



Галина ЯНОВИЦЬКА

завідувач кафедри цивільно-правових дисциплін
юридичного факультету
Львівського державного університету внутрішніх справ,
кандидат юридичних наук, доцент
galyna@yahoo.com

УДК 347.12

ПРАВО СПОЖИВАЧА НА НАЛЕЖНУ ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ

Споживчий ринок в Україні наповнений різноманітними товарами вітчизняного та іноземного виробництва різної якості. Поняття «якість» товару, роботи (послуги) є широким і багатомірним. У спеціальній літературі наведено різні терміни, які позначають якість, зокрема: ефективність, соціальна ефективність, корисний ефект, оптимальність, оптимальна якість, споживча якість, рівень якості, суспільна корисність, функціональність, придатність, утилітарність, міцність.

Від правильного визначення поняття «якість продукції» залежить формування відповідних вимог і правил щодо кількісних і якісних показників, яким має відповідати продукція, тому вказане питання є предметом і правових досліджень.

Різні аспекти якості товарів (робіт, послуг) найбільш комплексно досліджено у працях Ю.В. Білоусова, М.Г. Гуревича, Л.М. Іваненко, Т.О. Кагал, О.П. Письменної, О.Ю. Черняк, О.М. Язвінської, В.Ф. Яковлевої.

Метою статті є аналіз змісту якості продукції та формування вимог щодо кількісних і якісних показників, яким вона має відповідати.

У юридичному словнику зазначено, що якість продукції – це сукупність корисних властивостей і характеристик продукції або послуги, якими визначається їх здатність задовольнити встановлені або передбачува-

ні потреби споживача щодо конкретних цілей їх використання чи споживання. Вона характеризується показниками безпеки, новизни, довговічності, надійності, економічності та іншими споживчими властивостями товару чи послуги, які дають змогу задовольнити обумовлені або передбачувані потреби в системі виробничих чи соціально-економічних відносин. Вимоги до якості продукції формуються розробниками і виготувачами продукції, а також уповноваженими державними органами й установами. Пріоритет щодо вимог до якості продукції, ступеня її відповідності конкретним показникам належить споживачеві [1, 1017].

На думку О.Ю. Єгоричевої, якість продукції, товарів і послуг – це соціально-економічна та правова категорія. Належна якість промислових і продовольчих товарів, медичних засобів та ліків позитивно впливає на фізичне і моральне здоров'я людей, сприяє поліпшенню життєвого комфорту, а також підвищенню продуктивності праці й покращенню умов відпочинку. Натомість недотримання вимог до якості спричиняє дискомфорт у побуті, завдає споживачам матеріальної і моральної шкоди та призводить до зниження виробничого потенціалу країни. Вказані фактори обумовлюють необхідність закріплення відповідних правових механізмів, які передбачали б конкретні вимоги, спрямовані на забезпечення належної якості товарів, робіт і послуг. Якість

товару (продукції) в економічному сенсі – це комплекс позитивних властивостей, які забезпечують його ефективно та безпечно використання (споживання) за призначенням відповідно до існуючого рівня науково-технічного прогресу. Забезпечення відповідності товару таким властивостям здійснюється для переважної частини товарів у нормативному порядку, що надає якості товару ознак правової категорії [2, 9].

Л.М. Іваненко зазначає, що якість продукції можна визначити як відповідність фактичних споживчих і виробничих властивостей (щодо безпечності, новизни, довговічності, надійності, економічності, естетичності, екологічності тощо) даної продукції для задоволення потреб споживача передбаченим у законі чи в договорі кількісним та якісним показником такої продукції [3, 14].

Разом з тим Т.Л. Левшина пропонує розглядати категорію якості в економічному та правовому аспектах. В економічному сенсі якість – це сукупність споживчих властивостей товару (роботи, послуги), які дають змогу використовувати його за призначенням. Правовий аспект поняття якості товару (роботи, послуги) полягає в тому, що вимоги стосовно якості товару (роботи, послуги) підлягають обов'язковому виконанню згідно із законом [4, 23].

