

УДК 346

Морозович А.Я. Вісина Т.М.

Луцький національний технічний університет

Особливості та проблеми захисту прав споживачів у сфері послуг

У роботі розглянуто Особливості та проблеми захисту прав споживачів у сфері послуг, зокрема при наданні послуг перукаря, косметолога, манікюру; медичних послуг; фінансових послуг; послуг житлово-комунального господарства та послуг закладів ресторанного господарства.

Ключові слова: послуги, захист прав споживачів у сфері послуг, послуги перукаря, послуги косметолога, послуги манікюру, медичні послуги, фінансові послуги, послуги житлово-комунального господарства, послуги закладів ресторанного господарства.

A.Morozovych, T. Visyna

Features and problems of consumer protection in the services sector

This article examines the features and problems of consumer protection in the services sector, particularly in providing services such as hairdresser, beautician, manicure; medical services; financial services; public utility and restaurant business establishments.

Issues to study the characteristics and problems of consumer protection in the services examined in the works U. Kasperovich, B. Hablyuk, N. Kachan and others.

However, these problems not enough highlighted in the works of Ukrainian scientists.

On March 15, 1962, President John F. Kennedy presented a speech to the United States Congress in which he extolled four basic consumer rights, later called the Consumer Bill of Rights. The United Nations through the United Nations Guidelines for Consumer Protection expanded these into eight rights, and thereafter Consumers International adopted these rights as a charter and started recognizing March 15 as World Consumer Rights Day.

The State shall protect the rights of consumers, exercise control over the quality and safety of products and all types of services and works, and promote the activities of public consumer associations.

Also, our law on consumer protection, we can find in the Laws of Ukraine "On Protection of Consumer Rights", "On protection from unfair competition," "On Advertising", "On the safety and quality of food," the Civil Code of Ukraine and other legislative acts.

However, even with sufficient legislative support, there is a problem of consumer protection while performing work and providing services. Very often buyers

to the question: "What to do if services are substandard or we can find any violation of the terms of contract" do not know the answer.

In the laws, many consumers can find information about how to protect their rights.

Today consumers are often faced with the problem of consumer protection in the service sector, owing to their lack of awareness because of the small number of studies in this area or owing to lack of legislative regulation.

The problem of consumer protection in providing services such as hairdresser, beautician and manicure is extremely important now. Very often there are conflicts in beauty salons because of bad haircut when hairdresser refuses to correct it.

Special attention is given protection of consumers of financial services. Often in such legal acts consumer is weaker and less educated part. Consumers with less education or information are less likely to see all sides.

Currently Verkhovna Rada of Ukraine considers bills 2455 and 2456-D, which help avoid problems in protecting the rights of consumers of financial services and help more significant influence on unscrupulous financial institutions.

Thus, the issue of consumer protection is now extremely urgent. Most difficulties arise in areas such as: services such as hairdresser, beautician, manicure; medical services; financial services; public utility and restaurant business establishments. Given the above data, it can be argued that the problems arise due to imperfect legislative regulation of consumer protection and owing to their lack of awareness because of the small number of studies in this area. But now the situation is corrected legislatively, which will reduce the number of the future problems.

Keywords: services, consumer protection in the service, hairdresser, facial, manicure, medical services, financial services, public utility, restaurant business establishments.

А. Морозович, Т. Висина

Особенности и проблемы защиты прав потребителей в сфере услуг

В работе рассмотрены особенности и проблемы защиты прав потребителей в сфере услуг, в частности при оказании услуг парикмахера, косметолога, маникюра; медицинских услуг; финансовых услуг; услуг жилищно-коммунального хозяйства и услуг учреждений ресторанного хозяйства.

Ключевые слова: услуги, защита прав потребителей в сфере услуг, услуги парикмахера, услуги косметолога, услуги маникюра, медицинские услуги, финансовые услуги, услуги жилищно-коммунального хозяйства, услуги учреждений ресторанного хозяйства.

Постановка проблеми у загальному вигляді і її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. Сьогодні споживачі досить часто зустрічаються з проблемою захисту споживачів у сфері послуг у зв'язку з їх недостатньою

поінформованістю через невелику кількість досліджень у даному напрямку, в окремих випадках недостатньому законодавчому регулюванні.

Аналіз останніх досліджень, у яких започатковано вирішення проблеми. Проблеми дослідження особливостей та проблем захисту прав споживачів у сфері послуг розглядалися в працях Ю. Касперович, Б. Габлюк, Н. Качан та інших.

