

## ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПІД ЧАС НАДАННЯ ПОСЛУГ З ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ І РЕМОНТУ ДТЗ ТА ЇХ СКЛАДОВИХ

Кандидат історичних наук Язвінська О.М.

*В статті розкриті основи державно-правового регулювання захисту прав споживачів під час надання послуг з технічного обслуговування і ремонту ДТЗ та їх складових.*

*In this article bases of the state and legal regulation of protection of consumers' rights by granting services on maintenance service and repair of road and transport means and their components are opened.*

**Постановка проблеми.** Консюмеризм (від англ. *consumer* – споживач) в Україні почав формуватися із здобуттям незалежності. Україна першою серед колишніх республік СРСР прийняла Закон «Про захист прав споживачів» (1991 р.). За двадцять років незалежності створено потужний законодавчий простір, державні та громадські структури у галузі захисту прав споживачів. Права споживачів гарантуються Конституцією України (ст. 42).

**Ступінь розробленості проблеми.** З кінця 1990-х рр. проблема активно освоюється в Україні, продукуючи все нові аспекти дослідження. У тому числі відзначаємо особистий внесок автора у становлення та розвиток методології консюмеризму у вітчизняній науковій літературі [1].

Актуальність даної статті детермінована й необхідністю аналізу специфіки захисту споживачьких прав у сфері надання послуг з технічного обслуговування і ремонту ДТЗ та їх складових.

**Об'єктом дослідження** виступає аналіз концептуальних проблем захисту прав споживачів у сфері надання послуг з технічного обслуговування і ремонту ДТЗ та їх складових. **Предметом дослідження** є основні форми, напрями та зміст консюмерського державно-правового регулювання галузі. **Мета дослідження** полягає у висвітленні пріоритетів та принципів захисту прав споживачів у сфері надання послуг з технічного обслуговування і ремонту ДТЗ та їх складових.

**Наукова новизна** отриманих результатів дослідження полягає в узагальненні концептуальних проблем захисту прав споживачів під час надання послуг з технічного обслуговування і ремонту ДТЗ та їх складових, а також аналізі законодавства й організаційно-правового регулювання відносин в цій сфері.

### Основний зміст роботи.

Закон України «Про автомобільний транспорт» від 05.04.2001 р. № 2344-III (ст. 22) визначає, що технічне обслуговування і ремонт транспортних засобів та їх складових виконують з метою підтримання їх у належному стані та забезпечення встановлених виробником технічних характеристик під час використання, зберігання або утримання протягом періоду експлуатації [4].

Виконавцями технічного обслуговування і ремонту транспортних засобів є суб'єкти господарювання, які відповідають таким вимогам:

- мають власні або орендовані засоби технічного обслуговування і ремонту, що відповідають установленим законодавством вимогам;
- роботи з технічного обслуговування і ремонту здійснює персонал необхідного рівня професійної кваліфікації відповідно до видів цих робіт;
- мають виробничі споруди, засоби технічного обслуговування і ремонту, що відповідають встановленим законодавством вимогам.

Вимоги до виконавця технічного обслуговування і ремонту транспортних засобів та надаваних ним послуг (виконуваних робіт) встановлюються технічним регламентом з підтвердження відповідності, затвердженим у встановленому законодавством порядку. Так, технічний стан ДТЗ повинен відповідати вимогам таких нормативних документів:

— Закон України «Про автомобільний транспорт» від 05.04.2001 р. № 2344-III;

— Закон України «Про дорожній рух» від 30.06.1993 р. № 3353-XII (ст.ст. 12, 16, 29, 32, 33, 36, 37, 53);

