

## ЦИВІЛІСТИКА

**ГРАБОВСЬКА Г. М.,**  
доцент кафедри цивільного права  
і процесу  
(Національний авіаційний  
університет)

УДК 346.9

**ФОРМИ ТА СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ  
У ВИПАДКУ ПРИДБАННЯ НИМИ ТОВАРІВ НЕНАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ**

У статті розглядаються форми та способи захисту прав споживачів у випадку придбання ними товарів неналежної якості. Проаналізовано різні способи захисту прав споживачів.

**Ключові слова:** право, захист прав споживачів, форми захисту, способи захисту.

В статье рассматриваются формы и способы защиты прав потребителей в случае приобретения ими товаров надлежащего качества. Проанализированы различные способы защиты прав потребителей.

**Ключевые слова:** право, защита прав потребителей, формы защиты, способы защиты.

The article deals with the forms and methods of consumer protection in the event of acquisition of goods of poor quality. Analyzed the different ways to protect consumer rights.

**Key words:** law, consumer protection, forms of protection, how to protect.

**Вступ.** У сучасних умовах розвитку суспільства особливого значення набуває питання захисту прав споживачів. Конституція України передбачає право кожного громадянина, а також іноземців та осіб без громадянства на звернення до суду щодо захисту своїх прав і на правову допомогу. Таке право не може бути обмежене за жодних обставин. Здійснення в Україні соціально-економічних і політичних перетворень зумовлює необхідність підвищення ефективності захисту прав громадян, зокрема, забезпечення реалізації передбаченого у ст. 42 Конституції України обов'язку держави захищати права громадян як споживачів.

Серед нових досліджень особливу увагу викликають дослідження про нормативно-правове забезпечення захисту споживачів таких авторів, як Ю. Плахтій, Р. Байцар, необхідно звернути увагу на статтю О. Зверева, в якій зосереджено увагу на захисті прав споживачів. Загалом необхідно вказати, що аналіз наукової літератури свідчить про підвищену увагу до питання захисту прав споживачів серед наукового кола дослідників.

**Постановка завдання.** Мета дослідження – дослідити захист прав споживачів у випадку придбання ними товарів неналежної якості. Визначити основні форми та способи захисту прав споживачів в Україні.

**Результати дослідження.** Під формою захисту розуміється комплекс внутрішньо узгоджених організаційних заходів щодо захисту суб'єктивних прав та охоронюваних



законом інтересів. Розрізняють дві основні форми захисту – юрисдикційну і неюрисдикційну.

Способи захисту є водночас і санкціями, і заходами захисту, проте лише окремі з них (відшкодування збитків, стягнення неустойки тощо) є заходами цивільно-правової відповідальності.

Україна дбає про захист життя і здоров'я її громадян, зокрема і споживання продукції харчового, побутового, виробничо-технічного призначення та під час надання послуг. Ст. 16 Конституції України вказує на забезпечення екологічної безпеки і підтримання екологічної рівноваги на території України [1].

Вказані конституційні положення створюють загальнополітичні та правові засади забезпечення прав споживача. Відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» [2] такі заходи передбачено у вигляді єдиної системи, до якої належать:

1) самозахист, правову основу для здійснення якого створює ст. 19 Цивільного кодексу України [3] та ст. 8 і 9 Закону України «Про захист прав споживачів». Досудовий захист прав споживачів може здійснюватися самостійно самим споживачем або із залученням до цього процесу уповноваженого на такі дії органу.

Така форма захисту прав споживачів є найпростішою, однак законодавець передбачив й інші форми, коли споживач може звертатися для поновлення своїх прав до органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та судів;

2) громадська форма захисту прав. Ст. 24 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає змогу громадян засновувати громадські організації із захисту прав споживачів (об'єднання споживачів) із метою захисту своїх законних прав та інтересів. Процедура створення й діяльності їх регулюється спеціальним законом «Про об'єднання громадян» № 2460-12.

Громадська форма захисту – це реалізація суспільного (колективного) інтересу до забезпечення прав споживачів, однак на відміну від самозахисту та інших форм захисту прав споживачів, відбувається із залученням державних органів управління, місцевого самоврядування та судової влади. Громадській формі захисту прав споживачів також притаманні широка роз'яснювальна робота та попередня оціночна (аналітична) діяльність щодо дотримання виробниками (продавцями) товарів і послуг нормативних вимог до якості й безпечності продукції і послуг (ст. 25 Закону України «Про захист прав споживачів»).

