

УДК 346.543.2

Юрій Журик,

кандидат юридичних наук,

доцент, доцент кафедри правового регулювання економіки

Київського національного економічного університету імені Вадима Гетьмана

КРИТЕРІЙ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ (ТОВАРІВ, РОБІТ, ПОСЛУГ) У ФОРМАТІ ВІДНОСИН ЕКОНОМІЧНОЇ КОНКУРЕНЦІЇ

У статті розглядаються питання якості продукції, що виробляється суб'єктами господарювання, як однієї з умов захисту економічних інтересів споживачів, можливості вільного вибору ними продукції залежно від її якісних характеристик. Зазначається, що якість продукції являє собою сукупність її властивостей, які відображаються у показниках та характеристиках продукції.

Ключові слова: якість продукції, критерій якості продукції, неякісна продукція, небезпечна продукція, дефектна продукція.

Здійснення в Україні соціально-економічних та політичних перетворень зумовлює необхідність підвищення ефективності захисту прав громадян і, зокрема, забезпечення реалізації передбаченого у ст. 42 Конституції України обов'язку держави захищати права громадян як споживачів [1]. Контроль за якістю продукції (товарів, робіт, послуг) здійснюють різні органи громадської, галузевої і спеціальної компетенції. У їх системі можна виділити спеціально створені центральні органи, на які покладене проведення єдиної політики держави із питань забезпечення якості продукції. В Україні це Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів, у Польщі — Комітет зі стандартизації і виміру, у Болгарії — Комітет якості, стандартизації і метрології. Вказані державні органи відіграють істотну роль у проведенні політики держави із питань забезпечення належної якості і безпеки продукції.

Між Україною та ЄС у 1994 р. було укладено Угоду про партнерство та співробітництво (Угода про партнерство і співробітництво між Україною і Європейськими Співтовариствами та їх державами-членами, ратифікована Законом України від 10.11.1994 р.), яка передбачає тісну взаємодію у вирішенні споживчих проблем, адаптацію цієї роботи до міжнародного рівня. На розвиток цих відносин був спрямований і проект TACIS «Підтримка споживчої політики

в Україні», що свідчить про важливість питань контролю якості товарів.

Метою даної статті є визначення основних правових засад, принципів дотримання якості продукції, а також надання рекомендацій щодо вдосконалення законодавства із захисту прав споживачів у контексті відносин економічної конкуренції.

Дослідженням питань правового регулювання якості продукції (товарів, робіт, послуг) у сфері господарювання займалися такі вчені як І. В. Корнієнко [2; 3], С. А. Косінов [4], М. М. Маренич [5], Е. Корнілов [6], В. Ф. Опришко [7] та інші.

Перш за все, зазначимо, що у філософському розумінні якість — це сукупність властивостей товару як речі, що роблять товар саме таким, а не іншим. Важливо, що існують не якості, а тільки речі, що володіють якість. У цьому сенсі якістю володіє будь-яка, навіть найгірша, із життєвої точки зору, річ [8]. Якість є найважливішою для споживачів характеристикою товару. Поняття якості включає такі характеристики як надійність, безпека для здоров'я, зручність в експлуатації, відповідність виробу його функціональному призначенню, сучасним науково-технічним стандартам, екологічним вимогам, якість і рівень післяпродажного обслуговування.

Техніко-економічне поняття якості охоплює тільки ті властивості товару, що роблять його корисним, здатним за-

довольняти ті потреби, заради яких він купувався. Тому із економічної точки зору, якість — це сукупність споживчих властивостей товару (послуги), що дозволяють використовувати його (їх) за призначенням.

Відмітимо, що призначення товару означає, що він може використовуватися у певних, визначених цілях. Ціль може бути відома продавцю (виконавцю) від споживача, а може бути і не відома. У першому випадку товар має бути придатний для використання із метою, заради якої споживач його придбав, в іншому — придатний для цілей, у яких такий товар звичайно використовується. Але нас цікавить визначення якості продукції з правової точки зору. У ст. 1 Декрету Кабінету Міністрів України про державний нагляд за дотриманням стандартів, норм і правил і відповідальності за їхнє порушення наводилося визначення якості продукції як «сукупність властивостей, що відображають безпеку, новизну, довговічність, надійність, економічність, ергономічність, естетичність, екологічність продукції тощо, які надають їй здатність задовольняти споживача відповідно до її призначення» [9]. Але Декрет втратив чинність на підставі Закону України «Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції» від 02.12.2010 р., в якому, зокрема, не закріплено визначення якості продукції [10]. В Законі йдеться лише про «системи якості» та «системи управління якістю».

