

УДК 347.451.03

<https://doi.org/10.34142/23121661.2022.35.10>

orcid. org/0000-0003-4117-5432

© Д'ячкова Н.А., 2022

Н.А. Д'ячкова

**ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У РАЗІ
ПРИДБАННЯ НЕЯКІСНОЇ ПРОДУКЦІЇ**

N. Diachkova

**PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS
IN THE EVENT OF PURCHASE
OF DEFECTIVE PRODUCTS**

Анотація. У статті досліджуються юридичні проблеми, які виникають у разі придбання споживачами неякісної продукції. Поділ недоліків на звичайні та істотні, встановлений у Законі «Про захист прав споживачів», не відповідає визначенню дефектної продукції у законодавстві країн Європейського Союзу і створює своєрідну ієрархію прав споживача в разі придбання неякісного товару.

Автор дійшла висновку, що на сьогодні споживач як один з найголовніших учасників ринкових відносин є досить обмеженим у своїх правах, а українське законодавство в цій сфері потребує нагального доопрацювання. У споживачьких відносинах, де однією зі сторін є фізична особа-непрофесіонал (слабша сторона), а іншою – суб'єкт підприємницької діяльності-професіонал (сильна сторона), законодавець має стати на бік захисту саме прав споживачів. Обґрунтовано, що формування інституту захисту прав споживачів в українському законодавстві має визначатися з сучасного розвитку ринкових умов, основних міжнародних тенденцій у цій сфері, враховувати європейський досвід та узгоджуватися з директивами Європейського Союзу. Запропоновано зміни до норм чинного законодавства з метою його вдосконалення, гармонізації та погодження відповідно до міжнародних стандартів у сфері захисту прав споживачів.

Ключові слова: захист прав споживачів, консюмеризм, споживач, недолік, неякісна продукція.

Annotation. The article is devoted to the study of legal problems that arise when consumers purchase low-quality products. The division of deficiencies into ordinary and significant, established in the Law “On the Protection of Consumer Rights”, does not correspond to the definition of defective products in the legislation of the countries of the European Union and creates a kind of hierarchy of consumer rights when buying low-quality goods.

It is concluded that today the consumer, as one of the main participants in market relations, is quite limited in his rights, and Ukrainian legislation in this area needs to be improved. In consumer relations, where one of the parties is a non-professional individual (weak side), and on the other, a professional business entity (strong side), the legislator must take the side of protecting consumer rights. It is substantiated that the formation of the institution of consumer rights protection in Ukrainian legislation should be based on the current development of market conditions, the main international trends in this area, take into account European experience and be consistent with the

Directives of the European Union. Changes to the norms of the current legislation are proposed in order to improve, harmonize and bring them in line with international standards in the field of consumer protection.

Key words: consumer rights protection, consumerism, consumer, disadvantage, low-quality products.

Постановка проблеми. Захист прав споживачів є однією із головних функцій діяльності будь-якої держави. Особливого значення ці питання набули під час пандемії, коли все більше договорів укладаються через інтернет і споживач під час придбання товару не має можливості перевірити його якість. Відповідно до ст. 42 Конституції України «держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю й безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів» [1]. Основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів закладені в системі нормативно-правових актів, яка складається з Законів України «Про захист прав споживачів», «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів», «Про стандартизацію», «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» та низки інших нормативно-правових актів. Проте аналіз чинного законодавства України демонструє, що на сьогодні споживач як один з найголовніших учасників ринкових відносин є досить обмеженим у своїх правах. Одночасно українська регуляторна структура доволі патерналістська у практичному застосуванні законів: у нашій державі сталою є тенденція до дотримання пріоритету державного контролю за виробниками та дистриб'юторами продукції, а не до розвитку законодавства про права споживачів та механізми їх ефективного захисту [2, с. 22].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми захисту прав споживачів є предметом досліджень багатьох науковців. Так, Л. М. Саванець розглядала питання гармонізації законодавства ЄС та України щодо невідповідності споживчого товару договору купівлі-продажу та права споживача в разі придбання товару неналежної якості за законодавством Європейського Союзу та України [3]. У роботах В. О. Хижняка [4], В. В. Лащака і Т. В. Лащака [5], Л.М. Іваненко [6] проблеми, які виникають в процесі придбання споживачами неякісної продукції, розглядалися оглядово, тобто в контексті основного дослідження.

Роботи зазначених вчених є актуальними, проте не вирішують питання захисту прав споживачів. Існує потреба в подальших теоретико-методичних та практичних дослідженнях у цьому напрямі. Питання захисту прав споживачів у разі придбання неякісної продукції потребують подальших ґрунтовних досліджень відповідно до реалій сьогодення, оскільки окремого дослідження правового регулювання критеріїв неякісності продукції під час укладання договорів за участю споживачів на сьогодні немає.

