

УДК 347.451.031

**Олеся Єгоричева,**здобувач кафедри цивільного права юридичного факультету  
Київського національного університету імені Тараса Шевченка

## СПОЖИВАЧ ЯК УЧАСНИК СПОЖИВЧИХ ПРАВОВІДНОСИН ЗА ЗАКОНОДАВСТВОМ УКРАЇНИ

*Наукова стаття присвячена аналізу споживчого законодавства України з метою визначення поняття споживача як учасника споживчих правовідносин. Визначено вимоги, які пред'являються до споживача. Виявлено суперечності у чинному законодавстві України щодо суб'єктів споживчих правовідносин та цивільно-правових ознак категорії «споживач».*

**Ключові слова:** споживач, споживчі правовідносини, особисті потреби, фізична особа, юридична особа, договір.

З набуттям Україною незалежності відбувається становлення і розвиток законодавства України про захист прав споживачів. Так, 12.05.1991 р. було прийнято Закон України «Про захист прав споживачів», який 01.12.2005 р. було викладено в новій редакції [1], і станом на червень 2012 р. до нього було внесено низку істотних змін і доповнень, які знайшли своє відображення в новому Цивільному кодексі України, прийнятому 16.01.2003 р. Відтак зазначені нормативні акти потребують ретельного дослідження з метою визначення ефективності правового регулювання споживчих правовідносин. За останні роки було створено новий комплексний інститут споживчого права, в якому закладені основні засади для розвитку відносин за участю громадян-споживачів. Споживчі правовідносини посідають центральне місце поряд з відносинами власності в системі цивільних правовідносин. Це обумовлює необхідність встановлення ефективного правового механізму захисту прав споживачів. Проте не всі положення споживчого права отримали належне наукове обґрунтування, зокрема, стосовно захисту прав споживачів у сфері надання послуг. За даними Держінспекції у справах захисту прав споживачів у 2011 р. до них надійшло 68000 скарг, з яких 80% були задоволені [2].

З прийняттям Цивільного кодексу України виникли питання співвідношення загальних і спеціальних норм, що регламентують відносини за участю споживачів, а також проблеми визначення та встановлення критеріїв поняття «споживач», з'ясування його змісту тощо.

Окремі аспекти споживчих правовід-

носин досліджувалися в статтях та інших наукових працях. Зокрема проблеми споживчих правовідносин стали предметом таких дисертаційних досліджень: «Цивільно-правове забезпечення прав споживачів на належну якість товару» (Л. М. Іваненко, 1998 р.), «Теоретичні проблеми захисту прав споживачів в Україні за договором купівлі-продажу» (С. А. Косінов, 1999 р.), «Методичні особливості розбудови механізму захисту прав споживачів в Україні (М. М. Казаков, 2004), «Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України» (Г. А. Осетинська, 2006 р.), «Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг)» (О. П. Письменна, 2007 р.), «Судовий захист прав споживачів» (Ю. Ю. Рябенко, 2009), «Конституційно-правове регулювання забезпечення прав споживачів в Україні» (Ю. В. Тищенко, 2011), «Цивільно-правовий статус споживача у контексті адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу» (О. Ю. Черняк, 2011). Однак ці праці були присвячені лише захисту окремих прав споживачів-покупців або були здійснені до внесення істотних змін до цивільного законодавства України.

Також дослідження проблем споживчих правовідносин знайшли своє відображення у працях таких відомих вчених-цивілістів, як Д. В. Боброва, Т. В. Боднар, О. В. Дзера, А. С. Довгерт, О. О. Красавчиков, Н. С. Кузнєцова, В. В. Луць, О. А. Пушкін, О. А. Підпригора, Я. М. Шевченко та ін.

Метою даної публікації є дослідження основних цивільно-правових засад кате-

горії «споживач» у розумінні чинного Цивільного кодексу України та Закону України «Про захист прав споживачів».

Відповідно до ст. 2 ЦК України учасниками цивільних відносин є фізичні особи та юридичні особи, держава Україна, Автономна Республіка Крим, територіальні громади, іноземні держави та інші суб'єкти публічного права [3]. Отже, в цивільному законодавстві застосовано термін «учасники цивільних правовідносин», який в цивілістичній доктрині зазвичай розглядається синонімом терміна «суб'єкти цивільних правовідносин». Проте у подальшому, як зазначив Р. Б. Шишка, ці учасники цивільних правовідносин персоналізуються у спеціальних семантико-юридичних термінах, які відображають та конкретизують їх правове становище у тих чи інших різновидах конкретних цивільних правовідносин [4]. Таку позицію підтримує і О. П. Письменна [5].

