

Юридичні науки

Синишин Дмитро Михайлович

студент

Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого

## **ПРОГАЛИНИ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ЩОДО ВІДШКОДУВАННЯ ЗБИТКІВ**

***Анотація.** Дана стаття зачіпає проблему у сфері захисту прав споживачів, а саме визначення розміру відшкодування збитків. Українське законодавство потребує вдосконалення, систематизації та прилаштування під стандарти європейських країн.*

***Ключові слова:** захист прав споживачів, законодавство, відшкодування збитків, споживач, товари та послуги, покупець.*

**Постановка проблеми.** Розвиток ринкових відносин сприяє збільшенню кількості товарів та послуг, але, поряд з цим, постає проблема – продаж фальсифікованої та неякісної продукції. Саме тому в першу чергу повинно бути налагоджено питання правового регулювання відносин споживачів в ринковій системі. А саме: забезпечення відповідальності виробників продукції за якість товарів та послуг перед споживачами та відповідність вимогам стандартів і технічних умов. Як наслідок – збільшується актуальність питання захисту прав споживачів робіт, товарів, послуг. Такі відносини вважаються цивільно-правовими, тому розглядаються саме цивільним правом.

Найважливішими проблемами, з якими зіштовхуються споживачі, залишаються:

- вільний вхід на ринок товарів як вітчизняного, так і закордонного виробництва;

- непогодженість діяльності органів державного контролю та непоінформованість споживача відносно результатів їх діяльності;
- неповне нормативне забезпечення сфери захисту прав споживачів;
- відсутність інформаційного забезпечення споживачів про можливі способи обману та підробки тих або інших товарів, що ускладнює вибір покупця.

У зв'язку з актуальністю виникаючих проблем сьогодні, як ніколи, кожному споживачеві необхідні державна підтримка та захист від цих негативних явищ [2].

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питанням захисту прав споживачів досліджувалися багатьма вченими, наприклад, Л. Б. Вяткіної, О.І. Загорулька, О. В. Зверєва, Е. Д. Корнілова, Л. Д. Менів, А. В. Рабінович, Л. М. Саванець, М. С. Циганкова та інші.

**Мета статті** полягає в подальшому висвітленню проблем та прогалин у законодавстві про права споживачів, а також у висвітленні можливостей їх вирішення.

**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 особа реалізує свій правовий статус споживача. Порушення прав покупця, 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].

Задля вирішення вказаної проблеми та ефективного забезпечення захисту споживача треба:

1. По-перше, забезпечити вихід високоякісної продукції в ринкову мережу, а також підтримати високий рівень надання послуг та виконання робіт.

2. По-друге, доцільно чітко нормативно закріпити порядок здійснення діяльності суб'єктів підприємства, який сприятиме захисту споживача.

3. Через те, що значною є проблема юридичної необізнаності населення, мало хто розуміє, якими правами наділяє держава своїх громадян та яким чином можливий їх захист. Хоча й кожен споживач, принаймні, раз у житті бачив в магазинах та інших закладах харчування Закон України «Про захист прав споживачів» (далі – ЗУ), але одиниці були зацікавлені в ознайомленні з ним. Тому третім не менш важливим кроком є потреба в наданні споживачеві пріоритету перед виробником, в силу його юридичної необізнаності.

В Україні, в одній із найперших країн колишнього СРСР, було прийнято ЗУ «Про захист прав споживачів», але прийняття цього Закону не дало значного поштовху у вирішенні проблем з якісним та ефективним захистом споживачів від недобросовісних підприємців.

Якщо подивитись на кількість скарг до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів за 2018 рік, то можна побачити, що надійшло понад 20 900 звернень стосовно порушення прав споживачів при придбанні неякісної продукції. У 2017 році цей показник дорівнював приблизно 19 700. Проаналізувавши вищевказані статистичні дані, можна дійти до висновку, що кількість скарг збільшилась на 6 %. Це свідчить, про наявність прогалин в законодавстві.

Останнім часом спостерігаються тенденції вдосконалення національного законодавства, забезпечення ефективного контролю за якістю продукції, посилення захисту прав споживачів від недобросовісних виробників. Це право є одним з основних прав громадян. Воно закріплене Конституцією України, а саме в статті 42, де зазначено: «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та

усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів» [3].

Наразі в нашому законодавстві передбаченні санкції за продаж неякісних товарів. Існують такі умови, коли виробник зобов'язаний відшкодувати збитки. ЗУ «Про захист прав споживачів», а саме: ст. 10, 14, 15, 18 в яких вказано:

1. Якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим;

2. Якщо під час виконання робіт (надання послуг) стане очевидним, що їх не буде виконано з вини виконавця згідно з умовами договору;

3. У разі виявлення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) споживач має право на свій вибір вимагати: безоплатного усунення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) у розумний строк, відповідного зменшення ціни виконаної роботи (наданої послуги), безоплатного виготовлення іншої речі з такого ж матеріалу і такої ж якості чи повторного виконання роботи, відшкодування завданих йому збитків з усуненням недоліків виконаної роботи (наданої послуги) своїми силами чи із залученням третьої особи, реалізації інших прав, що передбачені чинним законодавством на день укладення відповідного договору;

4. За наявності у роботі (послугі) істотних недоліків виробник (виконавець) зобов'язаний відшкодувати у повному обсязі завдані споживачам збитки, пов'язані з відкликанням продукції;

5. Якщо надання недостовірної інформації суб'єктом господарської діяльності про послугу або виконавця спричинило: набуття споживачем продукції за відсутності в неї необхідних споживачеві властивостей; неможливість використання придбаної продукції за призначенням, а необхідна інформація не була надана у відповідний (не

більше 1 місяця) строк; нанесення збитків природним об'єктам, що знаходяться у власності споживача при нанесенні шкоди життю, здоров'ю або майну споживача;

6. Якщо в результаті застосування умов договору, що обмежують права споживача, споживачеві завдано збитків, вони повинні відшкодуватися винною особою у повному обсязі; споживач має право на відшкодування збитків, завданих йому виробником (виконавцем, продавцем), у зв'язку з використанням останнім переваг свого становища у виробничій чи торговельній діяльності [4].