У Законі України «Про захист прав споживачів» закріплено визначення якості товару як «властивість продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору із споживачем» [11]. Таким чином, можна зробити висновок, що правовий аспект поняття якості товару полягає в тому, що:

— якість, як сукупність властивостей продукції (технічних, експлуатаційних, соціальних тощо) сприяє задоволенню споживача відповідно до призначення продукції (товару);

— вимоги до якості товару (послуги) підлягають обов'язковому виконанню в силу чинного законодавства.

Стосовно харчових продуктів і продовольчої сировини якість означає сукупність властивостей харчового продукту,

що визначає його здатність забезпечувати потреби організму людини в енергії, поживних і смакоароматичних речовинах, безпеку для здоров'я, стабільність складових і споживчих властивостей протягом терміну придатності до вживання (ст. 1 Закону України від 23.12.1997 р. «Про безпечність та якість харчових продуктів») [12].

При цьому основними характеристиками якості харчового продукту є його енергетична і біологічна цінність:

— енергетична цінність — показник, що характеризує частку енергії, що може вивільнитися із харчових продуктів у процесі біологічного окислювання і використання для забезпечення фізіологічних функцій організму людини;

— біологічна цінність харчового продукту — головний показник якості харчового продукту, що визначає ступінь його відповідності оптимальним потребам людини і гарантованої безпеки використання за фізіологічними нормами [13].

На сьогодні становище будь-якої компанії на ринку товарів та послуг визначається рівнем конкурентоспроможності. У свою чергу, конкурентоспроможність пов'язана із двома показниками — рівнем цін та рівнем якості продукції, причому другий чинник поступово виходить на перше місце. Продуктивність праці, економія ресурсів усіх видів сьогодні поступаються місцем якості продукції.

Зазначимо, що якість продукції є одним із найважливіших показників діяльності підприємства. Підвищення якості продукції значною мірою визначає усталеність становища підприємства в умовах ринку, темпи науково-технічного прогресу, зростання ефективності виробництва, економію усіх видів ресурсів, що використовуються на підприємстві. Зростання якості продукції — тенденція, притаманна роботі усіх провідних фірм світу. Поняття якості продукції регламентовано ГОСТ 15 467-79 «Управління якістю продукції. Основні поняття. Терміни та визначення» [14]. Якість — це сукупність властивостей продукції, які обумовлюють її здатність задовольняти певні потреби відповідно до її призначення. Поняття якості товарів, робіт, послуг тісно пов'язане із поняттям технічного рівня продукції — відносної характеристики якості продукції, що базується на співвідношенні по-

казників, які визначають її технічну досконалість із відповідними базовими показниками.

Таким чином, якість продукції — це сукупність її властивостей. Властивості продукції кількісно відображаються у показниках якості. Загальновизнаною є класифікація десяти груп властивостей і, відповідно, показників.

Показники призначення характеризують корисний ефект від використання продукції за призначенням і обумовлюють сферу застосування продукції. Для продукції виробничо-технічного призначення основним є показник продуктивності, який визначає обсяг продукції, що може бути вироблена за допомогою продукції, яку оцінюють, або обсяг виробничих послуг, який може бути надано за певний проміжок часу [15].

Показники надійності — це безвідмовність, збереженість, ремонтпридатність, а також довговічність виробу. Надійність продукції може бути охарактеризована або всіма чотирма цими показниками, або тільки деякими із них. Так, для виробів, пов'язаних із безпекою людей, безвідмовність є головним, а іноді і єдиним показником надійності [16].