Закон України «Про захист прав споживачів», як зазначається в преамбулі, регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів [6]. Отже, одним з основних і обов'язкових суб'єктів споживчих правовідносин є споживач, для якого законодавець встановлює спеціальний правовий статус, якого не можуть мати інші учасники таких правовідносин.

У чинному законодавстві України термін «споживач» є досить поширеним, проте в деяких нормативних актах йому надається різне значення.

Відповідно до чинної редакції ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач – це фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника. З наведеного визначення можна виділити такі основні ознаки категорії споживач – це лише фізична особа, і метою використання нею товару (робіт, послуг) є особисті потреби.

У первісній редакції Закону України «Про захист прав споживачів» замість терміна «особисті потреби» вживався термін «побутові потреби», що призводило до різного тлумачення цього терміна і ускладнювало поширення норм цього Закону на

відносини з надання фінансових (зокрема банківських) послуг, туристичних, транспортних та інших послуг.

Відтак з метою гармонізації споживчого законодавства України та подолання труднощів у застосуванні цього Закону були прийняті зміни, відповідно до яких спірний термін було замінено терміном «особисті потреби» фізичної особи і було також зазначено, що вони не мають бути безпосередньо пов'язаними з підприємницькою діяльністю або з виконанням обов'язків найманого працівника [7].

Проте можливе і більш широке розуміння суб'єктного складу такого роду споживачів. Адже деякі нормативні акти передбачають можливість поширення норм споживчого законодавства і на юридичних осіб у випадках, коли вони використовують придбані товари (роботи, послуги) не з метою наступного їх продажу чи іншого підприємницького використання, а, зокрема, для забезпечення свого функціонування.

Так, окремі нормативно-правові акти визнають споживачами фізичних чи юридичних осіб стосовно їх інституційної належності:

– особу, яка отримує або має намір отримати житлово-комунальну послугу (Закон України «Про житлово-комунальні послуги» від 24.06.2004 р.);

– особу, як потребує, замовляє та/або отримує телекомунікаційні послуги для власних потреб (Закон України «Про телекомунікації» від 18.11.2003 р. № 1280-IV);

– особу, яка здійснює діяльність з придбання та використання товарів, послуг, робіт на відповідному товарному (товарних) ринку (ринках) (Розпорядження Антимонопольного комітету України «Про затвердження Методики визначення монопольного (домінуючого) становища суб'єктів господарювання на ринку» (Методика, п. 1.3) № 49-р від 05.03.2002 р.);

– приватних осіб, підприємства, установи, організації – споживачів видавничої продукції (Закон України «Про видавничу справу» від 05.06.1997 р. № 318/97-ВР);

– юридичну або фізичну особу, якій надаються послуги з перевезення пасажирів та вантажів залізничним транспортом (Технічний регламент надання послуг з перевезення пасажирів та вантажів залізничним транспортом, затверджений постановою КМУ від 01.03.2010 р. № 193);

– підприємства, установи, організації усіх форм власності, а також окремих громадян, що мають житлові будинки або їх частину на праві приватної власності, які перебувають з Постачальником у договір-

них відносинах (Правила користування системами водопроводу та каналізації на залізничному транспорті України (п. 1.10), затверджений наказом Міністерства транспорту України № 393 від 02.08.1999 р.);

– споживачів реклами – невизначене коло осіб, на яких спрямовується реклама (Закон України «Про рекламу» від 03.07.1996 р. № 270/96-ВР (в редакції Закону № 1121-IV від 11.07.2003 р.).

У законодавстві Європейського Союзу споживачем визнаються не лише фізичні особи. Так, відповідно до «Хартії на захист споживачів», підписаної на 25-й сесії Консультативної Асамблеї ЄС, споживачами є не лише фізичні, а й юридичні особи, які набувають товари та послуги з метою особистого споживання [8].

На відміну від Закону України «Про захист прав споживачів», ЦК України не містить визначення поняття споживача. Натомість у нормах Кодексу, які регулюють окремі договори за участю фізичних осіб, містяться ознаки цього поняття. Так, відповідно до ч. 1 ст. 698 ЦК за договором роздрібною купівлі-продажу продавець, який здійснює підприємницьку діяльність з продажу товару, зобов'язується передати покупцеві товар, що звичайно призначається для особистого, домашнього або іншого використання, не пов'язаного з підприємницькою діяльністю, а покупець зобов'язується прийняти товар і оплатити його. Прорахунком у наведеній нормі є те, що таким покупцем має бути лише фізична особа, оскільки лише вона (а не юридична особа) може набувати товар для особистого, домашнього використання. Певною мірою цей прорахунок компенсується ч. 3 цієї статті, згідно з якою до відносин за договором роздрібною купівлі-продажу з участю покупця–фізичної особи, не врегульованих цим Кодексом, застосовується законодавство про захист прав споживачів. Отже, наведена норма повністю виключає юридичних осіб з числа покупців-споживачів у таких споживчих правовідносинах.

