

В. В. Толстоног,

аспірант, Національна академія державного управління при Президенті України, м. Київ

ПРАВА СПОЖИВАЧІВ У СИСТЕМІ ОСНОВНИХ ГРОМАДЯНСЬКИХ ПРАВ

V. Tolstonog,

PhD student, National academy of public administration the President of Ukraine

CONSUMER RIGHTS IN THE SYSTEM OF BASIC HUMAN RIGHTS

Права споживачів є специфічною формою і невід'ємною частиною громадянських прав. У сучасному суспільстві вже неможливо стверджувати про дотримання основних громадянських прав і свобод за наявності практики системних порушень прав громадян як споживачів.

Consumer rights are a specific form and integral part of human rights. In modern society is no longer possible to say about respect for basic human liberties if the practice of systematic violations of human rights as consumers.

Ключові слова: споживач, громадянські права, права споживачів, захист прав споживачів, державне управління захистом прав споживачів.

Key words: consumer, consumer protection, consumer rights, human rights, consumer characteristics.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Розвиток України як цивілізованої, суверенної, соціальної та правової держави, її послідовна інтеграція до світової економічної спільноти потребує цілеспрямованої політики в напрямі реалізації основних прав та свобод українських громадян. Серед основних прав людини є право на життя, збереження здоров'я, отримання правдивої інформації та інші. Так, згідно зі статтею 3 Конституції України: "Людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю" [1].

Про стратегічне значення системи державного управління захистом прав споживачів свідчить той факт, що діяльність держави в цьому напрямі безпосередньо передбачена вимогами Основного Закону нашої держави. Як добре відомо, саме Конституція закріплює основні права громадян держави. Так, у статті 42 Основного Закону України прямо вказується: "Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю та безпекою продукції та усіх видів послуг і робіт..." [1].

Актуальність проблеми підвищується у світі глобалізаційних процесів. В умовах зростання обсягів міжнародної торгівлі разом із якісними товарами збільшився потік споживчих товарів, що є небезпечними для вжитку. У цій ситуації українська держава повинна опікуватися захистом прав своїх громадян, у тому числі захисту прав споживачів.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Проблеми державного захисту прав споживачів у останні роки активно розроблялися представниками науки державного управління, правничих наук, економістами. У числі найактивніших фахівців, що працювали у цьому напрямі слід, передусім, назвати І. Дудлу, О. Звереву, А. Іваненко, О. Клименко, А. Коваленко, С. Косінова, А. Крупник, Я. Матвійчук, В. Опоція, Г. Осетинську, С. Панасюк, Н. Протасову, Є. Ромата, Н. Салухіну, В. Теліпка, О. Черняк, О. Язвінську та ін.

МЕТА СТАТТІ

Метою цієї статті є визначення місця прав споживачів у системі прав громадянина.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Формування системи державного управління захистом прав споживачів неможливе без усвідомлення цього комплексу прав як невід'ємної частини загальногромадських прав людини. Цей чинник вплинув також і на визначення поняття "споживач" із точки зору теорії державного управління, що було запропоновано нами: "Споживач — це громадянин держави, суб'єкт та носій основних громадянських прав, що реалізуються (чи повинні бути належним чином реалізовані) в індивідуальному споживанні, або юридична особа, що споживає певні товари або послуги для реалізації своєї діяльності, процеси споживання яких знаходяться у сфері впливу державного управління через механізми виконання державою своїх основних функцій".

Сутністю державно-управлінського підходу до поняття "споживач", таким чином, є визнання його прав у єдиній системі усіх громадянських прав. Уточнення щодо обмежень дії державно-управлінського впливу є урахуванням того факту, що певна частина предметів споживання не знаходиться у полі державного впливу. Наприклад, громадянин може виробити певні харчові продукти самостійно, використовуючи сировину, що він виростив у своєму приватному господарстві. Неякісний продукт може бути причиною завдання шкоди для здоров'я споживача. Неконтрольоване споживання деяких продуктів взагалі забороняється певними нормами права (наприклад, вживання наркотиків). Слід зауважити, що подібні процеси споживання цілком справедливо знаходяться поза межами державного захисту.

Необхідно відмітити, що права споживача знаходяться у тісному взаємозв'язку із загальними правами людини та громадянськими правами та співвідносяться з ними як конкретне та загальне. Як добре відомо, права людини — це права, що утворюють основу правового статусу особи. Більшістю авторів права людини зазвичай поділяються на особисті, політичні, соціально-економічні та культурні.

