

УДК.347



Склема Тетяна Юріївна,

аспірант

(Харківський національний університет внутрішніх справ, м. Харків)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4921-4929>

АДАПТАЦІЯ УКРАЇНСЬКОЇ СИСТЕМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ДО ВИМОГ ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ

У статті досліджено теоретичні та практичні питання, здійснено аналіз шляхів реформування вітчизняного законодавства у сфері захисту прав споживачів відповідно до вимог ЄС. Визначено концепцію, згідно якої передбачається імплементація законодавчих актів Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів, створюються умови для ефективного досудового врегулювання споживчих спорів, відбувається сприяння розвитку системи незалежних досліджень рівня якості та безпеки товарів, робіт і послуг на споживчому ринку.

Ключові слова: захист прав споживачів; розвиток; споживач; продукція; суб'єкти господарювання; кешбек; система.

Постановка проблеми. У сучасних економічних та політичних умовах розвитку України чільне місце посідає питання захисту прав споживачів, адже захист прав споживачів – це гарантований законом контроль за якістю і безпечністю продукції, всіх видів послуг та робіт з боку держави. Крім якісної продукції, споживач повинен бути забезпечений якісним обслуговуванням. Нині є нерідкими випадки порушення прав споживача недобросовісними суб'єктами господарювання, у більшості випадків з метою збільшення своїх прибутків. На тепер, на жаль, не створено ефективного механізму реалізації прийнятої законодавчої бази країни у сфері захисту прав споживачів. Насправді сьогодні спостерігаємо надзвичайно низький рівень якості товарів та надання послуг, українські реалії в галузі захисту прав споживачів бажають кращого. Все це актуалізує питання вивчення та дослідження національних гарантій захисту прав споживачів.

З огляду на орієнтацію політики нашої держави на членство у Європейському Союзі та відсутність сучасних комплексних досліджень сфери захисту прав споживачів, зазначена тематика дослідження є актуальною.

Аналіз останніх досліджень. Проблематика питання захисту прав споживачів не стоїть осторонь наукової зацікавленості та розробки вітчизняних та зарубіжних вчених, і не лише правників: В. І. Муравйова, Л. М. Іваненка, Л. Д. Титаренка, В. А. Павлова, В. Д. Малигіна, Л. Д. Титаренка та інших. У їхніх працях обґрунтовуються перспективи розвитку захисту прав споживачів та досліджується проблематика правового врегулювання даних правовідносин.

Виклад основного матеріалу. Відносини між споживачами товарів, робіт та послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг регулюються спеціальним Законом України «Про захист прав споживачів» (далі – Закон). Крім зазначеного Закону, до законодавства про захист прав споживачів відносяться Цивільний кодекс України, Господарський кодекс України та інші нормативно-правові акти, що містять положення про захист прав споживачів

Крім того, великою проблемою є те, що станом на 2018 рік споживач є головним інвестором української економіки. Держава повинна співпрацювати з добросовісними суб'єктами господарювання та підтримувати їх, одночасно захищаючи та відстоюючи права споживачів. Крім цього, необхідно з найменших літ виховувати громадян як свідомих споживачів, які знають свої права та можуть їх відстоювати. Ми досягнемо успіху за умови поєднання свідомого споживача та добросовісного суб'єкта господарювання

На сьогодні рівень юридичної обізнаності споживачів в Україні низький. Це обумовлюється навіть тим, що, не дивлячись на існування куточка споживача, споживач зазвичай не цікавиться та, відповідно, не ознайомлюється з відомостями, які в ньому надані, у результаті чого не знає своїх прав та не може їх відстоювати. Зокрема, у Законі України «Про захист прав споживачів» зазначається, що споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на захист своїх прав державою; належну якість продукції та обслуговування; безпеку продукції; необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця); відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону; звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав; об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів) [2].

У Законі також визначено, які саме дії може вчинити споживач у випадку порушення його споживчого права. Одним із видів захисту прав та інтересів споживача є звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої неякісними товарами та послугами.

