

## РОЗДІЛ 3 ЦИВІЛЬНЕ ПРАВО І ЦИВІЛЬНИЙ ПРОЦЕС; СІМЕЙНЕ ПРАВО; МІЖНАРОДНЕ ПРИВАТНЕ ПРАВО

УДК 347.51

### ДО ПИТАННЯ ПРО ВІДШКОДУВАННЯ МОРАЛЬНОЇ ШКОДИ ЗА ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

### THE ISSUE OF MORAL DAMAGES FOR VIOLATION OF CONSUMER RIGHTS

**Менів Л.Д.,**

*кандидат юридичних наук,  
доцент кафедри цивільно-правових дисциплін юридичного факультету  
Національного університету державної податкової служби України*

Стаття присвячена характеристиці відшкодування моральної шкоди за порушення прав споживачів. Увага акцентується на проблемних питаннях відшкодування моральної шкоди за порушення прав споживачів. Надаються пропозиції щодо вдосконалення цього правового інституту.

**Ключові слова:** споживач, права споживачів, моральна шкода, відшкодування моральної шкоди, розмір відшкодування моральної шкоди.

Статья посвящена характеристике возмещения морального вреда за нарушение прав потребителей. Внимание акцентируется на проблемных вопросах возмещения морального вреда за нарушение прав потребителей. Предлагаются предложения по совершенствованию этого правового института.

**Ключевые слова:** потребитель, права потребителей, моральный вред, возмещение морального вреда, размер возмещения морального ущерба.

The article is devoted to the characterization of non-pecuniary damages for violation of consumer rights. The author focuses on the problematic issues of non-pecuniary damages for violation of consumer rights. Proposals for the improvement of the legal institution.

**Key words:** consumer, consumer rights, moral damages, moral damages, amount of compensation for moral damage.

**Актуальність теми.** Здійснення в Україні соціальних, економічних, політичних перетворень зумовлює необхідність підвищення ефективності захисту прав громадян, зокрема забезпечення реалізації передбаченого у ст. 42 Конституції України обов'язку держави захищати права громадян як споживачів [1].

Саме закріплення за державою обов'язку забезпечення захисту прав споживачів надає можливість у випадку їх порушення звернутися до суду з метою їх захисту, а також за компенсацією шкоди, завданої таким порушенням. У зв'язку з цим набуває особливої актуальності створення розвиненого механізму захисту прав споживачів, одним із яких є право споживача на відшкодування моральної шкоди.

На сучасному етапі право на відшкодування моральної шкоди є однією з гарантій захисту прав і свобод людини. Воно передбачене Конституцією України, а також значною кількістю інших нормативно-правових актів. Питання компенсації моральної шкоди розглядаються, зокрема, у конституційному, цивільному, трудовому, господарському, кримінально-процесуальному праві України. Такий стан речей дає підстави говорити про необхідність нового, більш широкого підходу до права людини, у тому числі споживача, на відшкодування моральної шкоди.

Проблемі права особи на відшкодування моральної шкоди присвячено праці багатьох учених. Так, вагомий внесок у дослідження цієї проблеми зробили такі вчені, як Б.Т. Безлепкін, Д.В. Боброва, Л.В. Брусніцин, К.І. Голубев, В.К. Гришук, О.П. Кучинська, П.Н. Гусаківський, С.Є. Донцов, В.А. Дубрівний, А.М. Ерделевський, А.М. Карпукіна, М.І. Козюбра, Л.Д. Кокорев, О.М. Кокун, Л.О. Красавчикова, О.В. Крикунов, М.С. Малєїн, М.М. Малєїна, І.Л. Марогулова, Є.Є. Мачульська, Є.А. Міхно, С.В. Наріжний, В.Т. Нор, В.П. Паліюк, В.Н. Паращенко, В.Я. Понарін, І.І. Потеружа, П.М. Рабінович, З.В. Ромовська, А.М. Савицька, В.М. Савицький, С.Ф. Сокол, Н.С. Шимон та інші.