Але невирішеним залишається питання розміру збитків та те, яким чином він вимірюється. В ЗУ «Про захист прав споживачів» немає жодної поради з цього приводу.

У ЦКУ вказано, що при порушенні зобов'язальних правовідносин збитки вираховуються таким шляхом:

1. Якщо вимога була добровільно виконана, таким чином вираховується з урахуванням ринкових цін, які існували на день добровільного задоволення боржником вимоги кредитора у місці, де зобов'язання має бути виконане.

2. В іншому випадку, якщо боржник відмовився від задоволення вимог кредитора вираховується з урахуванням ринкових цін на момент пред'явлення позову, якщо іншого не вказано в договорі або законі. Або із погодженням суду відшкодування збитків може здійснюватися за ринковими цінами, що існували на день ухвалення рішення суду [5].

Відповідно до п. 16 постанови Пленуму № 5 при визначенні розміру збитків, заподіяних неповерненням (втратою, пошкодженням) майна, суди мають виходити з його роздрібної ціни у торговельних організаціях даної місцевості (з урахуванням зносу), або з оцінки, зробленої самим споживачем чи погодженої сторонами при укладенні договору. Проте, якщо вартість майна, визначена в такому порядку, на час вирішення спору не відповідає

дійсній або її взагалі не було визначено, сторони не позбавлені можливості доводити в суді дійсну вартість неповернутого, втраченого чи пошкодженого майна. У випадках, передбачених договором або відповідним нормативним актом, розмір збитків визначається у кратному обчисленні. Процент зносу втраченого або приведенного у непридатність предмета договору встановлюється, виходячи з періоду, на який розрахована його нормальна експлуатація, часу, протягом якого він фактично використовувався, та інших доказів його якості[6].

Законодавством України передбачаються різні підходи щодо вирішення розміру збитків. В Законі вказується на відшкодування збитків в повному обсязі (п.9 ст.18 ЗУ), або взагалі не зазначено (п.4, п.9 ст. 15 ЗУ). Нажаль, національне право у сфері захисту прав споживачів далеке від європейських стандартів.

Слід придивитись до досвіду Республіки Узбекистан. Згідно зі статтею 20 локального Закону «Про захист прав споживачів»: шкода, заподіяна життю, здоров'ю або майну споживача внаслідок конструктивних, виробничих, рецептурних та інших недоліків товару (роботи, послуги), а також застосування матеріалів, обладнання, приладів, інструментів, пристосувань чи інших засобів, що не забезпечують безпеку життя, здоров'я або майна споживача, підлягає відшкодуванню продавцем (виробником, виконавцем). Право вимагати відшкодування шкоди, завданої внаслідок недоліків товару (роботи, послуги), визнається за кожним потерпілим незалежно від того, чи перебував він у договірних відносинах з продавцем (виробником, виконавцем) чи ні. Шкода, заподіяна життю, здоров'ю або майну споживача, підлягає відшкодуванню, якщо він настав протягом передбаченого нормативною документацією терміну служби (придатності), а якщо він не встановлений, протягом десяти років з моменту виготовлення товару (прийняття роботи, послуги)[7].

**Висновок.** Верховна Рада України кожного року удосконалює норми права, впроваджує шляхи захисту споживачів від недобросовісних виробників. З одного боку, національне законодавство вказує на широке коло можливостей захисту прав та законних інтересів. З іншого – воно потребує змін задля реалізації цих прав.

Наразі наявна проблема нормативного регулювання відшкодування збитків, а саме розрахунку їх розміру. На нашу думку, дана ситуація потребує швидкого врегулювання, на тому є причина.

По-перше, виникає проблема в чіткому вирішенні питання розрахунку збитків, наслідком цього є збільшення звернень споживачів. Порівняно з 2017 та 2018 роком, кількість скарг збільшилась на 6 %.

По-друге, проблема відсутності інформаційного забезпечення споживача будує великий "міст" між продавцем та покупцем.

З огляду на вищезазначене, видається очевидною необхідність акцентування уваги законодавця на даній проблематиці з метою її вирішення шляхом надання споживачеві пріоритету перед виробником. Тобто, норми права потребують систематизації. Україні варто звернути увагу на досвід зарубіжних країн з приводу вирішення цього питання.

### **Література**

1. Медончак М.М. Сучасний стан споживача України в умовах кризи / М.М. Медончак. URL: <http://intkonf.org/medonchak-mm-suchasniy-stan-spozhivacha-ukrayini-v-umovah-krizi/>
2. 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 URL: <http://intkonf.org/piligrim-g-s-shestopalova-ya-i-osoblivostisuchasnogo-stanu-zahistu-prav-spozhivachiv-v-ukrayini/>

3. Конституція України від 28 червня 1996 року № 30. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>
4. Закон України «Про захист прав споживачів» від 01 грудня 2005 № 3161-15 URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show>
5. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 р. № 435-IV (із змінами і доповненнями) // Офіційний веб-сайт Верховної Ради України URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/435-15>
6. Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів: Постанова Пленуму Верховного суду України № 5 від 12 квітня 1996 року. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/v00>
7. Про захист прав споживачів: Закон Республіки Узбекистан від 26 квітня 1996 р. № 221-I. URL: [http://www.lex.uz/pages/GetAct.aspx?lact\\_id=14643](http://www.lex.uz/pages/GetAct.aspx?lact_id=14643)