Крім того, паралельно споживач може звернутися за допомогою до громадської організації, яка спеціалізується на відстоюванні прав громадян на якісні товари та послуги. Громадські організації такого типу допоможуть провести всі необхідні експертизи та повідомлять, які докази потрібно надати суду для успішного вирішення справи на користь споживача. За статистикою, підрахованою такими організаціями, на сьогоднішній день 59 % від загальної кількості звернень з подібних питань є проблема неякісного надання послуг суб'єктами господарювання, а саме: відмова в обміні товару або поверненні коштів за придбаний товар неналежної якості та порушення прав споживачів обслуговуючим персоналом. Також частими є скарги щодо розповсюдження незаконної торгівельної діяльності та вимоги про перевірку суб'єктів господарювання. Зокрема, доцільно буде звернутися за послугами до кваліфікованого юриста, який допоможе підготувати всі необхідні документи для подання позову до суду, а також захистити права споживача в суді та у відносинах із продавцем, виробником чи виконавцем послуг.

У Законі встановлено, що держава забезпечує споживачам захист їхніх прав, надає можливість вільного вибору продукції, здобуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання продукції відповідно до їх потреб, і гарантує придбання або одержання продукції іншими законними способами в обсязі, що забезпечує рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я і життєдіяльності. Однак навіть бездоганні норми законодавства можна трактувати по-різному. Тому метою перевірок суб'єктів господарювання має стати не стягнення штрафів, а допомога бізнесу максимально ефективно виконати вимоги законодавства.

На сьогоднішній день в Україні державними органами, які виконують функцію захисту прав споживачів, є центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, місцеві державні адміністрації, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування згідно із законом, а також суди.

Держава повинна зосередити увагу на вирішенні трьох важливих завдань: по-перше, як забезпечити права споживача таким чином, щоб не постраждав сумлінний бізнес, по-друге, підвищити суспільну свідомість та роль споживачів у самозахисті своїх прав та інтересів, та, по-третє, як оптимально врегулювати законодавство та адаптувати україн-

ську систему захисту прав споживача до європейської. Оскільки держава відповідає за безпеку та якість продукції, очевидно є необхідність внесення змін у систему захисту прав споживачів в Україні з метою гарантування захисту споживчих прав.

У 2015 році владою України було введено призупинення перевірок бізнесу державними органами контролю. У 2017 році законопроект зазнав змін, у результаті яких було чітко визначено перелік організацій, що мають право на проведення перевірок. Однак введення мораторію на перевірку бізнесу призвело до суцільного порушення прав споживачів. Споживацький ринок заповнено сфальшованою, контрабандною, контрафактною продукцією неналежної якості. Зокрема, Держпродспоживслужба констатувала, що за 2018 рік практично вдвічі збільшилася кількість масових отруєнь, у тому числі дітей у дитячих садочках, школах. Тому, зважаючи на недоліки цього мораторію, органи державної влади повинні визнати даний мораторій недоцільним на 2019 рік.

Україна як країна з розвиненою економікою повинна ставити пріоритетом політику забезпечення прав споживачів. Великою проблемою є те, що на 2018 рік споживач – головний інвестор української економіки. Держава повинна співпрацювати та підтримувати добросовісний бізнес із врахуванням захисту прав споживачів. Ми досягнемо успіху за умови поєднання свідомого споживача, який має чіткі уявлення про свої права, та добросовісного суб'єкта господарювання.

Не точне твердження або не правильне представлення точних фактів щодо істотних властивостей товару, його складу, використання, впливу на здоров'я та навколишнє середовище; приховування фактів невідповідності товарів вимогам правових положень, міркування товарів товарними знаками, що вводять в оману, можуть викликати придбання недоброякісного товару. Відповідно до таких умов, виникає необхідність підвищення відповідальності бізнесу за відсутності якісного споживчого інформування.

Новелою у споживчій сфері також є прийнятий у Законі України "Про внесення змін до Податкового кодексу України щодо створення умов для дистанційної торгівлі та детінізації розрахунків у сфері торгівлі та послуг" так званий «кешбек» для споживача, який передбачає впровадження новітніх для споживача в Україні систем обліку фіскальних чеків. Дана новела передуватиме суттєвим змінам у системі регулювання ринку роздрібною торгівлі. Його суть полягає в тому, що влада надасть право контролювати, чи обліковує підприємець проданий товар, самим споживачам. Це відбуватиметься через вже наявну систему реєстраторів розрахункових операцій.