Проте видається нагальною необхідністю продовження розпочатих досліджень, зокрема в частині відшкодування моральної шкоди в разі порушення прав споживачів. Це є особливо актуальним для України, яка прагне підвищити ефективність застосування цього засобу та наблизитись до міжнародних і європейських стандартів.

З огляду на зазначене, метою статті є дослідження питання відшкодування моральної шкоди в разі порушення прав споживачів як дієвого засобу серед інших правових засобів захисту прав споживачів.

**Виклад основного матеріалу.** Законодавче закріплення відшкодування моральної шкоди є порівняно

новим правовим інститутом. Після проголошення незалежності України в державі розпочалась робота щодо створення власної національної правової системи. У радянський період законодавство не передбачало ані поняття, ані механізму відшкодування моральної шкоди. Вважалось, що відшкодування моральної шкоди є чужим для радянської правосвідомості [2]. Цивільний кодекс УРСР не містив жодної норми, яка врегульовувала б це питання.

Уперше відшкодування моральної шкоди було передбачене в Законі СРСР «Про друковані та інші засоби масової інформації» від 12 червня 1990 р. Згідно зі ст. 39 цього Закону, громадянину відшкодовується моральна (немайнова) шкода в результаті розповсюдження засобом масової інформації відомостей, що не відповідають дійсності, які ганьблять честь і гідність, спричиняють іншу немайнову шкоду.

Наступним законом, який передбачав відшкодування моральної шкоди, був Закон СРСР «Про захист прав споживачів» від 22 травня 1991 р., де ст. 12 установлювала відшкодування моральної шкоди за рішенням суду.

На сьогодні існує багато нормативно-правових актів, які закріплюють право фізичної особи на відшкодування їй моральної шкоди. Зокрема, це Конституція України від 24 червня 1996 р. (ст. 32, 56, 62, 152); Закони України: «Про інформацію» від 02 жовтня 1992 р. (ст. 44, 46–49); «Про авторське право і суміжні права» від 23 грудня 1993 р. (ст. 44); «Про звернення громадян» від 02 жовтня 1996 р. (ст. 25); «Про міліцію» від 12 січня 2005 р. (ст. 5); «Про охорону праці» від 14 жовтня 1992 р. (ст. 12); «Про порядок відшкодування шкоди, завданої громадянину незаконними діями органів дізнання, досудового слідства, прокуратури і суду» від 01 грудня 1994 р. (ст. ст. 1, 4, 13, 24, 25); «Про захист прав споживачів» від 15 грудня 1993 року (ст. 24); «Про зовнішньоекономічну діяльність» від 16 квітня 1991 р. (ст. ст. 1, 33, 34); ст. 237–1 Кодексу законів про працю України, Правила відшкодування власником підприємства, установи, організації або уповноваженим ним органом шкоди, заподіяної працівникові ушкодженням здоров'я, пов'язаним із виконанням ним трудових обов'язків, затверджені Постановою Кабінету Міністрів України від 23 червня 1993 р. (п. п. 1, 2, 7, 11, 33, 34, 36, 40) тощо. Аналізуючи ці акти, можна зробити висновок, що в них поняття моральної шкоди розуміється у вузькому значенні, вони орієнтовані на застосування у сфері дії конкретного закону.

Варто звернути увагу на те, що існує й судова практика з порушеної проблеми, зокрема Постанова Пленуму Верховного Суду України «Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди» від 31 березня 1995 р. № 4; Методичні рекомендації «Відшкодування моральної шкоди» (лист Міністерства юстиції України від 13 травня 2004 р. № 35-13/797) та інші.

Однак визначальними для вирішення питань відшкодування моральної шкоди є положення Цивільного кодексу України (далі – ЦК України). Основні з них сформульовані у ст. 23 ЦК України, яка визначає за-

гальні положення про відшкодування моральної шкоди. Крім ст. 23 ЦК України, право на відшкодування моральної шкоди передбачається в кодексі також у разі визнання правочину недійсним (ст. ст. 216, 225, 227, 230, 233); посягання на особисті немайнові блага та права на життя та здоров'я (ст. ст. 276, 280, 298, 1167, 1168 тощо); посягання на майнові права особи (ст. ст. 332, 386, 611); порушення умов договору (ст. ст. 611, 700); розголошення банківської таємниці (ст. 1076) [3].