- «Правила дорожнього руху», затверджені постановою КМУ від 10.10.2001 р. № 1306;
- «Порядок проведення державного технічного огляду колісних транспортних засобів», затверджений постановою КМУ від 09.07.2008 р. № 606;
- «Положення про технічне обслуговування і ремонт дорожніх транспортних засобів автомобільного транспорту», затверджене наказом Мінтрансу України від 30.03.1998 р. № 102;
- «Правила роздрібної торгівлі транспортними засобами і номерними агрегатами», затверджені наказом МЗЕЗТ України від 18.12.1995 р. № 168;
- «Правила надання послуг з технічного обслуговування і ремонту автомобільних транспортних засобів», затверджені наказом Мінтрансу України від 11.11.2002 р. № 792;
- «Правила обов'язкової сертифікації дорожніх транспортних засобів, їх складових та приладдя», затверджені наказом Мінтрансу України та Держстандарту України від 17.01.1997 р. № 23 (Правила доповнено додатком 9 згідно з Наказом Держспоживстандарту від 25.01.2002 р. № 48);
- «Правила обов'язкової сертифікації послуг автомобільного транспорту», затверджені наказом Мінтрансу України та Держстандарту України від 19.03.1999 р. № 119/156;
- ДСТУ 2322-93. Автомобілі легкові відремонтовані. Загальні технічні умови;
- ДСТУ 2323-93. Автомобілі легкові і мототехніка. Передпродажна підготовка. Порядок;
- ДСТУ 3649-97. Засоби транспортні дорожні. Експлуатаційні вимоги безпеки до технічного стану та методи контролю;
- ГОСТ 25478-91. Автотранспортные средства. Требования к техническому состоянию по условиям безопасности движения. Методы проверки;
- ГОСТ 17.2.2.03-87. Охрана природы. Атмосфера. Нормы и методы измерений содержания окиси углерода и углеводородов в отработавших газах автомобилей с бензиновыми двигателями. Требования безопасности;
- ГОСТ 21393-75. Автомобили с дизелями. Дымность отработавших газов. Нормы и методы измерений. Требования безопасности;
- ГОСТ 22895-77 (с изменениями 1986 г.). Тормозные системы и торможные свойства автотранспортных средств. Нормативы эффективности. Технические требования;
- ДСТУ UN/ECE R 51-02:2002. Єдині технічні приписи щодо офіційного затвердження дорожніх транспортних засобів, що мають не менше ніж чотири колеса, стосовно створюваного ними шуму;
- ДСТУ UN/ECE R51-07,08:2002. Єдині технічні приписи щодо офіційного затвердження дорожніх транспортних засобів категорії M, N, O стосовно гальмування;
- Інструкціям заводів-виробників ДТЗ та ін.

Наявність високого рівня попиту на послуги станцій технічного обслуговування (СТО) зумовлює збільшення кількості підприємств, що їх надають. Серед основних сегментів ринку автосервісу в Україні можна відзначити: фірмовий автосервіс; сітєвий автосервіс; «вимушені» послуги; спеціалізовані послуги; універсальні послуги; допомога на дорогах та доставка автомобілів у випадку несправності; ринок спрощених послуг («гаражний» автосервіс); ринок запасних частин та аксесуарів; ринок самообслуговування; обслуговування та ремонт вантажних автомобілів, інших транспортних засобів, сільськогосподарської техніки, будівельних машин. У той же час у сфері вітчизняного автосервісу найрозвиненішими є сегменти ринку універсальних послуг, спрощених послуг, самообслуговування та продажу запасних частин. Найменш розвиненими – допомоги на дорогах та самообслуговування на станціях технічного обслуговування.

