

*Физическая мезомеханика. – 2007. – № 10. – С. 87–92.*  
 16. Еланский Г. Н. Исследование угара железа в дуговых электродпечках и изменения физических свойств стали при внепечной обработке / Г. Н. Еланский, М. В. Шишимиров, О. М. Сосонкин и др. // Труды научных

чтений “Физико-химия металлических расплавов”. – Москва: ИМЕТ им. А. А. Байкова РАН, 2007. – С. 1–7.  
 17. Eustathopoulos N., Joud J.-C. Interfacial tension and adsorption of metallic systems // *Current Topics in Material Science*. – 1980. – Vol. 4. – P. 281–360.

УДК 366:346.548

## НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

© Плахтії Юлія, Байцар Роман, 2013

Національний університет “Львівська політехніка”, кафедра метрології, стандартизації та сертифікації,  
вул. С. Бандери, 12, 79013, Львів, Україна

*Розглянуто основні проблеми захисту прав споживачів в Україні. Наведено порівняльний аналіз європейського та вітчизняного нормативно-правового забезпечення у цій сфері.*

*Рассмотрены основные проблемы защиты прав потребителей в Украине. Приведен сравнительный анализ европейского и отечественного нормативно-правового обеспечения в этой сфере.*

*The main problems of consumer protection in Ukraine have been covered. The comparative analysis of European and domestic regulatory framework in this area has been carried out.*

**Вступ.** У процесі ринкових перетворень, ускладнених такими явищами, як інфляція та підвищення цін, значно знизився рівень соціального захисту населення. Зростає кількість скарг споживачів на незадовільну якість продукції, надання послуг та обслуговування [1].

Недостатньо реалізується право споживача на отримання необхідної йому достовірної інформації про товари, роботи, послуги, а також права споживачів бути почутими, захищеними та одержати відшкодування збитків за завдану шкоду. Не повною мірою до захисту прав споживачів в Україні залучені громадські організації та спілки.

Сьогодні споживчим громадським організаціям належить провідна роль у справі пропаганди споживчих знань у суспільстві, захисті населення від монополістів і несумлінних виробників, вирішенні питань безпечного виробництва, пропаганді ідей раціонального споживання і розв’язанні проблеми взаємодії людини і навколишнього середовища.

Загалом можна виділити такі основні чинники, які впливають на рівень захисту прав споживачів:

- Ø недосконале законодавство;
- Ø недостатнє фінансування, матеріально-технічна та кадрова база;
- Ø відсутність навчання споживачів;

- Ø непоінформованість споживачів щодо своїх прав;
- Ø бездіяльність центральних та місцевих органів влади та органів місцевого самоврядування щодо реалізації прав та інтересів споживачів;

Ø корупція в органах влади;

Ø недовіра громадян.

Незважаючи на всі ці перешкоди та труднощі, Україна намагається налагодити ефективну систему захисту прав споживачів. Це засвідчує співпраця держави у цій галузі з Європейським Союзом (ЄС), Організацією Об’єднаних Націй тощо.

**Мета досліджень.** Дослідити законодавче забезпечення у сфері захисту прав споживачів у ЄС. Визначити основні проблеми захисту прав споживачів в Україні. Порівняти європейське та вітчизняне нормативно-правове забезпечення у цій сфері.

**Нормативно-правове забезпечення у сфері захисту прав споживачів у ЄС.** Споживча політика ЄС не є цілісною системою відносин, яка регулювала б усі аспекти захисту споживачів. Директиви ЄС – це доволі строката структура, яка детально регулює певні сфери, а інші залишаються нерегульованими. Підкреслимо, що окремі держави-члени ЄС досі відповідають за цілісність

структури власної споживчої політики та захисту прав споживачів. Директиви ЄС містять мінімальні стандартні функції у вибраних сферах, особливо у тих, які торкаються внутрішнього ринку. Держави-члени ЄС мають право перевищувати норми, передбачені у директивах щодо захисту прав споживачів, за умови, що їхні нормативи не обмежують вільного переміщення товарів і послуг у межах внутрішнього ринку.