Показники технологічності характеризують ефективність конструкторсько-технологічних рішень для забезпечення високої продуктивності праці при виготовленні й ремонті продукції. Саме за допомогою технологічності забезпечується масовий випуск продукції, раціональний розподіл матеріальних і трудових витрат, а також витрат часу при технологічній підготовці виробництва, виготовленні та експлуатації продукції [17].

Показники стандартизації та уніфікації — це насиченість продукції стандартними, уніфікованими й оригінальними складовими частинами, а також рівень уніфікації порівняно із іншими виробами. Усі деталі виробу поділяються на стандартні, уніфіковані й оригінальні. Чим менше оригінальних виробів, тим краще. Це важливо як для виробника продукції, так і для споживача.

Ергономічні показники відображають взаємодію людини із виробом, комплекс гігієнічних, антропометричних, фізіологічних та психологічних властивостей людини, що виявляються при користуванні виробом. Це можуть бути освітлення, температура, вологість, запиленість,

вібрація, випромінювання, концентрація водяної пари.

Показники безпеки характеризують особливості продукції для безпеки покупця та обслуговуючого персоналу, тобто створюють безпеку при монтажі, обслуговуванні, ремонті, зберіганні, транспортуванні й споживанні продукції [18].

Сукупність наведених вище показників формує якість продукції. Виріб має бути надійним, естетичним, добре виконувати свої функції, тобто задовольняти ті потреби, для яких він призначений. Окрім усіх цих показників важлива також ціна виробу. Саме із ціною пов'язане питання економічно-оптимальної якості або економічно-раціональної якості. Покупець завжди порівнює чи компенсує ціну виробу тим набором властивостей, які останній має. Окрім ціни важливі також експлуатаційні характеристики виробу, бо вони пов'язані із витратами на його експлуатацію та ремонт. Добре, якщо строк служби виробу тривалий, а витрати на його експлуатацію відносно невеликі і навпаки.

Донедавна категорію якості пов'язували із результатами праці в галузях матеріального виробництва. Вважалось, що в нематеріальній сфері «якість» не має об'єктивної основи і визначається суб'єктивними факторами. Але дослідження показали, що категорія «якість житлово-побутового обслуговування» повинна містити в собі елементи якості праці, предметів, засобів обслуговування і його результатів, тобто продукції, робіт та послуг.

Закон України «Про захист прав споживачів» трактує поняття «споживач» як: «фізична особа, яка купує, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних із підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника» [19]. Наприклад, у ст. 12 англійського Закону про непорядні умови договорів 1977 р. йдеться про те, що в договорі сторона виступає як споживач стосовно іншої сторони, якщо вона в ході виконання договору не займається комерційною діяльністю, а друга сторона займається нею. У ст. 14 Закону сказано, що термін «комерційна діяльність» поєднує яку-небудь діяльність, а також діяльність якогось державного департаменту і міс-

цевого або центрального державного органу [20].

Як зазначає Р. Молчанов, найчастіше форма угоди, що укладається громадянином-підприємцем, може нічим не відрізнятися від угоди, що укладається громадянином, який не має такого статусу. Документами, що підтверджують наявність такої угоди, є тільки розрахункові документи, касовий або товарний чек. Таким чином, він може дійти висновку, що якщо в момент укладення угоди відсутній документальний доказ її «споживчого» характеру, то і громадянин, який купує, не може бути визнаний споживачем [21]. Для вирішення цієї проблеми Р. Молчанов пропонує поширити статус споживача на громадян-підприємців щодо тих товарів, що можуть бути використані для їхнього особистого сімейного споживання. Однак уявляється, що в даному випадку порушується не тільки підхід до визначення споживача, що сформувався у світовому масштабі, а й передбачений Господарським кодексом України принцип рівноправності суб'єктів господарської діяльності і, тим самим, приватний підприємець одержує не виправдані переваги [22].

Під товаром розуміються ті об'єкти, що можуть задовольняти ту або іншу потребу і пропонуються на ринок. Сюди включаються як товари у вузькому сенсі, або речові товари, тобто деякі матеріальні продукти, які після виготовлення можуть зберігатися, транспортуватися, неодноразово переходити від одного власника до іншого, так і послуги.