Аналіз сучасного стану вітчизняного ринку автосервісних послуг демонструє наявність ряду проблем у його діяльності, у тому числі відсутність загальної державної стратегії розвитку. При побудові такої стратегії для галузі необхідно передусім визначити напрямки розвитку автосервісу у контексті тенденцій розвитку допоміжних сфер та прийняття програм стійкого розвитку регіонів, а також дослідити існуючі теоретичні та практичні підходи щодо реалізації таких заходів у інших галузях. Це передбачає взаємодію та збалансування економічної, екологічної та соціальної сфер. в можливо при виконанні наступних умов:

- надання послуг, що за обсягом, структурою та якістю задовольняють потреби споживачів;
- збереження та модернізація виробничих потужностей підприємств;
- створення сприятливого іміджу підприємства у населення і ділової репутації у партнерів;
- збереження та розвиток кадрового потенціалу у рамках необхідної професійно-кваліфікаційної структури;
- створення сприятливої соціально-психологічної атмосфери та умов для самореалізації кожного працівника;
- дотримання вимог екологічної безпеки виробничого процесу щодо використання природних ресурсів і вашого впливу на навколишнє середовище;
- сприяння забезпеченню соціальної стабільності суспільства шляхом розвитку соціальної інфраструктури-ри освіти тощо.

Створення цих умов багато у чому залежить від самого підприємства. Загальні принципи якісної організації роботи станцій техобслуговування у сфері автосервісу подано на рис. 1.