Проте, наразі у працях українських вчених дані проблеми висвітлено недостатньо.

Цілі статті. Проаналізувати особливості та проблеми захисту прав споживачів у сфері послуг, зокрема при наданні послуг перукаря, косметолога, манікюру; медичних послуги; фінансових послуг; послуг житлово-комунального господарства та послуг закладів ресторанного господарства.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Проблема захисту прав споживачів є досить актуальною в усьому світі. 15 березня 1962 року президент США Джон Кеннеді опублікував постанову, що проголошувала «Чотири права споживачів» – на безпеку, якість товарів і послуг; на достовірну інформацію про них; право бути почутим у разі висунення споживацьких претензій; право захищати свої споживацькі претензії в суді. Відтоді весь світ у цей день щороку відзначає Всесвітній день захисту прав споживачів.

Не залишилась осторонь і Україна. Так, Конституція України проголошує: «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів». [1]

Також наші права щодо захисту прав споживачів ми можемо знайти у Законах України «Про захист прав споживачів», «Про захист від недобросовісної конкуренції», «Про рекламу», «Про безпечність та якість харчових продуктів», Цивільному кодексі України та інших законодавчих актах.

Закон України «Про захист прав споживачів» інформує про такі основні права споживачів:

- 1) захист своїх прав державою;
- 2) належну якість продукції та обслуговування;
- 3) безпеку продукції;

- 4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);
- 5) відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону;
- 6) звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;
- 7) об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів). [1]

Проте, навіть при достатньому законодавчому забезпеченні, актуальною існує проблема захисту прав споживачів при виконанні робіт та наданні послуг. Досить часто перед покупцями стоїть питання: що ж робити якщо вони є неякісними або присутнє порушення строків, обумовлених договором.

Стаття 10 Закону України «Про захист прав споживачів» роз'яснює основні шляхи вирішення проблем, які можуть виникати.

Згідно пункту 2 даної статті, якщо умови договору не виконуються, споживач має право дати виконавцю деякий час на усунення недоліків, але при повторному невиконанні - розірвати договір і вимагати відшкодування збитків або доручити виправлення недоліків третій особі за рахунок виконавця.

Пункт 3 статті цієї ж стверджує, що у разі виявлення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) споживач має право на свій вибір вимагати:

- 1) безоплатного усунення недоліків у розумний строк;
 - 2) відповідного зменшення ціни;
 - 3) безоплатного виготовлення іншої речі з такого ж матеріалу і такої ж якості чи повторного виконання роботи;
 - 4) відшкодування завданих йому збитків з усуненням недоліків своїми силами чи із залученням третьої особи;
 - 5) реалізації інших прав, що передбачені чинним законодавством на день укладення відповідного договору.
- [2]

Щодо строків, то якщо виконавець прострочує роботу, то за кожен день прострочення сплачується пеня у розмірі трьох відсотків вартості роботи (послуги).

Серед найбільш проблемних послуг можна виділити такі:

1. Послуги перукаря, косметолога, манікюру.
2. Медичні послуги.
3. Фінансові послуги.
4. Послуги житлово-комунального господарства.
5. Послуги закладів ресторанного господарства.

Проблема захисту прав споживачів при наданні послуг перукаря, косметолога та манікюру є надзвичайно актуальною зараз. Досить часто у салонах краси виникають конфлікти через неякісну стрижку, яку перукар відмовляється виправляти, та небажання ним відшкодовувати завдані збитки, через завдану шкоду здоров'ю покупця, наданими косметичними послугами.

Якщо покупцеві було надано неякісну послугу, яка завдала шкоди його здоров'ю чи зовнішності, або якщо він з інших причин є незадоволеним послугою, то може захистити свої права, використовуючи такі механізми:

1. Звернутись до адміністрації салону з пропозицією виправити недолік.
2. Звернутись зі скаргою до контролюючих органів (до органів захисту прав споживачів чи санітарно - епідеміологічної служби).
3. Звернутись за захистом своїх прав до суду для стягнення з салону матеріальних та моральних збитків.

Також варто звернути увагу на те, що споживач повинен володіти письмовим свідченням того, що послугу було надано саме у цьому закладі (договір, квитанція про оплату наданої послуги), якщо ж продавець відмовляється його видати, то покупець повинен зробити відповідний запис у «Книзі скарг та пропозицій».