Послуги складають особливий і дуже важливий різновид товару. Вони відрізняються декількома особливостями. Передусім, послуга невід'ємна від свого виробника. Іншими словами, вона не може ні зберігатися, ні транспортуватися, ні міняти власника. Звідси випливає, що для сфери послуг не має сенсу одна із складових комплексу маркетингу — рух товару.

Якість послуги завжди залежить, окрім кваліфікації виробника, від, що найменше, трьох чинників: від фізичного і морального стану самого виробника; від фізичного і морального стану споживача (клієнта, пацієнта, пасажера, глядача); від дії стану споживача на стан виробника (сказане легко проілюструвати

на прикладі роботи лікаря, перукаря, викладача, актора).

Особливість послуг, на відміну від речових товарів, — це складність встановлення якісних стандартів на них. У речових товарів кожна товарна одиниця є майже точною копією іншої. Придбавачуючи такий товар, споживач орієнтується на зразок, припускаючи, що куплена ним річ від цього зразка практично не відрізняється. У сфері послуг такі зразки неможливі; поки послуга не зроблена, достовірно судити про її якість не можна. Із цим пов'язана проблема споживчої довіри, яку доводиться забезпечувати спеціальними прийомами.

Особливий випадок становлять інтелектуальні товари (книги, музика, фільми, програмні продукти, технічна документація тощо). Виробляються вони так само, як послуги: на стадії «виробництва», тобто появи товару із небуття немає принципової різниці між театральною виставою і кінофільмом, між консультацією і підручником. Але кінофільм, написаний текст, програмний продукт існують у матеріальному вигляді, і в цьому плані мають усі властивості товару. Зокрема вони можуть бути відтворені, розмножені і потім перепродані. Але принципова відмінність інтелектуальних товарів від інших полягає в тому, що основна цінність їх не носить матеріального характеру, вона створена один раз — подібно до послуги, і праця щодо відтворення не порівнянна за витратами щодо створення оригіналу, хоча формально (для споживача) результат однаковий [23].

Таким чином, підсумовуючи викладений матеріал, можна зробити наступні висновки.

1. Вважаємо, що необхідним є розмежування на законодавчому рівні таких понять як «неякісна продукція», «безпечна продукція», «небезпечна продукція», «продукція, що містить недоліки», «дефектна продукція». На практиці необхідно відрізнити поняття «належна якість», що є своєрідною метою, завданням, що вирішується виробником і виконавцем, і «реальна якість», фактично втілена в продукцію.

2. Зазначимо, що поняття неякісної продукції включає поняття небезпечної продукції, оскільки наявність ризику для життя, здоров'я, майна споживача

за звичайних умов використання продукції автоматично означає, що використання товару є недопустимим, а це, у свою чергу, вказує на істотний недолік продукції.

3. На нашу думку, введення у законодавство поняття «дефектна продукція» є позитивним кроком на шляху до адаптації вітчизняного законодавства, але разом із тим, слід чітко відмежувати поняття «неякісна продукція» та «дефектна продукція». Перше слід роз-

цінювати як ринкову категорію, яка визначається сторонами за домовленістю і яка впливає на ціну товару, а друге — як категорію правову. При цьому використання термінів «безпечна продукція» та «небезпечна продукція» є необхідним, проте, незалежно від змісту цих термінів, визнання або невизнання продукції безпечною не може виключати цивільно-правову відповідальність за шкоду, завдану такою продукцією.