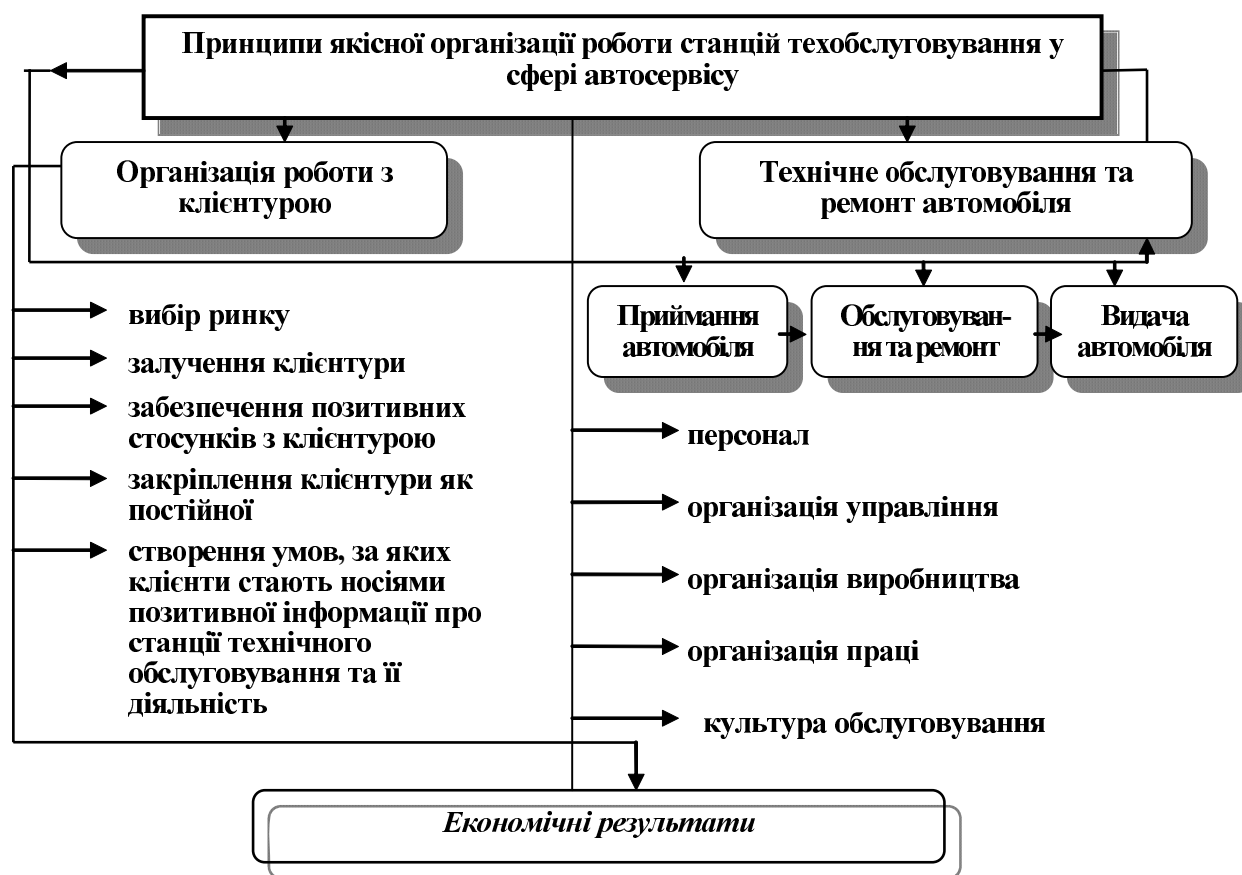


Рис. 1. Принципи якісної організації роботи станцій техобслуговування у сфері автосервісу

Якість обслуговування та ремонту автомобіля – найголовніше, заради чого споживач звертається на станцію. Вона забезпечується технологією, обладнанням, кваліфікацією та відношенням персоналу. На жаль, переважна більшість станцій має своє «місцеве» уявлення про якість. Переважна більшість станцій не користуються технологіями та не знайомі з їх вимогами. Велика кількість станцій не має необхідного обладнання та пристосувань для якісного виконання робіт. Виконуючи ту чи іншу роботу, механік часто не має уявлення про технологічні умови щодо цієї роботи.

Законодавчо-нормативне забезпечення взаємовідносин між споживачами та надавачами послуг з технічного обслуговування та ремонту транспортних засобів регламентується передусім законами України: «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 р. № 1023-ХП (в ред. Закону України від 01.12.2005 р. № 3161-IV), «Про автомобільний транспорт»; наказами Мінтрансзв'язку України: «Положення про тех-

нічне обслуговування і ремонт дорожніх транспортних засобів автомобільного транспорту», «Правила надання послуг з технічного обслуговування і ремонту автомобільних транспортних засобів» та іншими нормативними актами.

Загальні умови взаємодії між підприємствами автосервісу та споживачами регламентуються *Законом України «Про захист прав споживачів»*, згідно з яким, як зазначалося, створюються органи у справах захисту прав споживачів, що контролюють виконання Закону. Ці органи можуть перевіряти якість послуг, а також дотримання правил їх надання. При цьому вони мають право:

- перевіряти якість виконання робіт (наприклад, гальмівних чи характеристик потужності) силами незалежних експертів за рахунок того, кого перевіряють;
- отримувати безкоштовно нормативні документи;
- забороняти надання послуг у разі відсутності регламентуючих документів чи сертифікату якості;
- тимчасово припинити діяльність підприємства; опломбувати склади;
- перевіряти термін перевірки вимірювальних приладів;
- вилучати документи, що свідчать про порушення прав споживача; передавати до суду позов про захист прав споживача;
- направляти матеріали на слідство;
- накладати адміністративні стягнення [2].

За *Законом України «Про захист прав споживачів»* виробник послуг повинен надавати послуги, що відповідають вимогам нормативних документів (технології, правилам тощо).

Згідно з правами споживачів, які чітко вписані у Законі, якщо на станції технічного обслуговування та ремонту автомобілів виготовлено неякісну деталь, споживач має право за своїм вибором: вимагати безкоштовної заміни деталі на якісну чи відшкодування витрат на користь іншої особи, яка за рахунок станції, що допустила брак, виконає цю роботу; станція мусить також на вимогу клієнта (споживача) розірвати договір та відшкодувати збитки. Якщо споживач купив у продавця (в магазині чи на станції) неякісний товар вагою понад 5 кг, то його доставку при заміні має забезпечити продавець чи оплатити рахунок доставки. При цьому споживача не цікавлять ціни, за якими в даний час продається цей товар.

