

О. В. Забродіна, С. І. Забродін

Дніпропетровський національний гірничий університет

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ: ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА СЬОГОДЕННЯ

Розглядаються нормативні засади та прогалини законодавства у сфері захисту прав споживачів у випадках придбання неякісного товару, на прикладі купівлі неякісного ювелірного виробу. Ключові слова: захист прав споживачів, правила роздрібно торгівлі ювелірними виробами та іншими виробами із дорогоцінних металів, надання недоступної, недостовірної та неповної інформації про продукцію, судова експертиза.

Рассматриваются нормативные основы и пробелы законодательства в сфере защиты прав потребителей в случаях приобретения некачественного товара, на примере покупки некачественного ювелирного изделия. Ключевые слова: защита прав потребителей, правила розничної торгівки ювелірними і другими изделиями из драгоценных металлов, предоставление недоступной, недостоверной и неполной информации о продукции, судебная экспертиза.

In the article normative bases and blanks of legislation in the field of defence of rights for users are examined in the cases of acquisition of off-grade commodity, on the example of purchase of off-grade jeweller good. Keywords: defence of rights for users, rules of retail business by jeweller and by other wares from precious metals, grant inaccessible, unreliable and incomplete information about products, judicial examination.

Як свідчить практика, у нашій державі, на відміну від більшості європейських держав та США, дієвий та ефективний механізм захисту прав споживачів залишається значною проблемою не лише теорії, але й практики в юриспруденції.

Кожна демократична держава, якою вважає себе Україна, проголошує захист прав споживачів як один з головних соціально-економічних напрямів суспільної діяльності держави та її інституцій. На виконання своїх програм та цілей у галузі захисту прав споживачів ще на початку становлення незалежної української державності було прийнято закон, який мав стояти на захисті законних прав та інтересів споживачів та забезпечувати дотримання норм та правил обслуговування населення. ЗУ «Про захист прав споживачів» [1] було прийнято 12.05.1991р. Він був прийнятий з метою регулювання відносини між

споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності, встановлення прав споживачів, а також визначення механізму їх захисту та основ реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

Метою даної статті є аналіз інституту захисту прав споживачів в умовах сучасності, вивчення нормативних засад указанного інституту, з'ясування прогалин законодавства у сфері захисту прав споживачів та формулювання пропозицій щодо практичної реалізації діючих норм у галузі захисту прав споживачів.

Для досягнення поставленої мети слід вирішити такі завдання:

- проаналізувати чинне законодавство у сфері захисту прав споживачів, розглянути тенденції його розвитку;
- з'ясувати ключові проблеми захисту прав споживачів в умовах сучасності;
- розглянути питання досудового захисту прав споживачів;
- запропонувати шляхи вирішення проблемних питань при захисті прав споживачів.

Об'єктом дослідження виступають правовідносини, що складаються в процесі взаємодії споживачів та осіб, що надають послуги, виконують роботи та реалізують товар усім верствам населення, з приводу порушення основних прав та свобод споживачів товарів, робіт та послуг.

Предметом дослідження є доктринальні та концептуальні підходи щодо вивчення інституту захисту прав споживачів в Україні, а також основні положення національного законодавства у цій сфері.

Практичне значення одержаних результатів. Основні ключові положення та висновки, які сформульовано у роботі можна використати на практиці в процесі досудового вирішення питання захисту прав споживачів.

Прийняття Закону України «Про захист прав споживачів» було значним кроком назустріч встановленню та зміцненню демократії в нашій державі. Однак, як буває зазвичай у сфері правотворчої діяльності в Україні, більшість норм Закону України «Про захист прав споживачів» є декларативними та недієвими. Приймаючи Закон, необхідно було чітко окреслити механізм реалізації його основних положень. Відсутність вказаного механізму реалізації нормативних положень призводить до різнобічного трактування норм та принципів Закону на практиці.

Недосконалість законодавства, юридична необізнаність споживачів та відсутність механізму притягнення до відповідальності підприємців, що

виготовляють або реалізують неякісний товар, призводить до того, що, як правило, такі підприємці у разі виявлення недоліків в реалізованому товарі, виконаній роботі чи наданій послuzі відмовляються задовольнити вимоги споживачів щодо відновлення їх порушених прав.

Розглянемо, як приклад, купівлю неякісного ювелірного виробу.

Зазвичай, виходячи з практики, відмовляючи в задоволенні вимог споживачів щодо заміни чи ремонту придбаного товару, продавці посилаються на порушення самим же споживачем правил користування чи зберігання товару. У даному випадку працівниками магазину, де був придбаний товар порушено норми діючого законодавства в сфері захисту прав споживачів. А саме, згідно з ч. 11 Постанови КМУ «Про затвердження правил роздрібної торгівлі ювелірними та іншими виробами із дорогоцінних металів, дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння органічного походження та напівдорогоцінного каміння» [4] суб'єкт підприємницької діяльності зобов'язаний прийняти ювелірний виріб неналежної якості у покупця та задовольнити його вимоги.