Громадянські права — це розгалужена сфера, один із типів прав людини, що включає найосновніші, природні та невідчужувані права, що забезпечують його гідне існування (фізичне, психологічне, моральне, духовне), дозволяють відчувати себе вільним у повсякденному житті (право на життя, право на свободу, фізичну цілісність і особисту недоторканість, право не піддаватися тортурам або жорстокому, принижуючому людську гідність зверненню або покаранню, право на захист честі та доброго імені, право на вільне пересування та вільний вибір місця проживання, право покидати власну країну та вільно у ній пересуватися, право на судовий захист і правосуддя, здійснення принципу презумпції невинуватості, право людини на визнання ним правосуб'єктності у будь-якій країні світу, свобода думки, совісті та релігії, свобода слова та інших виражень, право вільно визначати свою національну приналежність та користуватися рідною мовою, право на приватну власність, право на майно тощо [5]).

Подальший аналіз доводить дуже тісний взаємозв'язок між громадянськими правами та правами споживачів.

По-перше, реалізація прав споживача дозволяє йому повніше реалізувати свої громадянські свободи. Так, захист права споживача на якісні товари сприяє повнішій реалізації його права громадянина на власне майно.

По-друге, деякі громадянські свободи, у свою чергу, є інструментом якіснішої реалізації прав спо-

живача. Наприклад, право на судовий захист і правосуддя використовується і при захисті порушених споживачських прав.

По-третє, деякі права споживача є певним уособленням конкретних громадянських прав. Так, захист прав на якісну продукцію в деяких особливих випадках реально означає захист прав на життя.

При цьому проблема ролі держави у захисті прав споживача не вичерпується лише категоріями безпеки. Треба відмітити, що задоволення потреб споживачів, а також задоволеність якістю товарів та обслуговуванням великою мірою впливають на такий важливий критерій забезпечення життєдіяльності, як рівень якості життя. Якість життя — це комплексна соціально-економічна категорія, яка є узагальненням поняття "рівень життя" та включає не тільки рівень споживання матеріальних благ і послуг, але й задоволення духовних потреб, підтримання здоров'я, забезпечення відповідної тривалості життя. Якість життя передбачає певні характеристики середовища, що оточує людину, морально-психологічний клімат, душевний комфорт. За визначенням англійських науковців Д. Грегорі, Р. Джонстона, Г. Пратта (Derek Gregory, Ron Johnston, Geraldine Pratt): "Якість життя (QOL) визначається загальним благополуччям індивідуумів і суспільства в цілому. Термін використовується в широкому значенні, у тому числі в області міжнародного розвитку, охорони здоров'я та політики. [...] Стандартні індикатори якості життя включають не лише багатство та працевлаштування, але й благополуччя довілля, фізичне та розумове здоров'я, освіту, відновлення сил і вільний час, а також соціальну реалізованість" [7]. Усі ці параметри можна поставити у пряму залежність від дотримання прав споживачів.

Тому не дивно, що 42 стаття Конституції України — не єдина, що має безпосереднє відношення до захисту прав споживачів. Так, згідно зі ст. 50 Конституції України, "кожен має право на безпечне для життя та здоров'я довкілля та на відшкодування заподіяного порушенням цього права шкоди. Кожному гарантується право вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення. Така інформація ніким не може бути засекречена" [1].

Важливим моментом в аналізі споживача як активного елементу системи захисту прав споживачів є визнання факту, що права та функції впливу на відносини у сфері споживання отримуються споживачем ще до фактичної участі в процесі споживання на етапі вибору, що закріплено Законом України "Про захист прав споживачів". Це означає, що громадянин стає споживачем ще до того, як він придбав товар чи послугу в особисту власність. Система регулювання прав споживачів починає діяти ще з моменту, коли "фізична особа, яка придбає, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб" [4], знаходиться ще на попередніх до акту покупки стадіях. Потенційний покупець набуває права споживача вже тоді, коли він тільки вивчає інформацію про наявність товарів та починає процедуру вибору. Ця характеристика споживача є, безперечно, важливою для нашого дослідження, що аналізує систему захисту прав споживача в підприємствах роздрібної торгівлі.

Розуміння поняття "права споживачів" знаходиться у розвитку протягом усіх етапів історії відносин між виробниками товарів та послуг, торговельними посередниками та споживачами. Сучасне сприйняття цього поняття багато в чому визначено історичним виступом 35-го президента Сполучених Штатів Америки Джона Ф. Кенеді в Конгресі США

15 березня 1962 року. Зауважимо, що значення цієї промови для справи захисту прав споживачів у світі було настільки великим, що вона стала приводом для започаткування Всесвітнього дня захисту прав споживачів, що відзначається в усьому світі щорічно у день, коли була виголошена доповідь. Саме в ній був також даний перелік основних прав споживачів. Так, Дж. Кенеді виділив шість принципово найважливіших прав споживачів:

1. Право на інформацію.
2. Право на безпеку.
3. Право на вибір.
4. Право бути почутим.
5. Право на відшкодування збитку.
6. Право на споживчу освіту [8].

Пізніше зазначені у доповіді Дж. Кенеді права споживачів лягли в основу міжнародних документів, що регулюють права споживачів та усіх національних законодавств у більшості цивілізованих країн, включаючи Україну.