Держави-члени ЄС створили системи захисту прав споживачів, які значно різняться між собою. У деяких випадках ці відмінності перешкоджали діяльності внутрішнього ринку. Наприклад, існують значні розбіжності між законодавством, яке регулює комерційну діяльність підприємств, спрямовану на кінцевого споживача, на внутрішньому ринку, що спричинено національно-специфічними нормативами, і відмінностями у загальних принципах або юридичній практиці.

Іншим прикладом вищезгаданого є використання саморегуляції та кодексів поведінки. У Данії, Швеції та Фінляндії використання кодексів заохочується для надання практичного змісту загальним правилам. У створенні таких кодексів беруть участь органи захисту прав споживачів. Кодекси поширені також у Великій Британії, Ірландії, Нідерландах, хоча тут органи захисту прав споживачів відіграють менш формальну роль. Застосування саморегуляції, як доповнення до формальних нормативів, менш поширене в інших державах-членах ЄС. Схоже, що застосування саморегуляції у ЄС поступово зростає, хоча й різними шляхами.

Загалом, регулювання споживчого сектору в країнах ЄС можна розділити на дві загальні категорії: горизонтальні та галузеві директиви [2].

Прикладами горизонтальних директив є: Директива про загальну безпеку продукції 2001/95/ЄС; Директива про оманливу рекламу 97/55/ЄС з доповненнями, внесеними Директивою про порівняльну рекламу 84/450/ЄЕС, Директива про індикативні ціни 1998/6/ЄС, Директива про недобросовісні умови споживчих контрактів 93/13/ЄЕС і Директива про продаж споживчих товарів і асоційованих гарантій 99/44/ЄС.

Прикладами галузевих директив є: Директиви про харчову продукцію 2000/13/ЄС, про косметичні засоби 76/768/ЄЕС, про найменування текстильної продукції 96/74/ЄС, про медичну продукцію для застосування людьми 2001/83/ЄС, про комплексні тури 90/314/ЄЕС, про захист прав споживачів під час укладення договорів поза бізнес-приміщеннями 85/577/ЄЕС, про споживче кредитування 87/102/ЄЕС, про контракти за умов дистанційної торгівлі 97/7/ЄС, про вимірювальні прилади 2004/22/ЄС та про набуття права використання нерухомого майна протягом певного часу 94/47/ЄС.

**Вітчизняне нормативно-правове забезпечення сфери захисту прав споживачів.** З розвитком ринкових відносин в Україні на початку 90-х років виникла необхідність розроблення ефективного механізму захисту прав і законних інтересів громадян-споживачів. Здійснення державної споживчої політики неможливе без відповідного нормативно-правового регулювання. Сьогодні можна констатувати, що в Україні створена і постійно розвивається та удосконалюється законодавча база в сфері захисту прав споживачів, її розвиток умовно можна поділити на три етапи (див. рисунок).

**Три етапи розвитку законодавчої бази в сфері захисту прав споживачів**

**Перший етап**

- Декларація про державний суверенітет України
- Закон України «Про захист прав споживачів»
- Створення Державного комітету України у справах захисту прав споживачів

**Другий етап**

**Забезпечення ефективного контролю за якістю і безпекою продукції та усіх видів робіт і послуг, вдосконалення чинного законодавства про захист прав споживачів**

**Третій етап**

**Розроблені та прийняті законодавчі акти стосовно визначення основних напрямів державної та соціальної політики у сфері захисту прав споживачів та їх подальшого розвитку**

*Етапи розвитку вітчизняного законодавства  
щодо захисту прав споживачів*

Перший етап розвитку законодавства України про захист прав споживачів розпочався з ухвалення Верховною Радою УРСР 16 липня 1990 р. Декларації про державний суверенітет України, яка заклала основоположні принципи побудови незалежної Української держави, її соціально-економічної та правової системи. 12 травня 1991 р. Україна першою серед колишніх республік СРСР ухвалила Закон України "Про захист прав споживачів".