У разі необхідності визначити причину втрати якості товарів, суб'єкт господарювання зобов'язаний у триденний строк направити вказаний товар на

експертизу. Окрім того, слід пам'ятати, що експертиза проводиться за рахунок суб'єкта підприємництва згідно із Законом України «Про захист прав споживачів» [1]. Указану норму передбачено також і п. 13 Постанови КМУ «Про затвердження Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) чи гарантійної заміни технічно складних товарів» [3]. Споживачу, у свою чергу, видається Акт приймання товару на експертизу за формою №6 – гарант. Із цього випливає обов'язок Продавця саме направити товар на експертизу, а не проводити її на місці, у власному магазині та із залученням своїх працівників. Окрім того, видача споживачеві спеціального Акту приймання ще раз підтверджує необхідність проведення експертизи незалежною установою.

Згідно із ч. 14 ст. 8 ЗУ «Про захист прав споживачів» [1] споживач має право бути присутнім при перевірці якості товару особисто або через свого представника. Також, йому має бути повідомлено про проведення експертизи.

Слід пам'ятати, що при проведенні експертизи неякісного товару застосовуються також норми Закону України «Про судову експертизу» [2], згідно зі ст. 3 якого експертиза проводиться за принципами законності, незалежності, об'єктивності та повноти дослідження.

Навіть якщо експертизою буде встановлено якість виробу, споживачу не слід засмучуватись. Необхідно згадати, які документи йому були надані при купівлі

того чи іншого виробу. У разі якщо йому було надано лише чек або квитанція про сплату, споживач має право на розірвання договору та відшкодування збитків з такою підставою: Згідно зі ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів» [1] споживач має право на отримання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує обізнаність покупця у всіх як позитивних, так і негативних властивостях товару. Указана інформація має бути надана споживачу до набуття ним товару.

Інформація про продукцію має містити:

- 1) назву товару;
- 2) найменування нормативних документів, вимогам яких має відповідати продукція;
- 3) дані про основні властивості продукції, умови використання та застереження відносно споживання їх окремими категоріями споживачів, а також іншу інформацію, що розповсюджується на відповідний продукт;
- 4) інформацію про умови зберігання;
- 5) гарантійні зобов'язання виробника;
- 6) строк придатності та ін.

Зазначену інформацію продавець має доводити до відома споживача в супровідній документації, що додається до продукції, на етикетках, а також у маркуванні чи іншим, визначеним законом способом.

У випадку, коли надання недостовірної та неповної інформації про продукцію та про виробника спричинило:

- купівлю продукції, що не має необхідних для споживача властивостей, – споживач має право розірвати договір та вимагати відшкодування завданих йому збитків;
- неможливість використання придбаної продукції за її цільовим призначенням, – споживач має право вимагати, у розумно короткий, але не більше одного місяця строк, надання необхідної інформації. Якщо в обумовлений строк вказану інформацію не буде надано, споживач має право розірвати договір та вимагати відшкодування шкоди;
- заподіяння шкоди життю, здоров'ю чи майну споживача – споживач має право вимагати від продавця відшкодування шкоди не лише останньому, а й майну, що знаходиться у власності чи користуванні споживача.

Яким же чином слід звертатися до продавця з вимогами?

Споживачеві доцільно викладати свої вимоги в письмовому вигляді у формі претензії. Слід зазначити дату, місце купівлі товару, його найменування, номер

квитанції або чека, причину звернення, а також указати дані про себе: П.І.Б., адресу, телефон, та інші необхідні відомості про товар.

У цій претензії слід зазначити, що копії даного звернення будуть направлені в товариство із захисту прав споживачів та в інші владні структури з метою повідомлення продавця про можливі подальші кроки споживача у випадку незадоволення його вимог.

Претензія складається в двох екземплярах, один із яких надається представнику продавця, а на іншому продавець має поставити відмітку про вручення йому претензії, що залишається у споживача. Якщо у споживача з невідомих причин відмовляються приймати претензію, її можна направити рекомендованим листом з повідомленням про вручення на адресу продавця.

У разі відмови продавця у задоволенні вимог споживача або взагалі, у разі відсутності будь-якої реакції з боку продавця на заявлену претензію, споживач має право звернутися зі скаргою до товариства по захисту прав споживачів або з позовною заявою до суду.

Таким чином, захист прав споживачів на даний час є пріоритетом самих споживачів, а не держави. У зв'язку з цим постає нагальна потреба внести зміни до законодавства України, якими чітко окреслити та спростити процедуру захисту порушених прав споживачів товарів, робіт та послуг.

Бібліографічні посилання

1. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 року № 1023// [Електронний ресурс]
2. Про судову експертизу: Закон України від 25.02.1994 року № 4038 // [Електронний ресурс]
3. Про затвердження Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) чи гарантійної заміни технічно складних товарів: Постанова КМУ від 11.04.2002 року № 506 // [Електронний ресурс]
4. Про затвердження правил роздрібної торгівлі ювелірними та іншими виробами із дорогоцінних металів, дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння органогенного походження та напівдорогоцінного каміння: Постанови КМУ від 25.03.1999 року № 460 // [Електронний ресурс]