Проблема якості товарів та її правового регулювання зберігає свою актуальність і в умовах ринкової економіки, оскільки її вирішення дуже важливе для громадян-споживачів [5, 74].

В.Ф. Яковлева вважає, що якість продукції є відповідністю її внутрішніх властивостей і зовнішнього вигляду вимогам зазначеного у договорі державного стандарту, технічних умов або ж більш високим порівняно з ними якісним показникам, якщо це встановлено угодою сторін [6, 56].

Найважливішим критерієм якості продукції є її корисність, що визначається ступенем придатності, а здатність продукції задовольняти відповідні потреби людей обумовлена її властивостями, зокрема, надійністю, довговічністю, ефективністю, які відповідають нормативним вимогам, плановим приписам і договорам.

Має місце і техніко-економічне поняття якості, яке охоплює тільки ті властивості

товару (результати роботи, послуги), що роблять його корисним, здатним задовольнити потреби, заради яких його придбали. Тому в економічному розумінні якість – сукупність споживчих властивостей товару (роботи, послуги), що дають можливість використовувати його за призначенням [7, 139].

Міжнародна організація зі стандартизації (ISO, 1946 рік, м. Лондон) у 1986 році визначила терміни щодо якості для всіх галузей бізнесу та промисловості. Організацією встановлено 15 тисяч міжнародних стандартів, що забезпечують сумісність виробничих процесів і технологій. Стандарти ISO нині – це уніфікований механізм для оцінки якості виробництва та управління у світовому співтоваристві. Вони застосовуються у всіх традиційних галузях: від сільського господарства і будівництва, виробництва побутових товарів і найскладнішого медичного обладнання до новітніх інформаційних технологій.

Необхідність розробки стандартів ISO продиктовано ринком. Вони сприяють прогресу бізнесу, розвитку споживчого сектору та економіки загалом. Найбільш відомі й визнані у світі стандарти ISO 9000 – стандарт управління якістю та ISO 14000 – стандарт управління безпекою навколишнього середовища.

Завдання ISO полягає у сприянні розвитку стандартизації і суміжних видів діяльності з метою забезпечення міжнародного обміну товарами і послугами, а також зміцнення співробітництва в інтелектуальній, науково-технічній та економічній галузях. У процесі функціонування вдосконалено і саме поняття. Під якістю продукції слід розуміти сукупність властивостей і характеристик, які відображають ступінь новизни, надійності, довговічності, економічності продукції і зумовлюють здатність її задовольняти потреби споживачів відповідно до свого призначення [8].

Сьогодні гостро постає питання забезпечення якості продуктів харчування. У разі придбання неякісних непродовольчих товарів наслідком може бути лише певний дискомфорт, а у разі придбання неякісних продуктів харчування існує загроза здоров'ю.

Для забезпечення високої якості продукції чи послуг необхідна чітка система

управління якістю, яка ґрунтувалася б на науково-технічних досягненнях, стимулювала б добросовісну працю всього колективу підприємства й орієнтувалася б на запити ринку.

Система якості – це сукупність організаційної структури, відповідних процедур, процесів і ресурсів, які забезпечують здійснення загального управління якістю продукції та послуг і підтримання міцних зв'язків між усіма ланками управління і підприємствами на всіх рівнях виробництва та реалізації.

В Україні впровадження стандартів серії ISO 9000 триває близько 20 років, при цьому діють стандарти ДСТУ ISO – це національні стандарти, в яких враховано стандарти ISO. Номер стандарту ДСТУ відповідає номеру міжнародного стандарту ISO, рік затвердження теж узгоджено. Це дає можливість вітчизняним підприємствам своєчасно висувати вимоги до систем управління якістю. Впроваджуючи подібні стандарти, українські виробники можуть виходити на міжнародні ринки з продукцією належної якості, підтверджуючи цим свою конкурентоспроможність і компетентність.

