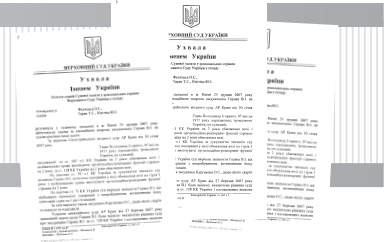


Аналіз судової практики

**Судова практика з розгляду цивільних справ
про захист прав споживачів
(2009—2012 рр.)¹**

(в и т я з)

Окремі категорії спорів**Ненадання інформації**

Відповідно до вимог ч. 1 ст. 15 Закону № 1023-ХІІ споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору. Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги).

Правові наслідки порушення права споживача на інформацію визначені у ч. 7 ст. 15 Закону № 1023-ХІІ. Зокрема, згідно з п. 1 цієї норми у разі, коли надання недоступної, недостовірної, неповної або несвоечасної інформації про продукцію та про виробника (виконавця, продавця) спричинило придбання продукції, яка не має потрібних споживачеві властивостей, споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування завданих йому збитків.

Так, Особа 1 звернулася до суду з позовом про розірвання договору купівлі-продажу. Свої вимоги вона обгрунтовувала тим, що придбала в магазині «М.» плазмовий телевізор, вартістю 9 тис. 530 грн. Позивачка сплатила повну вартість товару, продавець видав гарантійну картку й доставив телевізор за місцем її проживання, де після розкриття упаковки було виявлено дефект — тріщини на плазмовій поверхні телевізора. Експерти КП «Т.-п.п.К.» з участю фахівців сервісного центру ВАТ «Р.-2001» провели експертизу, за висновком якої телевізор має дефект виробничого характеру і є неякісним; згідно з актом технічного стану, складеного фахівцями сервіс-

ного центру ВАТ «Р.-2001», придбана позивачкою модель телевізора не призначена для продажу на території України, не має сертифіката відповідності стандартам, установленим в Україні, і не підлягає безкоштовному гарантійному ремонту.

Керченський міський суд АР Крим рішенням від 25 січня 2008 р. позов задовольнив частково: розірвав договір купівлі-продажу, стягнув 9 тис. 530 грн вартості телевізора з Особи 2 на користь Особи 1.

Апеляційний суд АР Крим рішенням від 8 квітня 2008 р. зазначене рішення місцевого суду скасував і ухвалив нове, яким у задоволенні позову відмовив.

Верховний Суд України ухвалою від 3 червня 2009 р. скасував рішення Апеляційного суду АР Крим від 8 квітня 2008 р., рішення Керченського міського суду АР Крим від 25 січня 2008 р. залишив без змін.

Верховний Суд України погодився з висновком суду першої інстанції про те, що договір купівлі-продажу телевізора підлягає розірванню на підставі ч. 7 ст. 15 Закону № 1023-ХІІ, тому що відповідач, надавши позивачці недостовірну інформацію про плазмовий телевізор як про товар якісний і такий, що офіційно продається, продав товар, який не підлягає продажу на території України, не підлягає експлуатації, гарантійному ремонту й обслуговуванню (справа № 6-13598св08).

Відповідно до п. 12 постанови Пленуму Верховного Суду України від 12 квітня 1996 р. № 5 «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів» (далі — постанова Пленуму № 5) у справах за позовами про захист прав споживачів, порушених внаслідок недостовірної або неповної інформації про товар (роботу, послугу) чи недобрросовісної його реклами, суд має виходити з припущення, що споживач не має спеціальних знань про власти-

¹Витяг із аналізу до друку підготували суддя Верховного Суду України Т. Є. ЖАЙВОРОНОК і головний консультант управління вивчення та аналізу судової практики С. В. ПАВЛОВСЬКА. Закінчення. Початок див. у № 1 за 2013 р. — С. 15—32.

вості та характеристики товарів (робіт, послуг). Аналогічне положення міститься у ч. 9 ст. 15 Закону № 1023-ХІІ.

Неналежна якість

Неналежна якість продукції передбачає наявність у ній недоліків.

Законодавець у ст. 8 Закону № 1023-ХІІ розмежував товари неналежної якості на такі категорії: товари, що мають недоліки; товари, що мають істотні недоліки; фальсифіковані товари.

Відповідно до визначення термінів у ст. 1 Закону № 1023-ХІІ недолік — це будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативно-правових актів і нормативних документів, умовам договорів або вимогам, що пред'являються до неї, а також інформації про продукцію, наданій виробником (виконавцем, продавцем).

Якщо через недолік неможливе чи недопустиме використання товару відповідно до його цільового призначення, виник він із вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення був виявлений знову з незалежних від споживача причин і при цьому наділений хоча б однією з таких ознак: взагалі не може бути усунутий; його усунення потребує понад 14 календарних днів; робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором — то це істотний недолік товару.