У Законі України «Про захист прав споживачів», відповідно до встановлених прав та обов'язків споживачів, у ст. 4 зазначено, що вони мають право на захист своїх прав державою. Далі у ст. 5 Закону це положення розвивається, набуваючи наступного змісту: «Держава забезпечує споживачам захист їхніх прав, надає можливість вільного вибору продукції, здобуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання й використання продукції відповідно до їх потреб, і гарантує придбання або одержання продукції іншими законними способами в обсязі, що забезпечує рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я й життєдіяльності» [2].

3) державний (адміністративний) захист, який здійснюють компетентний орган державної влади з питань захисту прав споживачів та система його територіальних управлінь і відділів.

Законом не встановлено порядок і послідовність звернення до органів влади. Це передбачає вільний вибір споживача діяти на власний розсуд під час захисту своїх прав. Таким чином, саме споживач вирішує, куди йому звернутися в першу чергу: до продавця чи виробника з вимогою про безоплатне усунення недоліків товару, до державного органу виконавчої влади, до органу місцевого самоврядування, до суду або до всіх одночасно.

За умов, коли громадська й адміністративна форми захисту прав не є достатньо ефективними, особливо зростає значення судової форми захисту, оскільки вона містить



більше гарантій дотримання прав осіб. Крім того, рішення судових органів мають більшу юридичну силу, ніж рішення інших державних органів, які можуть бути перевірені в судовому порядку [4, с. 21].

На сьогодні сформувались різні форми захисту прав споживачів, при цьому провідну роль серед них посідає судова форма – універсальна, історично сформована, детально регламентована нормами цивільного процесуального права, а тому найбільш ефективна й цивілізована [5, с. 376]. Судовому захистові прав споживачів належить особливе місце. Відповідно до п. 1 ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» захист прав споживачів, передбачених законодавством, здійснюється судом. Відповідно до закону судовий захист споживчих прав громадян здійснюється через звернення споживачів до судів загальної юрисдикції та з позовами про захист наступних прав:

- а) на безпечну та якісну продукцію;
- б) на повну, достовірну та прозору споживчу інформацію;
- в) на відшкодування матеріальної (майнової) шкоди, заподіяної споживанням неякісної продукції або наданням неповної чи оманливої інформації, що перешкодило використанню продукції за її призначенням;
- г) на відшкодування моральної (немайнової) шкоди, завданої внаслідок споживання неякісної або небезпечної продукції, отримання неякісних послуг (зокрема й недоброзичливого ставлення персоналу), бездіяльності державних і самоврядних органів захисту прав споживачів;
- д) на вчасне, достатнє й об'єктивне реагування державних і самоврядних органів (організацій) на виявлені/заявлені факти порушення споживчих прав.

Судовий захист споживчих прав здійснюється зазвичай в індивідуальній формі, тобто завдяки поновленню у правах позивача (співпозивача), що є безпосереднім споживачем продукції чи послуг, або відшкодування збитків, заподіяних порушенням прав суб'єкта.

Непоодинокі судові справи стосуються оскарження дій і бездіяльності органів та організації державного захисту прав споживачів (адміністрування споживчих відносин) щодо забезпечення належної якості продукції та послуг на момент продажу (надання).

Слід зазначити, що Закон «Про захист прав споживачів» (далі – Закон), говорячи про неналежну якість товару, має на увазі лише фізичні недоліки. Щодо юридичних недоліків, тут мова йде про загальні права покупця, передбачені Цивільним кодексом України (далі – ЦКУ) [6, с. 124].

Поряд зі способами захисту прав споживачів необхідно вказати на принципи. У Законі України «Про захист прав споживачів» та інших законодавчих актах у сфері захисту прав споживачів можна виділити певні визначальні принципи, характерні для побудови їх правових норм, зокрема такі:

- встановлення державних обов'язкових вимог до якості товарів (робіт, послуг), торговельного та інших видів обслуговування населення;
- пріоритету законодавчого врегулювання договірних відносин між продавцями (виконавцями) та покупцями (замовниками);
- встановлення додаткових обов'язків для продавців (виробників) та привілейованих прав для споживачів-покупців (замовників) порівняно із загальними засадами цивільного законодавства;
- встановлення спеціальних способів захисту прав споживачів відповідними органами та об'єднаннями споживачів, а також спрощеного судового захисту [7, с. 90].