Наступного року постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 1992 р. "Про створення Державного комітету України у справах захисту прав споживачів" Державну інспекцію України по захисту прав споживачів при Кабінеті Міністрів України перейменовано на Державний комітет України у справах захисту прав споживачів.

Другий етап розвитку споживчого законодавства пов'язаний з прийняттям Основного Закону – Конституції України 28.07.1996 р.. З цього моменту право споживача стало одним з основних прав людини, яке гарантоване Конституцією України. Держава бере на себе обов'язок встановлювати для виробників певні вимоги щодо якості товарів та зобов'язати виробників, продавців та постачальників надавати громадянам всю інформацію щодо властивостей запропонованого споживачам товару. Це забезпечується прийняттям відповідних законів, створенням спеціальних органів з контролю за якістю продукції та захисту прав потерпілих тощо.

Останніми роками в Україні простежується тенденція посилення захисту прав споживачів, забезпечення ефективного контролю за якістю і безпекою продукції та усіх видів робіт і послуг, вдосконалення чинного законодавства про захист прав споживачів. З початком нового століття в Україні розпочався та діє третій етап розвитку законодавства про захист прав споживачів.

Держава та уряд України розробили й ухвалили законодавчі акти стосовно визначення основних напрямів державної та соціальної політики у сфері захисту прав споживачів та їх подальшого розвитку.

Безперечно, центральне місце в системі споживчого законодавства займає Закон України "Про захист прав споживачів" [3], норми якого визначають основний зміст інституту споживчого права. Цей Закон є спеціальним комплексним законодавчим актом, який містить особливі методи і способи захисту прав споживачів. Зазначимо, що цей Закон поширюється на

всіх споживачів, які перебувають на території України, під час придбання, замовлення або використання товарів (робіт, послуг) для задоволення власних побутових потреб. Відповідно до положень Закону споживач має право вимагати від продавця (виробника, виконавця), щоб якість придбаного ним товару (виконаної роботи, наданої послуги) відповідала вимогам нормативних документів, умовам договору, а також інформації про товари (роботи, послуги), які вони надають. Придбаний товар повинен бути якісним і безпечним для життя і здоров'я кожної людини.

Особливе значення у системі споживчого законодавства мають норми Цивільного кодексу (ЦК) України, які встановлюють правила укладання договорів купівлі-продажу, підяду, перевезення, схову, страхування та інших договорів у сфері торгівлі та побутового обслуговування, юридичну відповідальність за неналежне їх виконання чи невиконання [4].

Кодекс України про адміністративні правопорушення також містить норми, які встановлюють засоби адміністративного регулювання у сфері захисту прав споживачів, а саме – перелік адміністративних правопорушень у сфері торгівлі, громадського харчування, послуг та відповідні санкції [5].

Господарський кодекс України визначає основні засади господарювання в Україні та регулює господарські відносини, що виникають у процесі організації та здійснення господарської діяльності між суб'єктами господарювання, а також між цими суб'єктами та іншими учасниками відносин у сфері господарювання, тобто і ті відносини, що виникають між суб'єктами споживчого права.

У Законі України "Про захист прав споживачів" та інших законодавчих актах у сфері захисту прав споживачів можна виділити певні визначальні принципи, характерні для побудови їх правових норм, зокрема:

- встановлення державних обов'язкових вимог до якості товарів (робіт, послуг), торговельного та інших видів обслуговування населення;

- пріоритету законодавчого врегулювання довірливих відносин між продавцями (виконавцями) та покупцями (замовниками);

- встановлення додаткових обов'язків для продавців (виробників) та привілейованих прав для споживачів-покупців (замовників) порівняно із загальними засадами цивільного законодавства;

- встановлення спеціальних способів захисту прав споживачів відповідними органами та об'єднаннями споживачів, а також спрощеного судового захисту.