Безперечно, такий масив нормативно-правових актів, які передбачають підстави відшкодування моральної шкоди, не сприяє її однозначному тлумаченню та створює проблеми у правозастосуванні. На нашу думку, при вирішенні питання про відшкодування моральної шкоди варто враховувати критерії, закладені в ст. 23 ЦК України.

Проблема відшкодування моральної (немайнової) шкоди, яка може бути спричинена фізичній чи юридичній особі, існує здавна. Для вирішення цієї проблеми пропонувалось різні варіанти. Зокрема, розглядаючи вказане питання, М.С. Малейн уважав, що стосовно підстав компенсації моральної шкоди можливі три основних позиції: 1) моральна шкода не повинна компенсуватись взагалі; 2) моральна шкода повинна компенсуватись лише в конкретних, передбачених чинним законодавством випадках; 3) моральна шкода повинна компенсуватись у всіх випадках її заподіяння [4].

Як зазначають деякі науковці, аналіз сучасного законодавства повністю відкидає розвиток законодавства за першим шляхом, оскільки сама ідея компенсації моральної шкоди тісно посіла своє чільне місце серед способів захисту цивільних прав. Стосовно другого підходу формулювання підстав компенсації моральної шкоди, яке передбачено у ст. 23 ЦК України, спонукало окремих авторів вважати, що цим самим «законодавець дає вичерпний перелік ознак моральної шкоди, що дозволить у майбутньому уникнути безпідставних судових позовів про відшкодування моральної шкоди» [5].

Право споживача на відшкодування моральної шкоди передбачене п. 4 ст. 5 і п. 2 ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів». Однак цим Законом не розроблений механізм відшкодування моральної шкоди. Тому актуальним залишається на сьогодні питання визначення критеріїв оцінювання моральної шкоди споживача, підстав, форми й розміру її відшкодування. Адже у зв'язку з тим, що не визначені основні складові відшкодування моральної шкоди за порушення прав споживачів, як свідчить практика, отримати постраждалому споживачеві відшкодування моральної шкоди досить важко, а інколи – взагалі неможливо.

П. 2 ст. 22 Закону «Про захист прав споживачів» указує на те, що захист прав споживачів, передбачених законодавством, здійснює суд. При задоволенні вимог споживача, наголошує закон, суд водночас вирішує питання щодо відшкодування моральної (немайнової) шкоди.

Суд при вирішенні питання про задоволення вимог споживача, по суті, зобов'язаний вирішити пи-

тання про справедливу компенсацію споживачеві у зв'язку з його втратами немайнового характеру. Суд не зобов'язаний присуджувати відшкодування моральної шкоди, він лише вирішує це питання в обов'язковому порядку.

При винесенні рішення про задоволення вимог споживача суд спирається й на інші положення Закону України «Про захист прав споживачів», зокрема на ст. 4, яка наділяє споживача правом на відшкодування моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечними для життя і здоров'я людей товарами (роботами, послугами) у випадках, передбачених законодавством.

Недоліком п. 5 ст. 4 Закону «Про захист прав споживачів», на нашу думку, є те, що закон передбачає відшкодування моральної шкоди споживачу лише у випадку завданої йому шкоди внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції). Така небезпека передбачає реальну загрозу заподіяння шкоди життю та/або здоров'ю споживача й не включає в себе інші порушення прав споживачів. Наприклад, такі порушення прав споживачів, як ненадання інформації, відмова замінити товар, якщо він не підійшов, повернути гроші за неякісний товар, неповага до споживача тощо, які можуть мати місце при його обслуговуванні, суд напевно не визнає такими, що могли заподіяти шкоду його здоров'ю чи життю. А відтак вони не дають підстав для відшкодування моральної шкоди споживачу навіть у випадку порушення його прав. Отже, при наявності реально заподіяної моральної шкоди споживачу в силу прямого припису закону він позбавлений права на справедливу компенсацію. Вважаємо, що законодавець має передбачити відшкодування моральної шкоди в будь-якому випадку порушення прав споживачів.