Якщо клієнт має бажання розірвати договір, то станція відшкодовує йому збитки за цінами, що діють на момент розриву договору. Вимога споживача усунути недоліки має бути задоволена протягом 14 днів, якщо інший термін не обумовлений сторонами. В разі перевищення цього терміну споживачеві виплачується пеня в розмірі одного відсотка вартості товару за кожен день. Висуваючи вимоги, споживач повинен пред'явити квитанцію, чек чи інший письмовий документ, який обов'язково видається продавцем при покупці товару.

Якщо станція купила запасні частини у виробника чи продавця, він має відшкодувати збитки, заподіяні їй у зв'язку з усуненням недоліків через використання неякісних запасних частин.

Виробник послуг чи товару має право довести вину споживача, з якої виникли недоліки товару чи послуги. Споживач має право брати участь у перевірці якості товару та причин виникнення недоліків [2].

*Закон України «Про автомобільний транспорт»* у ст. 25 регламентує особливості договору про технічне обслуговування і ремонт транспортного засобу. Так, договір про технічне обслуговування і ремонт транспортного засобу укладають відповідно до вимог цивільного законодавства між замовником і виконавцем (договір, наряд-замовлення, накладна, квитанція тощо).

Істотними умовами договору про технічне обслуговування і ремонт транспортного засобу є:

- найменування та місце розташування сторін за цим договором;
- перелік робіт з технічного обслуговування чи ремонту та термін їх виконання;
- вартість робіт та порядок розрахунків;
- перелік складових частин (матеріалів), використаних виконавцем, а також наданих замовником виконавцю для виконання робіт із технічного обслуговування або ремонту транспортного засобу;
- перелік документів, який надається замовнику для підтвердження виконання технічного обслуговування чи ремонту, та гарантійні зобов'язання виконавця щодо проведених робіт [1].

Виконавець за договором про технічне обслуговування і ремонт транспортного засобу під час його укладання чи виконання не може нав'язувати замовнику за цим договором додаткові оплачувані послуги. Розкрийте обов'язки та відповідальність виконавця за договором про технічне обслуговування і ремонт транспортних засобів відповідно до ст. 26 Закону.

Крім того, Законом України «Про автомобільний транспорт» у ст. 27 встановлені права замовника за договором про технічне обслуговування і ремонт транспортного засобу. Так, споживач-замовник має право:

- одержувати достовірну інформацію про предмет договору та його виконавця;
- особисто (або доручити уповноваженій ним особі) візуально контролювати виконання робіт за договором за умов додержання вимог безпеки з охорони праці, передбачених законодавством;
- на відшкодування збитків, завданих у результаті невиконання або неналежного виконання виконавцем договору, а також на безплатне усунення ним недоліків у період гарантійного терміну;
- отримувати від виконавця документальне підтвердження виду та обсягу виконаного технічного обслуговування чи ремонту транспортного засобу [4].

Порядок проведення технічного обслуговування і ремонту дорожніх транспортних засобів визначений «Положенням про технічне обслуговування і ремонт дорожніх транспортних засобів автомобільного транспорту», дія якого розповсюджується на юридичних та фізичних осіб – суб'єктів господарської діяльності, які здійснюють експлуатацію, технічне обслуговування і ремонт дорожніх транспортних засобів (за винятком тролейбусів, мопедів і мотоциклів) незалежно від форм власності [9].

Слід зазначити, що важливою складовою частиною загальної політики обслуговування споживачів є регламентація. Проте протягом довгого часу український автосервіс не мав єдиного регламенту (нормативного документу прямої дії), якого він мав би дотримуватися на всіх етапах взаємодії зі споживачем, і в якому чітко були б вписані права та обов'язки споживачів (Замовників) і Виробників (виконавців робіт). Кінець-кінцем, у 11.11.2002 р. наказом Мінтрансу України були затверджені єдині «Правила надання послуг з технічного обслуговування і ремонту автомобільних транспортних засобів»<sup>1</sup>. Правила розроблені на виконання ст. 26 Закону України «Про автомобільний транспорт», ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів». Розробники документа – Мінтранс України (основний розробник), ДП «ДержавтотрансНДІпроект», Мінпромполітики України, Антимонопольний комітет України, Держпідприємництво України.