Споживачі зможуть самостійно перевіряти, чи є виданий їм чек справжнім. У разі якщо будуть виявлені порушення, покупець зможе розраховувати на грошову компенсацію у розмірі вартості купленого товару.

Працюватиме закон у випадку придбання товарів чи послуг вартістю понад 50 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян та направлення відповідної скарги до контролюючих органів.

Метою даного законопроекту є сприяння детінізації обігу готівкових коштів, усунення прогалин у правовому регулюванні розрахунково-касових операцій при дистанційній торгівлі, зменшення корупційних ризиків при адмініструванні податків і сприяння захисту прав споживачів.

Вважаємо, що модель системи захисту прав споживачів в Україні має складатися з чотирьох елементів – правового захисту, державного захисту, ринкового захисту та громадського захисту. Крім того, в Україні має бути створено єдиний представницький орган.

На сьогоднішній день задля захисту інтересів споживачів місцевим органам виконавчої влади доручено створити консультаційно-інформаційні служби "гарячої лінії" з питань захисту прав споживачів. Це є великим кроком вперед, адже споживач може звернутися в будь-який час та безкоштовно отримати консультацію стосовно захисту його прав.

Держпродспоживслужбу України також зобов'язано висвітлювати на офіційному веб-сайті дані щодо випробувань споживчих товарів, проведених в акредитованих лабораторіях на замовлення громадських об'єднань споживачів, та розміщувати такі публікації в засобах масової інформації.

Право споживачів на захист під час купівлі товарів належить до охоронюваних законом прав людини. Також болючим питанням на сьогоднішній день є придбання техніки не належної якості. Покупець має бути уважним, коли купує техніку. Однак різноманіття у виборі та привабливі пропозиції завжди привертають увагу покупців. На сьогодні важко сказати про правдиву відповідність до якості товару, як це зазначають продавці в магазинах, оскільки виробники можуть постачати фальсифікований товар. Обов'язковим нюансом під час покупки є видача чеку та гарантійного талону. Якщо навіть одне з переліченого відсутнє, покупець має замислитися щодо безпеки від такої покупки. Якщо він вирішить купувати таку техніку, то в разі поломки довести провину суб'єкта господарювання буде неможливо. Ринковий нагляд може планово проконтролювати лише найбільші суб'єкти господарювання, а інші перевіряються після отриманих скарг з боку споживачів. Тому ця сфера також потребує більш детального вивчення та відповідного врегулювання на законодавчому рівні.

Головною метою органів ринкового нагляду є контроль відповідності до всіх вимог, у тому числі й вимог Європейського Союзу. Ринковий нагляд – важливий інструмент виконання директив нового підходу, які відповідають стандартам ЄС. Покупець може звернутися до органу зі скаргою, у такому випадку проводиться перевірка магазину, де була придбана ця техніка. До Держпродспоживслужби регулярно надходять скарги від покупців. Головним порушенням на сьогодні є відсутність маркування національним знаком відповідності «СЕ». Даної вимоги зобов'язаний дотримуватися кожен виробник під час випуску продукції та наступної її реалізації. До того ж має бути наявний так званий «технічний файл», тобто гарантійне свідоцтво, у якому зазначено інформацію щодо повної безпечності продукції.

Щороку до планових перевірок по всій країні включаються лише суб'єкти, відібрані за сукупністю ризик-факторів. З державного бюджету передбачено кошти для перевірки зразків техніки в акредитованій лабораторії. За виявленими порушеннями на продавця товару накладаються штрафні санкції. Якщо штраф не погоджуються сплатити в добровільному порядку, відкривається судова справа, яка гарантує доведення провини суб'єкта господарювання або постачальника цієї технічної продукції.

Вимоги залишаються такими ж і стосовно продукції, замовленої в Інтернеті. З метою гарантування безпечності та надійності подальшого захисту своїх прав, споживач має ретельно перевіряти всі реєстраційні документи сайту, з якого замовляється продукція. У законодавстві передбачено 2 пункти, через які покупець може бути невдоволений продукцією та звернутися до контролюючих органів в разі виявлення неякісного товару або ж якщо придбаний товар чи продукція не влаштовує споживача за певними критеріями. Якщо перевіркою підтверджено наявність у товарі недоліків, споживач має право на зменшення ціни або безоплатне усунення недоліків у строк 14 днів чи відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

Краща поінформованість покупців та більша прозорість магазинів у великих містах та обласних центрах дозволяє з вищою вірогідністю забезпечити захист прав споживачів. Натомість у районних містечках та селищах ситуація на порядок складніша. Для місцевих підприємців додатковий гарантійний ремонт – це значні незаплановані витрати. Тому велика кількість товарів продається без належно оформленої гарантії або ж взагалі без неї. Через це люди стикаються з відмовами відремонтувати придбаний товар або ж його замінюють на дешевший чи давно вживаний.