Існування цих принципів зумовлене необхідністю посилення захисту безпосередніх споживачів товарів і послуг у сучасних умовах розвитку науково-технічного прогресу та підприємництва, що нерідко супроводжується випуском неякісних товарів, зокрема, небезпечних для життя і здоров'я людей. Саме наявність цих принципів у правових нормах дає підстави стверджувати про формування в Україні комплексного правового інституту споживчого права.

**Порівняльний аналіз європейського та вітчизняного нормативно-правового забезпечення захисту прав споживачів.** В Україні законодавчо-правова база консюмеризму нині налічує понад 40 законів та підзаконних нормативних актів. Зокрема, права споживачів захищає Конституція України. Важливим чинником розвитку правової системи України вважаємо участь України в конвенціях Ради Європи, які встановлюють спільні для цієї організації та ЄС стандарти. Порівняння українського законодавства у сфері забезпечення прав споживачів з міжнародно-правовими актами та документами, такими як Хартія захисту споживачів (1973), Єдиний європейський акт (1986), Маастрихтський договір (1992) та деякі чинні директиви ЄС, дає підставу зробити висновок, що основні норми споживчого права України значною мірою узгоджені з цими стандартами [5].

Поза увагою українського законодавства залишились деякі суттєві елементи законодавства ЄС з питань захисту прав споживачів. Зокрема, формулювання поняття "споживач" є вужчим, ніж у законодавстві ЄС. Порівняно з нормами ЄС занижені вимоги до укладання договорів поза офісними та торговельними приміщеннями, укладання договорів на відстані, не введено поняття дефектної продукції, не відтворено норми ЄС про необхідність викладення попередньої інформації у зрозумілій та доступній для споживача формі, звужено коло суб'єктів відповідальності за неякісну продукцію.

Зазначимо, що в Україні, так само, як і в ЄС, сьогодні розвинена нормативно-правова база у сфері

захисту прав споживачів, але проблема захисту цих прав не вирішена. Негативними чинниками залишаються: підробка товарів, неконтрольований ринок, недостовірні реклама, неякісні товари і послуги, проблема відшкодування збитків тощо. Тому нормативно-правова база України у цій сфері потребує подальшого вдосконалення.

**Висновки.** Порівняльний аналіз європейського та вітчизняного нормативно-правового забезпечення захисту прав споживачів дає змогу зробити такі висновки:

Ø рівень вітчизняного законодавства у сфері захисту прав споживачів повинен поступово наближатися до відповідного рівня законодавства ЄС;

Ø чинні нормативно-правові документи не охоплюють всіх основних проблем захисту прав споживачів, недостатньо регламентують співпрацю громадських організацій та органів державної влади;

Ø державна політика у сфері захисту прав споживачів, основні принципи та пріоритети відповідають європейським, проте впровадження їх на практиці дещо сповільнене і не цілком відповідає теорії.

1. *Технічне регулювання та підтвердження відповідності в Україні : підручник для вищ. навч. закладів / С.Т. Черепков, С.І. Кондрашов, М.М. Бубьонний [та ін.] ; Нац. техн. ун-т "Харк. політехн. ін-т". – Х. : Підручник НТУ "ХПІ", 2010. – 440 с.*

2. *Захист прав споживачів в Європейському Союзі та Україні: аналітичний звіт. 2007. – С. 36.*

3. *Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р. // ВВР України. – 1991. – № 30. – Ст. 379.*

4. *Кодекс про адміністративні правопорушення від 08.12.1984 р. // ВВР УРСР. – 1984. – Додаток до № 51. – Ст. 1122.*

5. *Кримінальний кодекс України від 05.04.2001 р. // ВВР України. – 2001. – № 25-26. – Ст. 131.*

6. *Цивільний кодекс України від 16.01.2003 р. // ВВР України. – 2003. – № 44. – Ст. 356.*

7. <http://www.ucipr.kiev.ua/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=6032772>.