Відповідно до ст. 865 ЦК за договором побутового підяду підрядник, який здійснює підприємницьку діяльність, зобов'язується виконати за завданням фізичної особи (замовника) певну роботу, призначену для задоволення побутових та інших особистих потреб, а замовник зобов'язується прийняти та оплатити виконану роботу і до відносин за таким договором застосовується законодавство про захист прав споживачів.

При виникненні правовідносин при наданні готельних послуг споживачем визна-

ється фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари, роботи, послуги для власних (побутових) потреб (п. 1.3 Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджених наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19). У цьому випадку суб'єкт надання туристичних послуг не може вважатися споживачем, оскільки він (як фізична особа–підприємець, юридична особа) лише укладає відповідний договір на надання готельних послуг від імені та на користь споживача та здійснює оплату за цим договором (надає гарантії щодо оплати за цим договором).

При виникненні відносин з надання послуг конфіденційного зв'язку споживачем визнаються лише орган державної влади, орган місцевого самоврядування, державне підприємство, установа та організація, які уклали з оператором зв'язку договір про надання послуг конфіденційного зв'язку (Порядок надання послуг конфіденційного зв'язку органам державної влади та органам місцевого самоврядування, державним підприємствам, установам та організаціям, затверджений постановою КМУ від 11.10.2002 р. № 1519).

Нарешті зазначимо, що суперечливо вирішене таке питання в ГК України. Так, у статтях 9, 20, 40 цього Кодексу вживається термін «споживач» без конкретизації його суб'єктів, що може дати підстави розуміти під ним як фізичну, так і юридичну особу. Натомість зміст ст. 39 ГК дає підстави розуміти під терміном «споживач» лише фізичних осіб, оскільки в ній, зокрема, зазначається, що громадяни можуть об'єднуватися у громадські організації споживачів (об'єднання споживачів) [9].

Таким чином, у нормативно-правових актах терміну «споживач» надається різний правовий зміст, а відтак необхідно правильно визначити правову природу споживчих відносин, на які має поширюватися дія спеціального закону, яким є Закон України «Про захист прав споживачів», який надає лише фізичній особі правовий статус споживача.

На підставі викладеного можна зробити висновок, що вирішувати проблему терміна «споживач» необхідно шляхом його тлумачення, зокрема, в економічному (широкому) та юридичному (вужькому) значеннях. Споживач з економічної точки зору – це «особа або організація, що споживає продукти будь-якого виробництва, будь-якої діяльності» [10]. Тобто у широ-

кому розумінні споживач – це організація або фізична особа, що набуває товари, роботи (послуги) для особистих потреб, а у вузькому – це лише фізична особа. У Законі України «Про захист прав споживачів» поняття споживач застосовується у вузькому (юридичному) значенні і відображає спеціальний статус покупця, набувача послуг. При цьому маються на увазі не лише громадяни України, а й іноземні громадяни, а також особи без громадянства. Таким чином, норми Закону України «Про захист прав споживачів» стосовно визначення категорії «споживач» та застосування спеціальних засобів захисту прав споживачів не можуть розповсюджуватися на юридичних осіб; громадян, зареєстрованих як фізична особа-підприємець, які замовляють або використовують товари, роботи (послуги) для ведення підприємницької діяльності.

Зазначений Закон також відносить до споживачів не лише фізичних осіб, які придбавають, замовляють, використовують, а й які мають намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника. Це означає, що деякі норми Закону повинні застосовуватися і до того, як між сторонами виникнуть договірні відносини. Тобто норми цього Закону поширюються і на переддоговірні відносини.

Досить цікавим у цьому аспекті є рішення Конституційного Суду України від 10.11.2011 р. № 15-рп/2011 у справі за конституційним зверненням громадянина Степаненка Андрія Миколайовича щодо офіційного тлумачення положень пунктів 22, 23 ст. 1, ст. 11, ч. 8 ст. 18, ч. 3 ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» у взаємозв'язку з положеннями ч. 4 ст. 42 Конституції України (справа про захист прав споживачів кредитних послуг) [11].