На сьогодні розмір компенсації моральної шкоди споживачу може бути встановлений тільки судом (п. 2 ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів»). Виникає питання, чи можливо встановити розмір компенсації за угодою між споживачем і порушником його прав до звернення в суд.

При внесенні відповідних змін до Закону такий порядок став би можливим, і сторони змогли б самостійно шляхом укладення угоди про розмір компенсації моральної шкоди врегулювати це питання. На практиці інколи працює механізм досудового врегулювання майнових суперечок між споживачем і порушником його прав, але в претензійному порядку споживач не може вимагати компенсації моральної шкоди, що затягує процес отримання відшкодування постраждалою стороною.

У будь-якому випадку при відмові або незгоди з розміром компенсації споживач має право звертатися до суду. Видається необхідним на законодавчому рівні надати сторонам можливість самим регулювати питання розміру компенсації моральної шкоди.

Однією із проблем відшкодування моральної шкоди споживачам у разі порушення їх прав є проблема підстав компенсації моральної шкоди. Відповідно до ст. 23 ЦК України, моральна шкода полягає у фізичному болю та стражданнях, яких фізична особа за-

знала у зв'язку з каліцтвом або іншим ушкодженням здоров'я; у душевних стражданнях, яких фізична особа зазнала у зв'язку з протиправною поведінкою щодо неї самої, членів її сім'ї чи близьких родичів; у душевних стражданнях, яких фізична особа зазнала у зв'язку зі знищенням чи пошкодженням її майна; у приниженні честі та гідності фізичної особи, а також ділової репутації фізичної або юридичної особи.

У п. 3 Постанови Пленуму Верховного Суду України «Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди» від 31 березня 1995 р. № 4 визначається, що під «моральною шкодою» варто розуміти втрати немайнового характеру внаслідок моральних чи фізичних страждань або інших негативних явищ, заподіяних фізичній чи юридичній особі незаконними діями або бездіяльністю інших осіб. Безперечно, зміст Постанови є більш обґрунтованим у визначенні поняття моральної шкоди, оскільки в основу визначення ставляться негативні наслідки немайнового характеру, які викликані стражданнями, що і є моральною шкодою [6].

Однак із вище викладеного важко визначити, у чому може полягати моральна шкода споживача? Під моральною шкодою, згідно із Законом України «Про захист прав споживачів», розуміються фізичні та моральні страждання, заподіяні споживачу внаслідок порушення продавцем (виробником, виконавцем) прав споживача й невиконання або неналежного виконання ними своїх обов'язків. На нашу думку, до моральної шкоди споживача слід зарахувати стійкі (а не тимчасові) фізичні страждання або моральні переживання, викликані ушкодженням здоров'я, непоправними майновими втратами тощо, які виявилися внаслідок використання неякісних товарів (робіт, послуг). Сюди ж можна включити й ті моральні незручності, які відчуває споживач у результаті відмови продавця задовольнити його законні та обґрунтовані вимоги, значні й непоправні втрати від очікування виконання роботи (послуги), неетичної поведінки інших осіб стосовно споживача тощо.

Не менш важливою проблемою у сфері відшкодування моральної шкоди за порушення прав споживачів є оцінювання розміру відшкодування. Як правило, споживачі визначають розмір моральної шкоди на власний розсуд. На практиці фактично розмір відшкодування моральної шкоди споживачам визначає суд, керуючись характером і обсягом фізичних і душевних страждань споживача, характером його немайнових утрат, зокрема враховуються стан здоров'я споживача, тяжкість вимушених змін у його житті, час і зусилля, необхідні для відновлення попереднього стану, інші обставини.

Проблема в тому, що на сьогодні не існує офіційно затвердженої методики оцінювання розміру моральної шкоди в разі порушення прав споживачів. Судді щоразу встановлюють ступінь вини порушника, характер і обставини заподіяння фізичних і моральних страждань, ураховують індивідуальні особливості споживача, вимоги розумності, справедливості й інші обставини, які заслуговують на увагу. Не дивно, що розміри компенсацій за моральну шко-

ду споживачу істотно різняться. Тут занадто багато залежить від суду. Стандартизація в галузі призначення розмірів компенсацій за моральну шкоду, що означала б деяке пом'якшення суб'єктивізму, могла б, по-перше, істотно полегшити роботу суддів, а по-друге, підвищити довіру до суду й захистити права споживачів.