Продукція, виготовлена з порушенням технології або неправомірним використанням знака для товарів і послуг, чи копіюванням форми, упаковки, зовнішнього оформлення, а також неправомірним відтворенням товару іншої особи — це фальсифікований товар.

Істотні недоліки, що виникли з вини виробника (продавця, виконавця), чи фальсифікований товар у разі виникнення потреби у визначенні причини втрати якості товару, гарантійний термін якого не вичерпався, підтверджуються висновком експертизи, яку продавець відповідно до п. 13 Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2002 р. № 506 «Про затвердження Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів», зобов'язаний організувати у триденний термін із дня одержання письмової заяви від споживача.

Обов'язок організувати проведення експертизи пов'язується з умовою наявності потреби у визначенні причин втрати якості товару, у зв'язку з чим таке формулювання закону тлумачиться

неоднозначно і судова практика свідчить, що у суддів виникають труднощі саме при вирішенні питання щодо визначення та критеріїв оцінки істотних недоліків товару у випадку, якщо ці факти не можуть бути підтверджені експертизою.

Відповідно до ст. 8 Закону № 1023-ХІІ споживач у разі виявлення протягом установленого гарантійного строку недоліків у порядку та в строки, встановлені законодавством, має право вимагати: пропорційного зменшення ціни; безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк; відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

Якщо ж протягом гарантійного строку було виявлено істотний недолік, який виник з вини виробника товару (продавця, виконавця), підтверджений за необхідності висновком експертизи, то споживач має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника: розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми; заміни товару на такий же або аналогічний, із числа наявних у продавця (виробника), товар.

Споживач має право пред'явити одну із зазначених вимог, а в разі її невиконання — заявити іншу вимогу (ч. 3 ст. 8 Закону № 1023-ХІІ).

Вирішуючи справи про захист прав споживачів при придбанні ними товару належної якості, суди повинні мати на увазі, що відповідно до ст. 9 Закону № 1023-ХІІ споживач має право обміняти непродовольчий товар належної якості на аналогічний у продавця, в якого він був придбаний, якщо товар не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням.

Така вимога покупця про обмін або повернення товару підлягає задоволенню протягом 14 днів, не рахуючи дня купівлі, якщо триваліший строк не оголошений продавцем і якщо товар не використовувався, збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики та наявний розрахунковий документ. Якщо у продавця немає необхідного для обміну товару, покупець має право розірвати договір та одержати назад гроші у розмірі вартості повернутого товару.

Наприклад, у справі за позовом Особи 4 до фізичної особи-підприємця Особи 5, третя особа — Чернігівське обласне управління у справах захисту прав споживачів, про повернення грошових коштів, зобов'язання прийняти комплект меблів, стягнення моральної шкоди Деснянський районний суд м. Чернігова постановив рішення від 27 березня 2009 р., з якого вбачається, що 8 жовтня 2008 р. позивач придбав у відповідача крісла та

диван, який згідно із замовленням та відповідно до каталогу мав бути довжиною 1,97 м. Їй же доставили диван довжиною 1,77 м.

Рішенням суду в задоволенні позовних вимог відмовлено, оскільки встановлено, що придбані меблі були у використанні, фабричне пакування зруйноване, меблі мають пошкодження. Габарити придбаних меблів у розрахункових документах не вказані. Згідно з наданою меблевою фабрикою довідкою зазначений диван виготовляється тільки за стандартними розмірами, а саме — довжиною 1,77 м.

Наводячи цей приклад в узагальненні практики розгляду судами справ, пов'язаних із застосуванням Закону № 1023-ХІІ, вважаємо, що Апеляційний суд Чернігівської області висловив правильну думку, що ця справа належить до категорії справ про захист прав споживачів при придбанні товару неналежної якості, оскільки доставлений диван відповідно до заявлених вимог не відповідає розмірам, які вказані у договорі купівлі-продажу. Отже, спір підлягав вирішенню на підставі норм ст. 8, а не ст. 9 Закону № 1023-ХІІ.

У цьому спорі йдеться про недоліки в розумінні Закону № 1023-ХІІ, а саме — невідповідність умовам договору.

Порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг)

Права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг) регулюються ст. 10 Закону № 1023-ХІІ.

Вирішуючи спори, що виникають із договору про виконання робіт або надання певних послуг, судам слід враховувати і відповідні норми ЦК, якими врегульовано вимоги до конкретних видів договорів. Так, у ст. 866 ЦК передбачено, що договір побутового підряду вважається укладеним у належній формі, якщо підрядник видав замовникові квитанцію або інший документ, що підтверджує укладення договору. Відсутність у замовника цього документа не позбавляє його права залучати свідків для підтвердження факту укладення договору або його умов.