Провідною ідеєю «Правил надання послуг з технічного обслуговування і ремонту автомобільних транспортних засобів», розроблених на виконання ст. 26 Закону України «Про автомобільний транспорт», ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів», є створення законодавчих умов для дотримання експлуатаційних вимог безпеки до технічного стану ДТЗ, а також захисту прав споживачів (Замовників) і Виконавців послуг. Будучи гармонізованими з чинним законодавством (Законом України «Про захист прав споживачів», Господарським процесуальним кодексом України тощо), Правила регламентують єдиний підхід до надання послуг: як фізичним, так юридичним особам [10].

Передусім Правила забезпечують права споживачів на належну якість продукції та обслуговування, на безпеку продукції, на отримання достовірної, доступної та своєчасної інформації про послуги та про Виконавця, на відшкодування шкоди (збитків), на судовий і державний захист і таке інше.

У зв'язку з цим у Правилах чітко вписані вимоги до всіх складових взаємодії між надавачами послуг автосервісу та споживачами. Вони визначають права й обов'язки Виконавця та Замовника, а також регламентують такі процеси, як:

- надання інформації про послуги;
- прийняття та оформлення замовлень;
- передання-прийняття дорожніх транспортних засобів та їхніх складових до технічного обслуговування і ремонту;
- оплата послуг;
- виконання робіт (надання послуг);
- передання-прийняття дорожніх транспортних засобів та їхніх складових після технічного обслуговування і ремонту;

- надання гарантійних зобов'язань Виконавця й їх установлення [10].

Контроль за дотриманням «Правил надання послуг з технічного обслуговування і ремонту автомобільних транспортних засобів» здійснюється територіальними органами у справах захисту прав споживачів Держспоживінспекції України, іншими органами виконавчої влади в межах їх повноважень.

Спірні питання між Замовником і Виконавцем вирішуються відповідно до умов договору, а в разі недосягнення згоди – у судовому порядку [10].

Порядок пред'явлення претензій установлено розділом 11 «Досудове врегулювання господарських спорів» Господарського процесуального кодексу України (офіційне тлумачення до Кодексу стосовно Правил в частині 4-й Рішення Конституційного Суду від 08.04.1999 р. №-рп/99). Сто-рони, які укладають договір про надання послуг, керуючись у своїй діяльності статтями 5–11 цього Кодексу.

В Україні розроблено систему пільг на позачергове обслуговування відповідно до законів України: «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» від 22.10.93 р. № 3551-ХІІ; «Про статус та соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи» від 28.02.91 р. № 796-ХІІ; «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні» від 21.03.91 р. № 875-ХІІ та ін.