Визначення чітких критеріїв неякісної продукції дасть змогу заповнити певні прогалини як в наявних наукових дослідженнях, так і на практиці, та зможе

використовуватись як наукове підґрунтя для об'єктивної оцінки ефективності існуючої української системи захисту прав споживачів, розробки рекомендацій щодо створення в цій сфері сумісного з європейським законодавством системи і т.п.

Метою цієї статті є обґрунтування науково-теоретичних підходів щодо захисту прав споживачів у разі придбання продукції неналежної якості, виявлення можливості використання досвіду Європейського Союзу у цій сфері та визначення напрямів реформування відповідного законодавства України.

Результати дослідження. Формування системи захисту прав споживачів почалося з часів появи перших законів, що сприяли запобіганню обігу неякісних товарів, робіт та послуг. Так, у Німеччині 1516р. був прийнятий Закон «Про чистоту пива», відповідно до якого за фальсифікацію пива як національного напою відрубали голову. В Австрії продавця розбавленого або прокислого молока примушували випивати цю продукцію. 1879 р. німецькі законодавці прийняли новий закон, який суворо карав за спробу фальсифікації та протидію контролю за торгівлею іншими товарами. Так, грошовий штраф до 150 марок та арешт загрожували тим, хто порушував поліцейське розпорядження про правила торгівлі, арешт до 6 місяців або штраф до 1500 марок – за підроблення харчових продуктів, їх збереження та продаж. Поступово закони про заборону фальсифікації товарів були прийняті в більшості розвинених європейських країн – у Франції (1851 р.), Італії (1890 р.), Бельгії (1891 р.), а потім в Англії, Австрії, Швейцарії. У законах цих країн передбачалися заходи покарання за фальсифікацію товарів – досить суворі штрафи, розмір яких залежав від ступеня шкоди, завданої здоров'ю споживачів та типу фальсифікованих товарів, а також позбавлення громадянських прав, почесних звань, арешт та ув'язнення.

В Україні підроблялися майже всі товари, зокрема харчові продукти – кав'яр, червона риба, алкогольні напої та хліб. Так, 1891 року в Києві на Подолі відкрилася чайна лавка, що належала обивателю Попову, який привласнив марку справжніх купців Попових – власників торгової марки «Чай К. та С. Попових», а інші винахідливі пани восени 1890 р. збирали залишки випитого чаю, просушували його, поливали трояндовим маслом, додавали фарби та продавали як чай цієї самої торгової марки. Виявили підробників через неприємний запах напою. Іншим видом шахрайства в Україні був продаж під виглядом вершкового масла маргарину. Це явище було настільки поширеним, що Київська дума 1891 р. прийняла спеціальні правила, відповідно до яких справжнє вершкове масло та маргарин не дозволялося продавати в одному магазині, а маргарин мав продаватися тільки підфарбованим у блакитний колір нешкідливим барвником 1891 р. в Києві було закрито завод, який протягом двох років виробляв підробку під шампанське Редерер. Власник заводу купець Дензов придбавав етикетки для пляшок у чоловіка, який мив посуд у справжній фірмі Редерера в Реймсі. Придбані в такий спосіб пробки таврували на заводі підробленим штемпелем, і декілька агентів поширювали це шампанське за

ціною, що становила три рублі за пляшку, тоді як справжнє шампанське коштувало 5 руб. Саме ця дешевизна й призвела до виявлення підробки.

Аналізуючи сучасний стан споживчого ринку в Україні, насамперед необхідно зазначити, що у вітчизняному законодавстві норми Цивільного кодексу України містять лише правові наслідки передання товарів із недоліками, без розподілу таких дефектів на види. Але Закон України «Про захист прав споживачів» як спеціальний нормативний акт вже містить дефініції понять «недолік товару» і «істотний недолік товару». Згідно із положеннями ст. 8 цього Закону права споживача відрізняються залежно від того, придбав він товар з «неістотними» чи з «істотними» недоліками [7]. У разі придбання товарів з «неістотними» недоліками споживач має право вимагати від продавця або виробника «пропорційного зменшення ціни, безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк або відшкодування витрат на усунення недоліків товару» [7]. А в разі виявлення істотних недоліків споживач має право вимагати «розірвання договору, повернення коштів або заміни товару на такий самий або аналогічний з наявних у продавця (виробника)» [7]. У цьому випадку відповідно до п. 15 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів», недоліком є «будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативно-правових актів і нормативних документів, умовам договорів або вимогам, що висуваються до неї, а також інформації про продукцію, що надана виробником (виконавцем, продавцем)» [7]. Водночас у п. 12 ч. 1 ст. 1 цього Закону зазначено, що істотним є «недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення, виник з вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин та містить хоча б одну з нижчезазначених ознак: він взагалі не може бути усунений або його усунення потребує понад 14 днів або він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором» [7].