Наприклад, у справі, яку розглянув Володимир-Волинський міський суд Волинської області за позовом Особи 1 до приватного підприємця Особи 2, позивач зазначав, що 12 листопада 2008 р. він придбав у відповідача за договором купівлі-продажу комплект деталей і фурнітури, необхідний для монтажу та встановлення дверей. Одночасно з укладенням договору купівлі-продажу в усному порядку між ними була досягнута угода про встановлення відповідачем дверей у помешканні пози-

вача. Останній вважав, що, познайомивши його з двома чоловіками для виконання необхідних йому робіт, відповідач взяв на себе зобов'язання не тільки продавця, але і виконавця робіт. У результаті недобросовісного виконання робіт із монтажу та встановлення дверей було пошкоджено дверне полотно і цей недолік він вважав істотним. Оскільки відповідач відмовився замінити дверне полотно, то він просив зобов'язати його в судовому порядку замінити зіпсоване дверне полотно на аналогічне належної якості.

Володимир-Волинський міський суд Волинської області рішенням від 3 березня 2009 р., залишеним без змін ухвалою апеляційного суду від 6 травня 2009 р., в задоволенні позову відмовив.

Відмовляючи в позові, суд правильно виходив із недоведеності факту укладення між сторонами договору підряду, а відтак, і порушення відповідачем прав позивача як споживача. Та обставина, що відповідач на прохання позивача порадив йому людей, які б виконали роботу з монтування дверей, не свідчить про укладення між ними договору підряду, оскільки будь-яких домовленостей між сторонами з цього приводу не було і будь-яких коштів при цьому не передавали. Суд установив, що відповідач як підприємець таких послуг населенню не надає, а особи, які проводили роботи, у трудових відносинах з відповідачем не перебували.

Розірвання договору

У Законі № 1023-ХІІ передбачено право споживача вимагати розірвання договору: на підставі п. 1 абз. 2 ч. 1 ст. 8 у разі виявлення протягом установленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач має право на розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми; на підставі ч. 4 ст. 10 за наявності у роботі (послузі) істотних недоліків споживач має право вимагати розірвання договору та відшкодування збитків; на підставі ч. 7 ст. 15 у разі коли надання недоступної, недостовірної або несвоечасної інформації про продукцію та про виробника (виконавця, продавця) спричинило придбання продукції, яка не має потрібних споживачеві властивостей, споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування завданих йому збитків.

Розглядаючи спори про розірвання договору, суди правильно враховують положення ст. 4 Закону № 1023-ХІІ щодо обов'язків споживача.

Так, Апеляційний суд Миколаївської області ухвалою від 11 листопада 2009 р. залишив без змін рішення Центрального районного суду м. Миколаєва від 7 серпня 2009 р., яким відмовив у задоволенні позову Особи 2 до ЗАТ «Д.» про розірвання договору купівлі-продажу, відшкодування вартості товару та стягнення моральної шкоди.

Відмовляючи в задоволенні позову, суд обґрунтовано виходив із того, що споживач не виконав покладений на нього обов'язок перед початком експлуатації товару — уважно ознайомитися з правилами експлуатації, викладеними в наданій виробником документації на товар, а в разі необхідності — звернутися за роз'ясненнями до продавця.

При цьому суд врахував, що продавець товару виконав вимоги Закону щодо надання необхідної інформації про товар, який продається.

При розірванні договору розрахунки зі споживачем у разі підвищення ціни на товар провадяться, виходячи з його вартості на час пред'явлення відповідної вимоги, а в разі зниження ціни — виходячи з вартості товару на час купівлі. Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання договору, а в разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору — в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше, ніж протягом семи днів (ч. 7 ст. 8 Закону № 1023-ХІІ).

Наприклад, Апеляційний суд Харківської області ухвалою від 25 серпня 2010 р. залишив без змін рішення Комінтернівського районного суду м. Харкова від 4 лютого 2010 р. про відмову в позові у справі за позовом Особи 4 до ТОВ фірми «П.» про відшкодування різниці в ціні товару та відшкодування моральної шкоди.

Суд установив, що 21 вересня 2008 р. позивач придбав холодильник. У зв'язку з наявними недоліками товару 29 вересня 2008 р. він звернувся до магазину про розірвання договору купівлі-продажу. 30 вересня 2008 р. холодильник повернули, а 11 жовтня 2008 р. були повернені гроші.

Відмовляючи в задоволенні позовних вимог, суд першої інстанції правильно виходив із того, що на момент повернення коштів спірний товар у продажу в магазині був відсутній, позивач не надав жодних доказів того, що ціна на нього була підвищена.