## Література

1. *Язвінська О.М.* Історія консюмеризму: Навч. посіб. – 2-ге доп. і перероб. вид. – К.: ВЦ КНТЕУ, 2003. – 364 с.; *Вона ж.* Захист прав споживачів у сфері надання автотранспортних послуг: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.: (в рамках впровадження кредитно-модульної системи організації навчального процесу). – К.: НТУ, 2010. – 204 с.; *Захист прав споживачів: Соціально-правовий аспект / А.А. Мазаракі, О.М. Язвінська, Л.В. Ніколаєва та ін.* – К.: ВЦ КНТЕУ, 2002. – 312 с.; *Салухіна Н.Г., Язвінська О.М., Башкатова.* Захист прав споживачів: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. – К.: МАУП, 2007. – 380 с.; *Салухіна Н.Г., Язвінська О.М.* Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підр. – К.: Центр учб. літ-ри, 2010. – 336 с. – С. 40–44, 73–79; *Управління якістю:* Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В.Б. Захожай, Н.Г. Салухіна, О.М. Язвінська, А.Ю. Чорний; за наук. ред. В.Б. Захожая. – К.: ДП «Вид. дім «Персонал»», 2011. – 936 с.: іл. – Бібліогр.; с. 899–931; *Язвінська О.М.* Консьюмерський Інтернаціонал або глобальна організація захисту інтересів споживачів // *Наук. світ.* – 2003. – № 7. – С. 18–19; *Вона ж.* Формування системи захисту прав споживачів в Україні // *Юрид. вісн. України.* – 2003. – № 49. – С. 10; № 51. – С. 12; *Вона ж.* Історичні традиції та передумови виникнення консюмеризму в Україні // *Гуман. науки і сучасність.* – Вип. 5. – К.: ВЦ КНТЕУ, 2004. – С. 181–193; *Вона ж.* Система захисту прав споживачів в економічно високорозвинених країнах // *Юрид. Україна.* – 2004. – № 2. – С. 55–62; *Вона ж.* Захист прав споживачів в сфері транспортного обслуговування населення // 61 наукова конференція професорсько-викладацького складу і студентів Національного транспортного університету: Тези доп. – К.: НТУ, 2005. – 233 с. – С. 213–214; *Вона ж.* Консьюмерський контроль за дотриманням правил торгівлі транспортними засобами і номерними агрегатами // *Управління проектами. Системний аналіз і логістика: Наук. журн.* – К., НТУ. – 2006. – № 3. – С. 323–329; *Вона ж.* Консьюмерське сприйняття сучасної філософії якості // *Вісн. НТУ.* – Вип. 15. – Част 2. – К.: НТУ, 2008. – 420 с. – С. 344–351; *Вона ж.* Захист прав споживачів у сфері логістики // *Вісн. НТУ: В 2-х част: Ч. 2.* – К.: НТУ, 2010. – Вип. 21. – 452 с. – С. 239–244; *Вона ж.* Організаційно-правові засади захисту прав споживачів під час надання послуг з пасажирського автотранспортного перевезення // *Управління проектами, системний аналіз і логістика: Наук. журн.* – Вип. 8. – К.: НТУ, 2011. – 413 с. – С. 224–229; *Язвінська О.М., Іваненко Л.М.* Реалізація права споживачів на придбання товару належної якості // *Право України.* – 2003. – № 8. – С. 73–77; *Язвінська О.М., Дудник О.С.* Технічне регулювання як дієвий засіб підвищення якості та безпеки автомобільного обслуговування // *Вісн. НТУ.* – Вип. 17: В 2-х част. – Ч. 1. – К.: НТУ, 2008. – 408 с. – С. 83–91 та ін.
2. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-ХІІ (в ред. Закону України від 01.12.2005 р. № 3161-IV).
3. Про дорожній рух: Закон України від 30.06.1993 р. № 3353-ХІІ.
4. Про автомобільний транспорт: Закон України від 05.04.2001 р. № 2344-III.
5. Правила обов'язкової сертифікації дорожніх транспортних засобів, їх складових та приладдя: Наказ Мінтрансу України та Держстандарту України від 17.01.1997 р. № 23 (Правила доповнено додатком 9 згідно з Наказом Держспоживстандарту від 25.01.2002 р. № 48).
6. Правила обов'язкової сертифікації послуг автомобільного транспорту: Наказ Мінтрансу України та Держстандарту України від 19.03.1999 р. № 119/156.
7. Порядок здійснення державного контролю на автомобільну транспорті: Постанова Кабінету Міністрів України від 08.11.2006 р. № 1567.
8. Порядок проведення державного технічного огляду колісних транспортних засобів; Постанова Кабміну України від 09.07.2008 р. № 606.
9. Положення про технічне обслуговування і ремонт дорожніх транспортних засобів автомобільного транспорту: Наказ Мінтрансу України від 30.03.1998 р. № 102.
10. Правила надання послуг з технічного обслуговування і ремонту автомобільних транспортних засобів: Наказ Мінтрансу України від 11.11.2002 р. № 792.