До серії стандартів ISO 9000 входять 16 стандартів. Базові положення встановлені в стандарті «Системи управління якістю – основні принципи і поняття». Стандарт «Системи управління якістю – вимоги» визначає основні вимоги до системи управління якістю, які використовуються для доведення можливості організації задовольнити вимоги споживача. Це єдиний стандарт у серії ISO 9000, за яким видається відповідний сертифікат.

Важливо розуміти, що ISO 9000 не встановлює стандартів якості окремих конкретних товарів чи послуг, а визначає ступінь ефективності організації виробництва і управління, від яких, власне, і залежить якість. Тобто базова концепція затверджених стандартів ISO 9000 полягає в неможливості випуску неякісної продукції підприємством, де впроваджена стандартизована система управління якістю. Отже, сертифікати ISO можуть отримати компанії, що працюють у різних галузях, якщо вони зможуть продемонструвати експертам відповідальне ставлення до роботи

і тотальний контроль за якістю випущених товарів і послуг.

Необхідно зазначити, що з січня 2015 року діє нова редакція Закону України «Про стандартизацію» [9], в якому передбачено приведення національної системи стандартизації у відповідність з європейською моделлю та враховано висновки проекту Twinning: «Зміцнення стандартизації, ринкового нагляду, вимірювань та законодавчої метрології, оцінки відповідності та споживчої політики в Україні. Також визначено національний орган стандартизації – його функції покладено на державне підприємство “Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості”». Ця інституція не є органом державної влади, отже – незалежно прийматиме рішення щодо застосування та скасування державних стандартів з огляду на те, що відповідно до Угоди про технічні бар'єри в торгівлі СОТ стандарти визначаються як добровільні.

Від 2006 року поступово скасовано 3 934 міждержавні стандарти, що втратили актуальність, з них у 2014 році – 122.

Сьогодні стандартизація є одним із дієвих засобів забезпечення споживачів високоякісною та конкурентоспроможною продукцією.

Зокрема, міжнародні стандарти мають рекомендований характер, однак вони встановлюють вимоги і показники, що відповідають світовому технічному рівню і впливають на національні стандарти, а через них обумовлюється попит на ту чи іншу продукцію на міжнародному ринку.

Для визначення належної якості товару, роботи (послуги) важливою є інформація, що поширюється виробниками (виконавцями), продавцями і рекламодавцями.

Відповідно до ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» [10] споживачі мають право на належну якість товарів, торговельного обслуговування, безпеку товарів та необхідну, доступну та достовірну інформацію про їх кількість, якість і асортимент.

Така норма зобов'язує державу не лише забезпечити створення інформаційної бази про якість товарів, що реалізуються всіма суб'єктами підприємництва, а й визначити необхідні вимоги, яким мають відповідати

ці товари, а також гарантувати здійснення державними органами контролю за дотриманням суб'єктами підприємницької діяльності цих та інших вимог. В Україні вже діє відповідна державна система захисту прав споживачів, яка забезпечує якість продукції в умовах ринкової економіки. Так, згідно з ч. 3 ст. 5 Закону України «Про захист прав споживачів» такий захист здійснюють центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, місцеві державні адміністрації, органи, що здійснюють державний санітарно-епідеміологічний нагляд, інші державні органи, органи місцевого самоврядування, а також суди.

До найважливіших законодавчих актів України у цій сфері насамперед належать Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» [11], закони України «Про стандартизацію», «Про безпечність та якість харчових продуктів» [12].

Сьогодні висунуто чіткі вимоги до якості продукції. Товари, що надходять у роздрібну торгівлю, мають вдовольняти потреби споживачів упродовж певного часу. Відповідно до ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків споживач у порядку та у строки, що встановлені законодавством, має право вимагати:

1) пропорційного зменшення ціни;

2) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;

3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних порушень, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач у порядку та у строки, що встановлені законодавством, і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника:

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

2) вимагати заміни товару на такий самий товар або на аналогічний, з наявних у продавця (виробника).

