи, послуги): їх кількість, якість, асортимент, а також про їх виробника (виконавця, продавця); 6) відшкодування збитків, завданих товарами (роботами, послугами) неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечними для життя і здоров'я людей товарами (роботами, послугами) у випадках, передбачених законодавством; 7) звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав; 8) об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів) [2].

Насправді є те, що люди досі купують товари, які не відповідають вимогам якості, а коли вони намагаються їх обміняти або здати назад продавцеві, їм незаконно відмовляють. Така поведінка продавців зумовлена багатьма факторами: і їхньою безвідповідальністю, і сподіванням на безкарність. Але ж неможна робити покупки, сподіваючись лише на чесноти продавців. Потрібно стимулювати їхню законослухняну поведінку своєю наполегливістю та активними діями, тому що лише такими методами у наших продавців можна "виховати звичку" продавати якісний товар.

Так, у ч. 3 ст. 12 Закону України "Про захист прав споживачів" чітко зазначено, що продавець (виробник, виконавець) зобов'язаний передати споживачеві товар (роботу, послугу), який за якістю відповідає вимогам нормативних документів, умовам договору, а також інформації про товар (роботу, послугу), що надається продавцем (виробником, виконавцем) [2].

В розгляді справ судом про захист прав споживачів є своя специфіка, яка дозволяє звертатись до суду всім і при цьому з мінімальними витратами. Так, у ч.5 ст.110 Цивільного процесуального Кодексу зазначено, що позови про захист прав споживачів можуть пред'являтися за місцем проживання споживача, а не як за загальним

правилом — за місцезнаходженням відповідача. А також, у ст.24 Закону України "Про захист прав споживачів" зазначено, що споживачі звільняються від сплати державного мита за позовами, що пов'язані з порушенням їх прав. Таким чином можна сказати, що звернувшись до суду, окрім свого вільного часу, ви нічого не втрачаєте. І ще одне, звертаючись до суду, не забудьте вказати розмір моральної шкоди, яку ви маєте право вимагати від продавця за клопоти, що були вам спричинені неякісним товаром та (або) процесом його заміни [4].

Отже, відповідно до ст. 3 Закону України "Про захист прав споживачів" споживач має право на: 1) державний захист своїх прав; 2) гарантований рівень споживання; 3) належну якість товарів (робіт, послуг), торговельного та інших видів обслуговування; 4) безпеку товарів (робіт, послуг); 5) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про товари (роботи, послуги): їх кількість, якість, асортимент, а також про їх виробника (виконавця, продавця); 6) відшкодування збитків, завданих товарами (роботами, послугами) неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечними для життя і здоров'я людей товарами (роботами, послугами) у випадках, передбачених законодавством; 7) звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав; 8) об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Список використаних джерел

1. Конституція України від 26.06.1996 р. № 254к/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30.
2. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-XII. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення:)
3. Про рекламу: Закон України від 3 липня 1996 року №270/96-ВР //Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>
4. Цивільний-процесуальний кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2004, № 40-41, 42, ст.492)
5. Цивільне право України : Загальна частина : підручник / Київський нац. ун-т ім. Тараса Шевченка; за ред. О. В. Дзери, Н. С Кузнєцової, Р. А. Майданика. 5-те вид., стер. Київ : Юрінком Інтер, 2017. 976 с.
6. Лукасевич-Крутник І. С. Теоретичні засади правового регулювання договірних відносин з надання транспортних послуг у цивільному праві України: монографія. Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2019. 474 с.
7. Лукасевич-Крутник І. С. Якість надання транспортних послуг в умовах євроінтеграційних процесів. Актуальні проблеми правознавства. 2019. Випуск 2 (18). С. 127–132.