Наступним питанням, яке необхідно висвітлити, є умовне розділення товарів неналежної якості на три групи, про що вказано далі.

1. Товар, що має певні недоліки, – товар (продукція) з будь-якою невідповідністю до вимог нормативно-правових актів і нормативних документів, умов договорів або вимог, що пред'являються до нього, а також інформації про продукцію, наданій виробни-



ком (виконавцем, продавцем). Якщо покупець після придбання такого товару виявляє протягом гарантійного строку недолік (скажімо, подряпину на корпусі побутового приладу), то він має право вимагати:

- пропорційного зменшення ціни;
- безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
- відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

Тому товари цієї групи обов'язковому обміну не підлягають.

2. Товар, що має істотний недолік, відповідно до п. 12 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів», – товар із недоліком, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення; недолік виник із вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин (наприклад, пляма на піджаку, яку неможливо вивести). При цьому такий недолік має бути наділено хоча б однією з наведених нижче ознак:

- а) його взагалі не може бути усунено;
- б) його усунення потребує понад чотирнадцять календарних днів;
- в) він робить товар іншим, ніж передбачено договором.

3. Фальсифікований товар – товар (продукція), виготовлений із порушенням технології або неправомірним використанням знака для товарів та послуг чи копіюванням форми, упаковки, зовнішнього оформлення, а також неправомірним відтворенням товару іншої особи (наприклад, підробка товарів відомих торговельних марок тощо). Такий дефект за необхідності має бути підтверджено експертом [8, с. 406-407].

Якщо так станеться, що куплений товар потрапить до групи 2 чи 3 і це з'ясується протягом встановленого гарантійного строку, то споживач має право або вимагати від продавця чи виробника розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми; або вимагати заміни товару на такий самий товар чи на аналогічний з-поміж наявного у продавця (виробника) товару.

Однак якщо непродовольчі товари, які були в ужитку, придбано через роздрібні комісійні підприємства, то для реалізації споживчих прав (за умови, що гарантійний строк ще не минув) необхідна ще й згода продавця.

Крім того, не слід забувати, що у разі здійснення безоплатного усунення недоліків товару споживач має право письмово вимагати на час такого ремонту надання йому товару аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) з обмінного фонду. Такий фонд зобов'язані створити (мати) продавець, виробник або підприємство, покликане задовольняти вимоги споживача (наприклад, сервісний центр), згідно з переліком товарів, зазначених у додатку 2 до Постанови № 172 [9].

Правам покупця у разі продажу товару неналежної якості присвячена ст. 708 ЦК України, згідно з якою у разі виявлення покупцем упродовж гарантійного або інших строків, установлених обов'язковими для сторін правилами чи договором, недоліків, не застережених продавцем, або фальсифікації товару покупець має наступні права:

1) на свій вибір вимагати від продавця або виготовлювача безоплатного усунення недоліків товару або відшкодування витрат, здійснених покупцем чи третьою особою на їх виправлення;

2) на свій вибір вимагати від продавця або виготовлювача заміни товару на аналогічний товар належної якості або на такий само товар іншої моделі з відповідним перерахунком у разі різниці в ціні;

3) на свій вибір вимагати від продавця або виготовлювача відповідного зменшення ціни;

4) на свій вибір відмовитися від договору й вимагати повернення сплаченої за товар грошової суми.

Таким чином, за ЦК України, реалізація покупцем товару неналежної якості можлива у разі виявлення недоліків, не застережених продавцем, або фальсифікації товару.



Цивільний кодекс України, на відміну від Закону України «Про захист прав споживачів», надає право споживачеві звертатися з переліченими у ст. 708 вимогами, незалежно від істотності недоліків товару, а також надає йому право на відмову від договору та повернення сплаченої за товар грошової суми (за Законом – право на розірвання). На думку науковців О. Дзери, Н. Кузнєцової, Р. Майданика, важко пояснити суперечності між ЦК України і Законом України «Про захист прав споживачів», адже на момент прийняття до Закону від 1 грудня 2005 р. змін ЦК України вже був чинним із 1 січня 2004 р. Однак порівнюючи зміст ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» і зміст ст. 678 ЦК України, дослідники виявляють їх тотожність, яка дає підстави вважати, що в Закон помилково було закладено ст. 678 ЦК України, розраховану на регулювання загальних відносин, пов'язаних із придбанням товару неналежної якості [10, с. 317-318]. За таких обставин під час вирішення спорів щодо захисту прав споживачів судам необхідно керуватися ст. 708 ЦК, а не ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів», яка погіршує правове становище покупця-споживача. При цьому, незважаючи на відсутність у ст. 708 ЦК України посилання на право споживача вимагати відшкодування збитків, спричинених придбанням товару неналежної якості, вони можуть бути відшкодовані на підставі ст. 623 ЦК України.

Ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів», а також 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, виготовлювача або уповноваженого ним представника (такі функції можуть виконувати також представництва й філії) за місцеперебуванням споживача.

Відповідно до ст. 678 ЦК України та ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач (покупець), якому передано товар неналежної якості, має право, незалежно від можливості використання товару за призначенням, вимагати від продавця за своїм вибором:

- 1) пропорційного зменшення ціни;
- 2) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
- 3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

Якщо продавець товару неналежної якості не є його виготовлювачем, вимоги щодо безоплатного усунення недоліків товару й відшкодування збитків можуть бути пред'явлені до продавця або виготовлювача товару.

Щодо непродовольчих товарів, що перебували у використанні та були реалізовані через роздрібні комісійні торговельні підприємства, вимоги споживача задовольняються за згодою продавця.

**Висновки.** Таким чином, необхідно ствердити, що захист прав споживачів відбувається за допомогою різних форм і способів у встановлених межах закону. Споживач самостійно обирає способи, за допомогою яких він прагне захистити свої порушені права. Проте нині необхідно звернути увагу на усунення колізій, котрі виникають у ході вирішення проблеми захисту прав споживачів. Потрібно звернути увагу на чинні нормативно-правові документи, які не охоплюють усіх основних проблем захисту прав споживачів, а також сприяти активній співпраці громадських організацій та органів державної влади.

#### Список використаних джерел:

1. Конституція України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 30. – Ст. 141.
2. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-ХІІ (в ред. від 01.12.2005 р. № 3161-ІV).
3. Цивільний Кодекс України від 16.01.2003 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 40-41 – Ст. 356.



4. Коршунов Н.М. Гражданский процесс / Н.М. Коршунов, Ю.Л. Мареев. – М. : Норма, 2004. – 848 с.
5. Зверева О.В. Деякі аспекти захисту прав необмеженого кола споживачів / О.В. Зверева // Держава і право. – 2007. – Вип. 38. – С. 376–380.
6. Зверева О.В. До питання про права споживача при придбанні товару неналежної якості / О.В. Зверева // Форум права. – 2008. – № 2. – С. 123–130.
7. Плахтій Ю. Нормативно-правове забезпечення у сфері захисту прав споживачів / Ю. Плахтій, Р. Байцар // Вимірювальна техніка та метрологія. – 2013. – № 74. – С. 88–91.
8. Дудла І.О. Захист прав споживачів : навч. посібник / І.О. Дудла. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 448 с.
9. Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів» : постанова Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. № 172 // [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=172>.
10. Цивільне право України. Особлива частина : підручник / за ред. О.В. Дзери, Н.С. Кузнецової, Р.А. Майданика. – 3-тє вид., перероб. і допов. – К. : Юрінком Інтер, 2010. – 1176 с.

**НЕДОШОВЕНКО А. О.,**

здобувач

(Київський національний університет  
імені Тараса Шевченка)

УДК 347.454.3

### ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ПЕРЕДУМОВИ УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ БУДІВЕЛЬНОГО ПІДРЯДУ

У статті висвітлено передумови договору будівельного підряду, проведено аналіз чинного законодавства та проблем, які виникають при укладенні договору будівельного підряду.

**Ключові слова:** договір будівельного підряду, ліцензія, будівельні роботи, проект об'єкта архітектури.

В статье освещены предпосылки заключения договора строительного подряда, проведен анализ действующего законодательства и проблем, которые возникают при заключении договора строительного подряда.

**Ключевые слова:** договор строительного подряда, лицензия, строительные работы, проект объекта архитектуры.

The article highlights organizational and legal prerequisites for building contract, was made an analysis of the current legislation and problem analysis which can arise while concluding a building contract.

**Key words:** building contract, license, construction works, architecture design of the facility.

**Вступ.** Укладення різноманітних договорів (адміністративних, цивільних, господарських, трудових тощо) може передбачати різноманітні передумови, наявність яких