Застосовуючи вказану норму під час вирішення споживацького спору, Вищий спеціалізований суд України з розгляду цивільних і кримінальних справ у своїй Постанові від 07.09.2011р. зазначив, що «для визначення недоліків істотними мають бути три обов'язкові ознаки (п. п. 1–3) та хоча б одна з факультативних (п. п. а–в)», а Верховний Суд України у своїй Постанові від 01.02.2018 р. зазначив, що «тільки сукупність чотирьох обов'язкових ознак недоліку надає підстави вважати його істотним з усіма правовими наслідками щодо задоволення вимог споживачів» [8].

Встановлений законом поділ недоліків на «істотні» та «неістотні» створює своєрідну ієрархію прав споживача в разі придбання неякісного товару: спочатку для захисту своїх прав покупець/замовник має визначити, який саме недолік виявлено у товарі, і лише після цього може висувати встановлені законом вимоги. У цьому випадку суд приймає рішення з огляду на те, що обов'язок доведення належної якості товару (факт відсутності недоліку) покладено на продавця, а тягар доказування істотності недоліку – на споживача [9]. Отже, застосування такої юридичної конструкції, в якій істотний недолік

необхідно виявляти лише через логічне тлумачення прав споживача, суттєво ускладнює реалізацію останнім належних йому прав на розірвання договору й повернення коштів.

Ще однією проблемою є недосконале визначення критеріїв істотності недоліку. Для її вирішення необхідна сукупність чотирьох обов'язкових умов:

1 – недолік має робити неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення;

2 – недолік виник з вини виробника (продавця, виконавця);

3 – недолік після його усунення проявляється знов із незалежних від споживача причин;

4 – недолік має бути наділений хоча б однією з трьох ознак:

а) він взагалі не може бути усунений;

б) його усунення потребує понад 14 днів;

в) він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором [7].

Найбільш суперечливою є обов'язковість третьої умови, оскільки саме вона вказує на повторність недоліку як кваліфікуючу ознаку його істотності. За таких обставин не може вважатися істотним недолік, який проявився вперше і, наприклад, взагалі не може бути усунути. Згідно з тлумаченням ч. 1 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» у подібних випадках мають наставати наслідки, передбачені для придбання товарів із «неістотними» недоліками, тобто споживач може вимагати лише пропорційного зменшення ціни. Проте це не означає повного повернення коштів, сплачених покупцем за неякісну продукцію, а отже, права споживача залишаються захищеними не в повному обсязі.

Відповідно до ст. 415 Угоди про асоціацію між Україною та ЄС наша держава взяла на себе зобов'язання забезпечити високий рівень захисту прав споживачів та досягнути сумісності української системи захисту прав споживачів з аналогічними системами держав-членів ЄС [10].

У ст. 3 Директиви 1999/44/ЄС щодо певних аспектів продажу споживчих товарів та пов'язаних з цим гарантій [11] встановлена ієрархія прав споживача в разі придбання товару неналежної якості. Насамперед споживач може вимагати від продавця усунення недоліків товару або заміни його на безоплатній основі (крім випадків неможливості або непропорційності), лише потім зменшення ціни або він може взагалі відмовитися від договору. Ця Директива не поділяє недоліки на «неістотні» та «істотні» і передбачає можливість розірвання договору у випадку будь-якої невідповідності товару, окрім випадків, коли наявність невідповідності є незначною. Така європейська практика може бути корисною для українського законодавця. Таким чином, слушною є пропозиція Л. М. Саванець щодо необхідності заміни поняття «недолік» та «істотний недолік» на поняття (не)відповідності товару споживання договору [3, с. 203]. Поняття «невідповідності товару споживання договору» є більш загальним, ніж поняття «недолік», адже визначає не лише реальний дефект речі, але й відсутність тієї її властивості, на яку сподівався покупець і з метою отримання

якої він і укладав договір. Отже, у ситуації, коли товар буде відповідати за якістю вимогам, які зазвичай висуваються до таких речей, але не міститиме тієї якісної ознаки, яка становила мету набуття покупцем товару, то він не буде вважатися товаром із недоліками, проте буде товаром із невідповідністю договору. Виключити останнє можливо тільки в тому випадку, коли споживач уклав із продавцем договір купівлі-продажу в письмовій формі і зазначив мету, з якою набувається цей товар. В іншому випадку товар буде вважатися без недоліків і споживач не зможе захистити свої права щодо отримання необхідного йому товару.