Особливої уваги заслуговують послуги у медичній сфері. Найчастіше там виникають такі порушення:

1. Неякісне надання медичних послуг.
2. Відсутність інформації щодо вартості медичних послуг.
3. Відсутність документів щодо наданих медичних послуг.

Для вирішення проблем у даній сфері варто звернутися до керівника лікувальної установи, органу управління охорони здоров'я, незалежних громадських організацій і професійних асоціацій або в прокуратуру. Доказовою базою у таких справах є медична документація (історія хвороби, амбулаторна картка тощо).

Окремої уваги заслуговує захист прав споживачів фінансових послуг. Найчастіше у таких правовідносинах споживач виступає слабшою і менш освіченою стороною. Досить часто, ми можемо побачити такі слова: «Кредит «під 0%»», але очевидно, що тут банк інформує споживача про номінальну ставку, а не про реальну, що в кінці-кінців може призвести до того, що споживач невірно розрахує свої фінансові можливості. Виділяється така тенденція: особа, підписуючи будь-який договір, як-то, наприклад, договір на взяття кредиту у банку, не може повністю для себе розтлумачити усі пункти договору, і, в результаті, їй доводиться сплачувати високі відсоткові ставки за користування кредитом або приховані комісійні, значні штрафні санкції в разі невиконання умов договору тощо.

Частина зазначених питань пов'язана із фінансовою грамотністю, а частина з недостатнім правовим регулюванням даного питання. Наразі Верховна Рада України розглядає законопроекти 2455 та 2456-д, які допоможуть уникнути проблемних питань у захисті прав споживачів фінансових послуг та допоможуть більш суттєво впливати на недобросовісні фінансові установи. [3]

Досить гостро наразі стоїть питання захисту прав споживачів послуг житлово-комунального господарства. До Типового переліку послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкової території належать:

1. Прибирання сходових кліток, підвалів, технічних поверхів та покрівель, прибудинкової території.
2. Вивезення та утилізація твердих побутових і негабаритних відходів.
3. Технічне обслуговування ліфтів, внутрішньобудинкових систем тепло-, водопостачання, водовідведення і зливової каналізації.
4. Дератизація, дезінсекція.
5. Ремонт обладнання спортивних, дитячих та господарських майданчиків.
6. Поливання дворів, клумб і газонів.
7. Прибирання та вивезення снігу та інші. [4]

Проте, досить часто ЖКГ не виконує покладених на нього зобов'язань. Найчастіше виникають такі проблеми:

1. ЖКГ зобов'язане інформувати населення заздалегідь (не пізніше, ніж за 10 днів) про планові ремонти, які передбачають тимчасове припинення постачання послуг, а також своєчасно інформувати про аварії та терміни їх усунення (згідно закону «Про житлово-комунальні послуги»). [5]
2. Досить поганий стан під'їздів та ліфтів, розбиті вікна, відсутність світла у коридорах загального користування, що повинне бути виправлено ЖКГ.

Для захисту своїх прав у споживача повинен бути укладений договір із ЖКГ і у ньому повинні бути прописані усі права і обов'язки покупця послуг та ЖКГ та передбачена відповідальність за їх порушення.

Передбачено такий алгоритм захисту прав споживачів у разі їх порушення ЖКГ:

1. Повідомити ЖКГ про проблему, а також нагадати про необхідність її усунення у строки, зазначені у договорі.
2. Якщо ЖКГ не виконує своїх обов'язків, потрібно скласти акт-претензію, в якому чітко зафіксувати усі порушення (для цього необхідно подати заявку у ЖКГ, щоб вони відправили свого представника для спільного укладення акту).
3. Якщо представник ЖКГ не з'явився у встановлені строки, то споживач має право самостійно скласти такий акт за умови його підпису ще не менш як двома споживачами даних послуг, та відправити його до ЖКГ (претензія розглядається 3 робочі дні).
4. Якщо ЖКГ відмовляється відшкодовувати споживачу завдані збитки, покупець повинен звернутися до суду. Проте, досить часто у ЖКГ немає вільних коштів для компенсації збитків, тому потрібно вимагати їх погашення за рахунок зменшення розміру оплати за надані комунальні послуги.