На сьогодні в Україні повністю відсутня структура захисту прав споживачів на рівні органів місцевого самоврядування. У містечках магазини можуть ставити велику ціну або продавати продукцію низької якості за високими цінами. Система контролю технічної продукції та сама структура захисту прав споживачів має більше вдосконалитися та розгортатися на маленькі містечка.

Вимоги та зміни ЄС щодо захисту прав споживачів для гарантії прав на безпечну, якісну та доступну продукцію споживачеві в Україні кожного дня дописуються та переписуються вимоги, що ідентичні ЄС. Згідно з повідомленням Держпродспоживслужби, нових

вимог є багато, тому цим займається та контролює ціла інституція. До Угоди про асоціацію було також багато вимог, ідентичних тим, що є зараз. Як раніше, так і зараз контроль вівся на найвищому рівні. Був відмінений державний стандарт. Оформлення тексту нововведеного технічного регламенту стало простішим і доступнішим.

На сьогодні Держпродспоживслужба як контролюючий орган поклала на себе багато зобов'язань, у рамках виконання яких проводиться роз'яснення щодо актуальних питань у сфері захисту прав споживачів. Окрім цього, йде поінформованість населення про куточки в магазинах для споживачів, де вони можуть ознайомитися з документами на продукцію та законом «Про захист прав споживачів». Це гарантує зменшення кількості порушень. Одним із головних зобов'язань було створення місцевими органами «гарячої лінії» з питань захисту прав споживачів, оскільки Держпродспоживслужба, зі свого боку, максимально висвітлює на своєму сайті інформацію про перевірки і випробування споживчих товарів. Саме ця установа є для споживачів інструментом захисту та інформування про той чи інший виріб. Всі планові заходи реалізації вимог ЄС у сфері захисту прав споживачів, згідно із затвердженою концепцією, повинні бути впроваджені у найближчі роки. Це дозволить забезпечити досудове врегулювання споживчих спорів.

Імплементация законодавчих актів ЄС також створить врегульовану систему контролю за виробниками та суб'єктами господарювання. Зрозуміло, що проконтролювати всіх постачальників продукції та продавців дуже складно. Має вдосконалитися система інформування щодо продукції та перевірки суб'єктів господарювання. Це дасть можливість споживачам не потрапляти в неприємні ситуації. Самі ж суб'єкти господарювання розумітимуть свою відповідальність за порушення. На сьогодні за кордоном існує контроль з боку поліції за дотриманням Закону «Про захист прав споживачів». Для нашої країни першочергова потреба полягає в необхідності наблизитися до європейської практики контролю за технічною продукцією.

Висновки. Підводячи підсумки зазначеного вище, можна визначити, що на сьогодні у вітчизняному законодавстві існує низка прогалин у сфері захисту споживачів. У нашій країні реформи проводяться дуже складно, однак ми рухаємося в правильному напрямку, прагнемо покращити життя громадян. З цією метою опрацьовується концепція, за якою передбачається імплементация законодавчих актів Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів, зокрема директив, передбачених Угодою про асоціацію між Україною та Європейським Союзом. Створюються умови для ефективного досудового врегулювання споживчих спорів, відбувається сприяння розвитку системи незалежних досліджень рівня якості та безпеки товарів, робіт і послуг на споживчому ринку. Створюються всі умови для захисту прав вразливих категорій споживачів, зокрема осіб із вадами розумового та фізичного розвитку тощо.