Тому, на нашу думку, доцільно було б установити хоча б мінімальні норми компенсації моральної шкоди споживачам, щоб забезпечити єдиний підхід до його відшкодування.

Так, наприклад, К.І. Голубев та С.В. Наріжний справедливо зазначають: «... звичайно, можна було б сподіватись на те, що судова практика врешті-решт установить усюди більш чи менш стабільні розміри грошової компенсації моральної шкоди, але при цьому не секрет, що ретельність аналізу роботи наших судів бажає бути кращою. Це позначається й на відсутності бодай якоїсь серйозної та доступної всім суддям систематизації судової практики в частині розміру моральної шкоди, що компенсується» [7].

Відшкодування моральної шкоди може відбуватися як у грошовій, так і в іншій матеріальній формі. Так, в ч. 3 ст. 23 ЦК України вказано, що моральна шкода відшкодовується грішми, іншим майном або в інший спосіб. Із цього визначення випливає той

факт, що законодавець визначає домінуючою саме майнову форму компенсації моральної шкоди. Саме через це така форма найбільш часто досліджується в сучасній літературі. Крім цього, інколи зустрічаються позиції, відповідно до яких єдиною можливою формою компенсації моральної шкоди є лише грошове відшкодування [8].

Законодавці залишили за судом право вирішувати форму відшкодування моральної шкоди, у тому числі й за порушення прав споживачів, оскільки в чинному законодавстві чітких меж такої форми не передбачено. У зв'язку з цим у споживача, права якого порушили, може виникати упереджене оцінювання своїх завданих страждань, що породжує виникнення нових суперечок.

**Висновки.** Отже, необхідно констатувати відсутність детального нормативного регулювання інституту компенсації моральної шкоди за порушення прав споживачів. Така ситуація складається стосовно визначення розміру компенсації моральної шкоди у правозастосовній практиці. Проблема відсутності чітко сформульованих критеріїв і загального методу визначення розміру компенсації моральної шкоди ставить судові органи в складне становище і створює поле значного розкиду й необґрунтованої довільності під час її оцінювання.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Конституція України, прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. (зі змінами, унесеними Законом України від 08 грудня 2004 р.; станом на 01 січня 2006 р. – Х. : Весна, 2008. – 48 с.
2. Круглікова К. Відшкодування моральної шкоди / К. Круглікова // Человек. Закон. Общество. – 2001. – № 2. – С. 20.
3. Цивільний кодекс України : Закон України від 16.01.2003 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 40–44. – Ст. 356.
4. Малеин Н.С. О моральном вреде / Н.С. Малеин // Советское государство и право. – 1993. – № 3. – С. 32–39.
5. Цивільне право України: Академічний курс : [підручник] : у 2-х т. / [А.Ю. Бабаскін, Т.В. Боднар, Ю.Л. Бошицький та ін.] ; за заг. ред. Я.М. Шевченко. – К. : Концерн «Видавничий Дім «Ін Юре», 2006. – Т. 1 : Загальна частина. – 2006. – С. 91.
6. Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди : Постанова Пленуму Верховного суду України від 31.03.1995 р. № 4 // Постанови Пленуму Верховного Суду України із загальних питань судової діяльності та в цивільних справах. – К. : Юрінком Інтер, 2004. – С. 216–225.
7. Голубев К.И. Компенсация морального вреда как способ защиты неимущественных благ личности / К.И. Голубев, С.В. Нарыжный. – СПб. : Юридический центр Пресс, 2001. – С. 114.
8. Шимон С.І. До питання щодо розміру відшкодування моральної шкоди / С.І. Шимон // Вдосконалення законодавства України в сучасних умовах : збірник наукових статей. – Вип. 1. – К., 1996. – С.122–135.