Також варто звернути увагу на проблему захисту прав споживачів у сфері ресторанного господарства. Можуть виникати такі проблеми:

1. Відсутність Книги відгуків та пропозицій у доступному для споживачів місці, а також відмову її надання на запит відвідувача.
2. Відсутність інформації про власника закладу.
3. Відсутність в меню та преїскуранті підписів керівника, бухгалтера, матеріально-відповідальної особи та печатки суб'єкта господарської діяльності.
4. Відсутність у меню інформації про харчові добавки, які містяться у страві та її енергетичну цінність.
5. Встановлення мінімальної вартості замовлення і пропонування споживачеві обов'язкового асортименту продукції.
6. Невидача чеку.
7. Для подальшого захисту своїх прав споживач зобов'язаний мати чек, тому його невидача є грубим порушенням чинного законодавства.
8. Недостатня вага страви або некісна продукція.
9. Якщо споживач виявляє, що вага його страви не відповідає зазначеній у меню або страва є неякісною, тоді адміністрація закладу зобов'язана:
 - замінити на аналогічну продукцію належної якості;
 - безкоштовно усунути виявлені недоліки;
 - повністю відшкодувати витрати споживача, пов'язані з придбанням неякісної продукції;
 - зменшити розмір оплати за продукцію. [6]
10. Відмова у приготуванні страв, які зазначені у меню.
11. Некоректна поведінка у офіціантів.

Якщо офіціант поводить себе некоректно по відношенню до споживача, то відвідувач має право звернутися до керівника закладу зі скаргою або, при бажанні, добитися моральної компенсації чи покарання через суд.
12. Виявлення у страві предметів неорганічного походження або комах.

При виникненні такої ситуації споживачу необхідно відразу зафіксувати дану проблему за допомогою фотокамери і вимагати від закладу дозволу не плати по рахунку. Якщо керівник закладу відмовляється це робити, споживач може

звернутися до контролюючих органів і на підставі чеку вимагати відшкодування.

13. Зазначення в рахунку необхідності оплати чайових.
14. Дозвіл куріння відвідувачами тютюнових виробів в торгових приміщеннях закладів (підприємств) ресторанного господарства.
15. Зникнення речей з гардеробу або їх пошкодження.
Відповідальність за речі відвідувачів у гардеробі несе підприємець-власник закладу і у таких випадках він зобов'язаний відшкодувати їх вартість.
16. Вимагання негайно заплатити за розбитий посуд.

Відвідувач зобов'язаний заплатити за розбитий посуд, якщо заклад ресторанного господарства виконав наступні вимоги:

1. У меню на останній сторінці вказана інформація з розцінками за розбитий посуд.
2. Офіціант зобов'язаний принести чек, у якому буде вказано суму та позицію розбитого посуду.
3. Заклад готовий вимагати відшкодування через суд.

Якщо дані вимоги не виконуються, то споживач не зобов'язаний платити за розбитий посуд.

17. Отруєння відвідувача.

Для доказу провини закладу відвідувачу необхідно володіти:

1. Чеком, у якому зафіксовано, які страви і в якій кількості замовлялися.
2. Довідку, в якій вказано діагноз, а також записано, що могло послужити причиною отруєння.

За наявності даних документів споживач може написати заяву на ім'я адміністрації закладу і вимагати від ресторану повернення вартості вечері та компенсацію витрат на лікування (їх потрібно підтвердити чеками з аптеки і поліклініки). За необхідності варто звернутися до суду.

Отже, проблема захисту прав споживачів наразі є надзвичайно актуальною. Найчастіше складнощі виникають у таких сферах як: послуги перукаря, косметолога, манікюру; медичні послуги; фінансові послуги; послуги житлово-комунального господарства та послуги закладів ресторанного господарства. З огляду на вищезазначені дані, можна стверджувати, що проблеми з'являються у зв'язку з недосконалим

законодавчим регулюванням захисту прав споживачів та недостатнім інформуванням споживачів щодо змісту порушень та законодавчого регулювання їх вирішення. Проте наразі ситуація виправляється на законодавчому рівні, що в подальшому сприятиме максимальній мінімізації наявних проблем.

1. <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>
2. <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
3. Вітка Ю. ЯК ЗАХИСТИТИ ПРАВА СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ [Електронний ресурс] / Юлія Вітка – Режим доступу до ресурсу: <http://reforms.in.ua/ua/discussion/yak-zahystyty-prava-spozhyvachiv-finansovyh-poslug>
4. <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/529-2009-%D0%BF>
5. <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1875-15>
6. <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/ru/z0230-95>
7. Актуальні проблеми товарознавства, торговельного підприємництва та захисту прав споживачів: міжнар. наук.-практ. Інтернет-конф. (Київ, 13 берез. 2014 р.) : тези доп. / відп. ред. В.А. Осика. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. – 197 с