Суди поширюють дію Закону лише на правовідносини, що виникають на стадії укладення договору споживчого кредиту. Органи виконавчої влади, навпаки, виходять з того, що дія Закону поширюється на правовідносини сторін договору споживчого кредиту не тільки на стадії його укладення, а й на стадії виконання. Відтак справа була викликана неоднозначним застосуванням вказаних положень судами України та органами виконавчої влади. На вирішення КСУ було поставлене наступне питання: чи поширюється дія Закону в частині регулювання договору споживчого кредиту лише на стадію укладення такого договору, чи й на стадію його виконання.

КСУ виходив з наступного. Відповідно до ст. 1, ч. 4 ст. 13, частин 1, 4 ст. 42 Конституції України держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів, держава сприяє забезпеченню споживання населенням якісних товарів (робіт, послуг), зростанню добробуту громадян та загального рівня довіри в суспільстві. Разом із тим споживачу, як правило, об'єктивно бракує знань, необхідних для здійснення правильного вибору товарів (робіт, послуг) із запропонованих на ринку, а також для оцінки договорів щодо їх придбання, які нерідко мають вигляд формуляра або іншої стандартної форми. Отже, для споживача існує ризик помилково чи навіть унаслідок уведення його в оману придбати не потрібні йому кредитні послуги. Тому держава забезпечує особливий захист більш слабкого суб'єкта економічних відносин, а також фактичну, а не формальну рівність сторін у цивільно-правових відносинах, шляхом визначення особливостей договорів споживчого кредиту, їх оспорування, контролю за змістом та розподілу відповідальності між сторонами договору. Тим самим держава одночасно забезпечує добросовісного продавця товарів (робіт, послуг) від можливих зловживань з боку споживачів.

Положення частин 4–11 ст. 11 Закону передбачають такі права споживача, які за своїм змістом можливо реалізувати лише під час виконання договору споживчого кредиту. Зокрема це право споживача протягом певного терміну відкликати згоду на укладення договору про надання споживчого кредиту без пояснення причин; не бути примушеним під час виконання кредитного договору сплачувати платежі, встановлені на незаконних засадах; достроково повернути споживчий кредит; не бути примушеним достроково повернути суму споживчого кредиту в разі незначних порушень договору; бути захищеним від суспільного поширення інформації про несплату боргу тощо.

Права споживачів на стадії виконання кредитного договору передбачаються також положеннями ст. 1056<sup>1</sup> ЦКУ, ч. 4 ст. 55 Закону про банки, ч. 2 ст. 6 Закону про фінансові послуги, згідно з якими банкам заборонено в односторонньому поряд-

ку змінювати умови укладених з клієнтами договорів, зокрема збільшувати розмір процентної ставки за кредитними договорами, за винятком випадків, встановлених законом.

Таким чином, Конституційний Суд України дійшов висновку, що положення Закону, які є предметом офіційного тлумачення у справі, спрямовані на захист прав споживачів кредитних послуг та збалансування цих прав з іншими суспільними цінностями, що захищаються публічною владою. Тому їх слід розуміти так, що їх дія поширюється на правовідносини між кредитором та позичальником (споживачем) за договором про надання споживчого кредиту, що виникають під час як укладення, так і виконання такого договору.

Виходячи з аналізу законодавчого визначення споживача, наведеного в Законі «Про захист прав споживачів», можна зробити висновок, що споживачем може бути також і громадянин, що безпосередньо не придбав товар або не замовляв роботу (послугу), але користується ними. Адже у визначенні зазначається, що споживачем є фізична особа, яка, зокрема, використовує продукцію для особистих потреб. Наприклад, у разі коли особі було подаровано товар або вона користується товаром, що належить члену її родини.

Відтак, на підставі викладеного, можна зробити **висновок**, що законодавче визначення поняття «споживач» є досить неоднозначним, адже не містить у собі усіх необхідних ознак для виявлення дійсної правової природи різних видів споживчих відносин. Недоцільним також є розширення цього визначення шляхом введення до складу споживачів також і юридичних осіб. На нашу думку, це призведе до втрати чіткої спрямованості норм щодо захисту прав споживачів. Адже норми споживчого законодавства спрямовані на виконання конституційних гарантій забезпечення споживання населенням якісних товарів (робіт, послуг), зростання добробуту громадян та загального рівня довіри в суспільстві, а також захист прав споживачів-непрофесіоналів, більш слабких юридично і економічно,

порівняно з суб'єктами підприємницької діяльності.