Всесвітня організація споживачів (Consumers International, CI), що була заснована у 1960 році та об'єднує понад двісті громадських і державних організацій захисту прав споживачів більше, ніж із сімдесяти розвинених демократичних держав, пізніше додала такі базові права споживачів:

- право на здорове довкілля;
- право на задоволення базових потреб [6].

У процесі розвитку процесів і процедур захисту прав споживачів до вказаних ключових положень були додані більш конкретизовані права:

- право на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції);
- право на повернення товару;
- право на належну якість продукції та обслуговування;
- право на звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;
- право на пропорційне зменшення ціни;
- право на безоплатне усунення недоліків товару у розумний строк;
- право на відшкодування витрат на усунення недоліків товару [1; 3].

Враховуючи державно-управлінську спрямованість нашого дослідження, особливо важливо відмітити зазначене в законі України "Про захист прав споживачів" право громадян на захист своїх прав державою [4].

ВИСНОВКИ

Таким чином, визначаючи сутність поняття "права споживачів", можемо запропонувати таке її розуміння: "Права споживачів — конкретизовані загальнолюдські та громадянські права громадян, що виникають у громадян, коли вони перебувають у ролі споживачів будь-яких товарів та послуг, реалізація та захист яких відбувається у сфері індивідуального споживання".

Важливо зауважити той факт, що права споживачів, у повній відповідності з основними принципами демократичної правової держави доповнюються обов'язками споживача. Так, ще у 1980-х роках тодішній президент Всесвітньої організації споживачів Анвар Фазал, сформулював найважливіші принципи відповідальності споживачів, що передбачають виконання таких обов'язків:

- критична інформованість — споживачі повинні пробудитися до більшого зацікавлення щодо надання якості товарів і послуг;
- участь або дії — споживачі повинні заявити про себе та діяти, щоб переконатися, що вони підтримують справедливу справу;

— соціальна відповідальність — споживачі повинні діяти на засадах соціальної відповідальності, із турботою та чутливістю щодо впливу своїх дій на інших громадян, зокрема відносно уразливих груп у суспільстві та у зв'язку із існуючими економічними та соціальними реаліями [2].

Таким чином, ми можемо стверджувати, що права споживачів є невід'ємною частиною, специфічною формою загальнолюдських прав. У сучасному суспільстві вже не можливо стверджувати про існування громадянських прав і свобод при наявності практики системних порушень прав громадян як споживачів.

Література:

1. Конституція України від 26.06.1996 р. // Відомості Верховної Ради України. — 1996. — № 30. — С. 141.
2. Потребительские обязанности [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.consumerinternational.org/who-we-are/consumer-rights>
3. Права споживача при придбанні продукції [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.kirovskoe.com.ua/actual/100>
4. Про захист прав споживачів: Закон України № 3161-IV (3161-15) від 01.12.2005 р. // Відомості Верховної Ради України. — 2006. — № 7. — С. 84.
5. Энциклопедический словарь экономики и права [Електронний ресурс]. — Режим доступу: www.finance-times.ru/glossary/dic_economic_law
6. Consumer Rights [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights>
7. Gregory, Derek; Johnston, Ron; Pratt, Geraldine edc. (June 2009). Quality of Life. — Dictionary of Human Geography (5-th ed.). — Oxford: Wiley-Blackwell. — 958 p.
8. Kennedy John F. Special Message to the Congress of the United States on Protecting the Consumer Interest/ March 15, 1962 [Електронний ресурс]: <http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=9108#axzz1onbYqlvH>

References:

1. The Verkhovna Rada of Ukraine (1996), The Law of Ukraine "The Constitution of Ukraine", Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy, vol. 30, p. 141.
2. "Consumer responsibilities", obov'iazky spozhyvachiv, [Online], available at: <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights>
3. "Consumer rights when buying goods", Prava spozhyvacha pry prydbanni produktsii, [Online], available at: <http://www.kirovskoe.com.ua/actual/100>
4. The Verkhovna Rada of Ukraine (2005), The Law of Ukraine "On Consumer Protection", Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy, vol. 7, p. 84.
5. "Encyclopedic Dictionary of Economics and Law", Jenciklopedicheskij slovar' jekonomiki i prava, [Online], available at: http://www.finance-times.ru/glossary/dic_economic_law
6. Consumer Rights, [Online], available at: <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights>
7. Gregory, Derek. Johnston, Ron and Pratt, Geraldine (2009), Quality of Life, Dictionary of Human Geography, 5-th ed, Wiley-Blackwell, Oxford, UK.
8. Kennedy John F. (1962), Special Message to the Congress of the United States on Protecting the Consumer Interest, [Online], available at: <http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=9108#axzz1onbYqlvH>

Стаття надійшла до редакції 04.11.2013 р.