Законодавче закріплення права покупця на обмін товару належної якості також свідчить про підвищений інтерес законодавця до сфери роздрібної торгівлі.

Отже, заходи, пов'язані зі стандартизацією і сертифікацією систем якості підприємств, дають можливість створювати конкурентоспроможне виробництво й ефективно реалізовувати конкурентну продукцію за умови організації належного управління цими процесами.

При цьому якість продукції – це відповідність внутрішніх властивостей продукції її зовнішнім якісним характеристикам і вимогам, встановленим державними стандартами, технічними вимогами і зразками.

Список використаних джерел:

1. Великий енциклопедичний юридичний словник / за ред. Ю.С. Шемшученка. – [2-ге вид., переробл. і доповн.]. – К.: Юридична думка, 2012. – 1020 с.
2. Єгоричева О.Ю. Цивільно-правова відповідальність за продаж споживачам товарів неналежної якості: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук: спец. 12.00.03 «Цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право» / О.Ю. Єгоричева. – К., 2014. – 21 с.
3. Іваненко Л.М. Цивільно-правові засоби захисту прав споживачів (покупців): моногр. / Л.М. Іваненко. – К.: Юмана, 1998. – 224 с.
4. Левшина Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей / Т.Л. Левшина. – М.: Юридическая литература, 1994. – 158 с.
5. Іваненко Л.М. Реалізація прав споживачів на придбання товару належної якості / Л.М. Іваненко, О.М. Язвінська // Право України. – 2003. – № 8. – С. 73–77.
6. Яковлева В.Ф. О роли норм советского гражданского права в борьбе за качество продукции / В.Ф. Яковлева // Советское государство и право. – 1954. – № 3. – С. 56–57.
7. Кузьміна М. Визначення поняття «якість продукції» та критерії її оцінки / М. Кузьміна // Підприємство, господарство і право. – 2007. – № 12. – С. 138–141.

8. ISO and consumers [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.iso.org/iso/home/about/iso-and-the-consumer.htm>

9. Про стандартизацію: Закон України від 15 січня 2015 року № 124-VIII [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>

10. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991 року № 1023-XII (у редакції від 1 січня 2005 року) // Відомості Верховної Ради України. – 1991. – № 30. – Ст. 379.

11. Про стандартизацію і сертифікацію: Декрет Кабінету Міністрів України від 10 травня 1993 року № 46-93 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/46-93>

12. Про безпечність та якість харчових продуктів: Закон України від 23 грудня 1997 року № 771/97-ВР (у редакції від 1 січня 2015 року) // Відомості Верховної Ради України. – 1998. – № 19. – Ст. 98.



Галина ЯНОВИЦЬКА

ПРАВО СПОЖИВАЧА НА НАЛЕЖНУ ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ

У статті досліджено гарантії права споживача на належну якість продукції, при цьому окрему увагу приділено системі управління якістю та міжнародним стандартам ISO.

Ключові слова: споживач; належна якість; стандартизація і сертифікація.

Галина ЯНОВИЦЬКАЯ

ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА НАДЛЕЖАЩЕЕ КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ

В статье исследованы гарантии права потребителя на надлежащее качество продукции, при этом особое внимание уделено системе управления качеством и международным стандартам ISO.

Ключевые слова: потребитель; надлежащее качество; стандартизация и сертификация.

Halyna YANOVYTSKA

CONSUMER'S RIGHT TO ADEQUATE PRODUCT QUALITY

In the article the guarantees of the right to adequate consumer product quality. To ensure high quality product or services it is required strict quality control system that takes into account scientific and technological achievements, encouraged conscientious work of all the staff and the company focused on market demands.

Keywords: consumer; adequate quality; standardization and certification.