Необхідним є застосування в законодавстві України щодо захисту прав споживачів правової норми, яка б надавала право споживачу у разі придбання ним товару з недоліком замінити неякісний товар або розірвати договір у випадку невідповідності продукції вимогам, що висуваються до неї, або умовам договору. Винятком можуть бути лише окремі групи товарів неналежної якості: недоліки в нерухомості, меблях, проданих або виготовлених з дефектами, які легко усуваються без значних матеріальних затрат. Наприклад, у разі продажу автомобіля з фарою, що не працює, є недоцільним з економічної точки зору надавати право споживачу на безумовне розірвання договору купівлі-продажу [4, с. 100].

У Директиві 1999/44/ЄС не передбачено зобов'язання покупця перевіряти якість товару в момент його передачі. Українське є законодавство ґрунтується на положеннях Віденської конвенції 1980 р. про договори міжнародної купівлі-продажу товарів, за якими покупець зобов'язаний перевіряти якість товару та повідомляти продавцю про неналежну якість товару в розумний строк після того, як вона була чи повинна була б бути ним виявленою. Таким чином, на відміну від положень Директиви 1999/44/ЄС, яка встановлює презумпцію невідповідності, вітчизняне законодавство здійснює захист передусім інтересів продавців, а не споживачів, залишаючи обов'язок доведення невідповідності за останніми.

Законодавство ЄС передбачає й процесуальні особливості захисту прав споживачів, зокрема щодо забезпечення таких позовів. Наприклад, на виробника/продавця покладається обов'язок замінити потенційно небезпечний товар на якісний ще до встановлення судом винуватця або зобов'язування відповідача покласти суму, що фігурує в позові, на депозит як забезпечення виконання рішення суду.

Висновки. Формування інституту захисту прав споживачів в українському законодавстві має впливати з сучасного розвитку ринкових умов, основних міжнародних тенденцій у цій сфері, враховувати європейський досвід та узгоджуватися із Директивами ЄС. Чинне законодавство України обмежує права споживачів та не враховує всі вимоги, визначені в нормах європейського права. Численні колізії та суперечності значно ускладнюють можливість захисту слабшої сторони, створюють сприятливі умови для діяльності недобросовісних

виробників і продавців товарів, розквіту фальсифікації та зловживання незахищеним становищем споживача на ринку.

У зв'язку з цим доцільним буде внесення змін до чинного законодавства України. У споживацьких відносинах, де однією зі сторін є фізична особа-непрофесіонал (слабша сторона), а іншою суб'єкт підприємницької діяльності-професіонал (сильна сторона), законодавець повинен зайняти сторону захисту саме прав споживачів. Обов'язок доведення належної якості проданого споживчого товару має бути покладений саме на продавця. Адже він як спеціаліст у підприємстві, що завжди пов'язано з ризиком, повинен бути готовим до відповідальності, навіть за відсутності його вини.

Література

1. Конституція України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>;
2. Захист прав споживачів в Європейському Союзі та Україні. Аналітичний звіт. Спільний проект Європейського Союзу та Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй. 2007. URL: <http://www.consumerinfo.org.ua/upload/iblock/377/ConsumerProtectionReport-ua.pdf>;
3. Саванець Л. М. Невідповідність споживчого товару договору купівлі-продажу у ЄС та Україні. Тернопіль: ТНЕУ. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/28667/1/202.PDF>;
4. Хижняк В. О. Стандарти ЄС щодо захисту прав споживачів: уроки для України. Науковий Вісник Херсонського державного університету. Сер. Економічні науки. 2017. URL: http://www.ej.kherson.ua/journal/economic_27/1/25.pdf;
5. Лащак В. В., Лащак Т. В. Система захисту прав споживачів у провідних країнах світу. Наукові записки «Острозької академії». Сер. Економіка. 2014. Вип 25. С. 15–18;
6. Іваненко Л. М. Правове регулювання захисту прав споживачів: навч. посіб. Київ: КНТЕУ, 2008. 258 с;
7. Про захист прав споживачів: Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>;
8. Постанова Верховного Суду від 01.02.2018р. у справі № 661/67/16-ц. Єдиний державний реєстр судових рішень. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/72044243>;
9. Постанова Верховного Суду 01.07.2020 по справі № 751/7892/17. Єдиний державний реєстр судових рішень. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/90202504>;
10. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_011#Text;
11. Директива № 1999/44/ЄС Європейського Парламенту і Ради ЄС щодо певних аспектів продажу споживчих товарів та пов'язаних з цим гарантій. 1999. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_b07#top.