Водночас не можна обійти увагою наявність певних неузгодженостей щодо цього питання між ЦК України та Законом України «Про захист прав споживачів». Наприклад, якщо з ЦК України (ст. 698) споживачем вважається покупець, який придбав товар для особистого, домашнього або іншого використання, не пов'язаного з підприємницькою діяльністю, то за ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів» ним має вважатися фізична особа, яка придбаває (має намір придбати) продукцію лише для особистих потреб, не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника. Як на наш погляд, поєднання особистих і домашніх потреб надає більше можливостей визначити правову природу споживчих відносин, а відтак п. 22 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів» необхідно привести у відповідність до норми ч. 1 ст. 698 ЦК.

Нарешті варто звернути увагу на неприпустимі суперечності змісту ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» з ст. 708 ЦК, яка передбачає права покупця (споживача) за договором роздрібної купівлі-продажу. Як відомо, у зв'язку з введенням у дію з 01.01.2004 р. ЦК України виникла необхідність внесення відповідних змін до інших законодавчих актів. Такі зміни були внесені і до Закону України «Про захист прав споживачів» від 01.12.2005 р., зокрема до ст. 8. Але при цьому була допущена прикра істотна помилка, яка не виправлена до цього часу. Вона полягає в тому, що у ст. 8 Закону було закладено не норми ст. 708 ЦК, яка регулює відносини за участю покупців-споживачів, а норми ст. 678 ЦК, яка визначає загальні положення щодо правових наслідків передання товару неналежної якості будь-якому покупцеві, який не є споживачем у розумінні Закону. Тому вважаємо за доцільне ст. 8 Закону «Про захист прав споживачів» привести у відповідність до ст. 708 ЦК, яка містить підвищені гарантії захисту прав покупців-споживачів (фізичних осіб).

## ПРИМІТКИ

1. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-XII (в ред. Закону № 3161-IV від 01.12.2005 р.) // Відомості Верховної Ради України. – 2006. – № 7. – Ст. 84.

2. Воронєцька Наталія. Клієнт завжди лох / Н. Воронєцька // Коментарі. – 2012. – № 17–18. – 27 квітня–10 травня.

3. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 р. (за станом на 14.06.2012 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.

4. Шишка Р. Б. Засади посилення охорони прав споживачів / Р. Б. Шишка // Університетські наукові записки. – 2007. – № 2 (22). – С. 164–169.
5. Письменна О. П. Деякі аспекти правового забезпечення прав споживача / О. П. Письменна // Держава і право : зб. наук. праць. – Серія «Юрид. і політ. науки». – 2006. – Вип. 31. – С. 297–301.
6. Про захист прав споживачів : Закон України (в ред. Закону № 3161-IV від 01.12.2005 р. зі змінами станом на 14.06.2012 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
7. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-XII (в ред. Закону № 3161-IV від 01.12.2005 р.) // Відомості Верховної Ради України. – 2006. – № 7. – Ст. 84.
8. Охрана прав потребителей в капиталистических странах. Научно-аналитический обзор // Проблемы государства и права за рубежом. – М., 1987. – С. 6.
9. Господарський кодекс України від 16.01.2003 р. (зі змінами та доповненнями станом на 14.06.2012 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/436-15>.
10. Большой экономический словарь. – М., 1994. – С. 308.
11. Справа № 1-26/2011 від 10.11.2011 р. № 15-рп/2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v015p710-11>.

---

***Егоричева Олеся. Потребитель как участник потребительских правоотношений по законодательству Украины.***

*Научная статья посвящена анализу потребительского законодательства Украины с целью определения понятия потребителя как участника потребительских правоотношений. Определены требования, которые предъявляются к потребителю. Выявлены противоречия в действующем законодательстве Украины относительно субъектов потребительских правоотношений и гражданско-правовых признаков категории «потребитель».*

**Ключевые слова:** *потребитель, потребительские правоотношения, личные потребности, физическое лицо, юридическое лицо, договор.*

***Yegorycheva Olesya. Consumer as a party in consumer legal relations under the ukrainian legislation.***

*Legal work devoted to the analysis of the consumer legislation of Ukraine aimed at defining the notion of a consumer as a party in consumer legal relations. Contains a description of the requirements to consumers. Lists contradictions in the valid legislation of Ukraine as to the subjects of consumer legal relations and as to the civil law characteristics of a «consumer» as a category.*

**Key words:** *consumer, consumer legal relations, personal needs, individual person, legal person, agreement.*