ПРИМІТКИ

1. Конституція України від 26.06.1996 р. № 254к/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. — 1996. — № 30.
2. Корнієнко І. Права споживачів при придбанні товару належної та/або неналежної якості [Електронний ресурс] / І. Корнієнко // Юстиніан. — 2007. — № 5. — Режим доступу : <http://www.justinian.com.ua/article.php?id=2655>.
3. Корнієнко І. В. Право споживача на інформацію про продукцію [Електронний ресурс] / І. В. Корнієнко. — Режим доступу : <http://www.minjust.gov.ua/0/8392>.
4. Косінов С. А. Теоретичні проблеми захисту прав споживачів в Україні за договором купівлі-продажу : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 «Цивільне право; цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право» / С. А. Косінов. — Х., 1999. — 20 с.
5. Маренич М. М. Контроль якості і безпека продуктів харчування в ЄС. міжнародне законодавство в галузі харчового ланцюжка і потенціал України відповідності даним стандартам [Електронний ресурс] / М. М. Маренич, С. В. Аранчій, Н. С. Марюха. — Режим доступу : <http://193.84.90.197/ecolib/8/2.doc>.
6. Корнилов Э. Вопросы совершенствования законодательства о защите прав потребителей / Э. Корнилов // Хозяйство и право. — 1999. — № 5. — С. 69—72.
7. Опришко В. Ф. Правовые основы государственного управления качеством продукции : учеб. пособ. / В. Ф. Опришко. — К. : Выща школа, 1986. — 267 с.
8. Корнієнко І. Права споживачів при придбанні товару належної та/або неналежної якості [Електронний ресурс] / І. Корнієнко // Юстиніан. — 2007. — № 5. — С. 70. — Режим доступу : <http://www.justinian.com.ua/article.php?id=2655>.
9. Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення : Декрет Кабінету Міністрів України від 08.04.1993 р. № 30—93 // Відомості Верховної Ради України. — 1993. — № 23. (Втратив чинність)
10. «Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції : Закон України від 02.12.2010 р. № 2735-VI // Відомості Верховної Ради України. — 2011. — № 21. — Ст. 144.
11. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-XII // Відомості Верховної Ради України. — 1991. — № 30. — Ст. 379.
12. Про безпечність та якість харчових продуктів : Закон України від 23.12.1997 р. № 771/97-ВР (у редакції Закону України від 06.09.2005 р.) // Відомості Верховної Ради України. — 2005. — № 50. — Ст. 533.
13. Корнієнко І. В. Право споживача на інформацію про продукцію [Електронний ресурс] / І. В. Корнієнко. — Режим доступу : <http://www.minjust.gov.ua/0/8392>.
14. «Эксплуатационные документы» ГОСТ 2.601-95 ЕСКД [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://gost.kiev.ua/normativ/gost/gost-2.601-95-eskd.-ekspluatacionnie-dokumenti.html>.
15. Там само.
16. Там само.
17. Косінов С. А. Зазнач. праця.
18. «Эксплуатационные документы» ГОСТ 2.601-95 ЕСКД [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://gost.kiev.ua/normativ/gost/gost-2.601-95-eskd.-ekspluatacionnie-dokumenti.html>.

19. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-ХІІ // Відомості Верховної Ради України. — 1991. — № 30. — Ст. 379.

20. Захист прав споживачів у Європейському Союзі та Україні: Аналітичний звіт / за ред. О. Лисенко, О. Самчишина, О. Овчарук, М. Фролова. — К., 2007. — 36 с.

21. Молчанов Р. Квасіспоживач і квазіпозивач. Деякі міркування про проблеми захисту прав споживачів в Україні [Електронний ресурс] / Р. Молчанов // Юстиніан. — 2003. — № 4. — Режим доступу : <http://justinian.com.ua/article.php?id=197>.

22. Огляд стану адаптації законодавства України до *acquis communautaire*. — К. : Професіонал, 2007. — С. 123.

23. Корнилов Э. Зазнач. праця.

Журик Юрий. Критерии качества продукции (товаров, работ, услуг) в формате отношений экономической конкуренции.

В статье рассматриваются вопросы качества продукции, что производится субъектами хозяйствования, как одного из условий защиты экономических интересов потребителей, возможности свободного выбора ими продукции в зависимости от ее качественных характеристик. Отмечается, что качество продукции представляет собой совокупность ее свойств, отображаемых в показателях и характеристиках продукции.

Ключевые слова: *качество продукции, критерий качества, некачественная продукция, опасная продукция, дефектная продукция.*

Zhurik Yuri. Criteria for quality of goods (goods, jobs, services) in the format of the relations of economic competition.

The article examines the quality of the product that is produced by business entities as a condition of protection of the economic interests of consumers, free to choose their products depending on its quality characteristics. Noted that product quality is the sum of its properties displayed in the performance and characteristics of the products.

Key words: *quality products, quality criteria substandard products, dangerous products, defective products.*