Список використаних джерел

1. Конституція України. Сайт Верховної Ради України. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>
2. Про захист прав споживачів: Закон України від 10.06.2017. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
3. Закон України від 23 грудня 1997 р. № 771/97 - Р «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини». Київ, 1997.
4. Закон України від 15 листопада 2001 р. № 2788 – III „Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення”. Київ, 2001.
5. Закон України від 13 вересня 2001 р. № 2681-III „Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини”. Київ, 2001.
6. Муравйов В. І. Проблеми гармонізації законодавства держав-членів та третіх країн в контексті європейської інтеграції. *Український щорічник міжнародного права*. Київ: Видавничий дім «Промінь», 2010. С. 286–319
7. Іваненко Л. М. Захист прав споживачів: підручник. Київ: Юрінком Інтер, 2014. 496 с.
8. Іваненко Л. М. Реалізація прав споживачів на придбання товару належної якості. *Право України*. 2003. № 8. С. 73–77.

9. Титаренко Л. Д., Павлова В. А., Малигіна В. Д. Ідентифікація та фальсифікація продовольчих товарів: навч. посіб. Київ: ЦНЛ, 2006. 192 с.

Склема Татьяна Юрьевна,

аспірант

(Харьковский национальный университет внутренних дел,
г. Харьков)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4921-4929>

АДАПТАЦИЯ УКРАИНСКОЙ СИСТЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ К ТРЕБОВАНИЯМ ЕВРОПЕЙСКОГО СОЮЗА

В статье исследованы теоретические и практические вопросы, осуществлен анализ путей реформирования отечественного законодательства в сфере защиты прав потребителей в соответствии с требованиями ЕС. Определяется концепция, согласно которой предполагается имплементация законодательных актов Европейского Союза в сфере защиты прав потребителей. Создаются условия для эффективного досудебного урегулирования потребительских споров, происходит содействие развитию системы независимых исследований уровня качества и безопасности товаров, работ и услуг на потребительском рынке.

Ключевые слова: защита прав потребителей; развитие; потребитель; продукция; субъекты хозяйствования; кэшбек; система.

Sklema Tatyana Yuriivna,

aspyrant

(Kharkiv National University of Internal Affairs, Kharkiv)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4921-4929>

ADAPTATION OF THE UKRAINIAN CONSUMER PROTECTION SYSTEM TO THE REQUEST OF THE EUROPEAN UNION

The article deals with theoretical and practical questions, an analysis of reforming ways the domestic legislation in the field of consumer rights protection in accordance with the requirements of the European Union. The concept for implementing the European Union legislation in the sphere of consumer rights protection is foreseen.

In today's economic and political conditions of development of Ukraine, the issue of consumer rights protection is at the forefront. Indeed, the protection of consumers' rights is a guaranteed by law control over the quality and safety of products, all types of services and works by the state. In addition to high-quality products, the consumer must be provided with high-quality service. At present, there are frequent cases of violations of consumer rights by unscrupulous business entities in most cases in order to increase their profits. At present, unfortunately, there is no effective mechanism for implementing the adopted legislative framework of the country in the field of consumer rights protection. In fact, to date, we observe an extremely low level of quality of goods and services, Ukrainian realities in the field of consumer rights protection deserve a better deal. All this updates the issue of studying and researching national safeguards for consumer rights protection.

Given the orientation of our country's policy towards membership in the European Union and the lack of modern comprehensive research on the protection of the rights of citizens, this topic is relevant. Therefore, Ukraine as a country with a developed economy should prioritize the policy of ensuring consumer rights.

In particular, according to statistics calculated by public organizations specializing in defending the rights of citizens to quality goods and services, today, 59% of the total number of appeals on consumer rights violations is the problem of poor provision of services by business entities. In particular, this is a refusal to exchange goods or return funds for purchased goods of inadequate quality and violation of consumer rights by service staff. Also frequent complaints about the proliferation of illegal trade activities and the requirements for verification of business entities.

In addition, the major problem is that by 2018 the consumer is the main investor of the Ukrainian economy. The state must cooperate and maintain good faith while protecting and upholding consumer rights. In addition, it must, from the very younger age, educate citizens as conscious consumers who know their rights and can defend them. We will succeed by combining a conscious consumer and a good business entity.

Reforms are very difficult in our country, but we are moving in the right direction with the aim of improving the lives of citizens. To this end, conditions for an effective pre-trial settlement of consumer disputes are created, and the development of a system of independent researches on the level of quality and safety of goods, works and services in the consumer market is being promoted.

Key words: protection of consumer rights; development; consumer; products; business entities; cash back; system.

Надійшла до редколегії 16.11.2018