Визнання договору недійсним

Згідно з ч. 1 ст. 203 ЦК зміст правочину не може суперечити актам цивільного законодавства, а також моральним засадам суспільства.

Відповідно до ч. 1 ст. 215 ЦК підставою недійсності правочину є недодержання в момент вчинення правочину стороною (сторонами) вимог, які встановлені частинами 1—3, 5 та 6 ст. 203 цього Кодексу.

У статтях 18 і 19 Закону № 1023-ХІІ передбачено підстави для визнання договору недійсним: укладення договору на умовах, що обмежують права споживача та вчинення правочину з використанням нечесної підприємницької практики.

Перелік несправедливих умов у договорах зі споживачами визначений у ч. 3 ст. 18 Закону № 1023-ХІІ. Відповідно до ч. 4 зазначеної статті цей перелік не є вичерпним.

Поняття «нечесна підприємницька практика» означає будь-яку підприємницьку діяльність або бездіяльність, що суперечить правилам, торговим чи іншим чесним звичаям та впливає або може вплинути на економічну поведінку споживача щодо продукції. Згідно з п. 2 ч. 1 ст. 19, ч. 2 ст. 19 цього Закону нечесна підприємницька практика включає будь-яку діяльність (дії або бездіяльність), що вводить споживача в оману або є агресивною.

Підприємницька практика може бути такою, що вводить в оману, якщо під час пропонування продукції споживачу не надається або надається у нечіткий, незрозумілий або двозначний спосіб інформація, необхідна для здійснення свідомого вибору.

Так, Апеляційний суд Запорізької області рішенням від 14 липня 2009 р. залишив без змін рішення Бердянського міськрайонного суду Запорізької області від 3 квітня 2009 р., яким частково задовольнив позов Особи 2 до приватного підприємця Особи 1 та Особи 3: визнав недійсним договір, укладений 13 лютого 2007 р. між приватним підприємцем Особою 1 і Особою 2; стягнув із приватного підприємця Особи 1 на користь Особи 2 1 тис. 750 грн та судові витрати; у відшкодуванні моральної шкоди відмовив. Свої висновки суд мотивував положеннями статей 15, 18, 19 Закону № 1023-VII, ч. 1 ст. 203, статей 215, 216 ЦК.

Суд установив, що 13 лютого 2007 р. між Особою 2 і приватним підприємцем Особою 1 був укладений договір, відповідно до якого приватний підприємець Особа 1 (виконавець) зобов'язався надати Особі 2 (споживачу) юридичні послуги з підготовки та оформлення всіх необхідних документів для представництва її інтересів у судових органах із питань визначення порядку користування земельною ділянкою, представляти її інтереси в органах виконавчої влади, в землепорядних організаціях, у БТІ. Його зобов'язання закінчуються

тоді, коли споживач отримає рішення суду про визначення порядку користування земельною ділянкою та документ, який підтверджує право власності на житловий будинок. Позивачка сплатила виконавцю аванс у сумі 1 тис. 750 грн, що становить 50 % від загальної суми оплати послуг, проте відповідач жодного зобов'язання не виконав.

На момент вчинення спірного договору відповідач — приватний підприємець — не роз'яснив Особі 2, що він не юрист, але надає юридичні послуги, користуючись при цьому консультаціями інших осіб. Як убачається з рекламного оголошення в газеті, відповідач неповно виклав інформацію щодо надання юридичних послуг, що є порушенням ч. 1 ст. 15 Закону № 1023-XII. Крім того, у спірному договорі взагалі не була зазначена відповідальність виконавця послуг у випадку порушення або невиконання умов договору, що є порушенням частин 1, 2, 3 ст. 18 Закону № 1023-XII.

Оскільки спірний договір суперечить указаним нормам Закону № 1023-XII, суд правильно визнав такий договір недійсним.

За положеннями ч. 1, п. 7, ч. 3, ч. 6 ст. 19 Закону № 1023-XII нечесна підприємницька практика забороняється. Нечесна підприємницька практика включає будь-яку діяльність (дії або бездіяльність), що вводить споживача в оману або є агресивною. Забороняються як такі, що вводять в оману: утворення, експлуатація або сприяння розвитку пірамідальних схем, коли споживач сплачує за можливість одержання компенсації, яка надається за рахунок залучення інших споживачів до такої схеми, а не за рахунок продажу або споживання продукції. Правочини, здійснені з використанням нечесної підприємницької практики, недійсні.

Таким чином, зазначений Закон установив недійсність правочинів, здійснених із використанням нечесної підприємницької діяльності, яка полягає, зокрема, у введенні в оману споживачів шляхом залучення їхніх коштів із метою реалізації діяльності пірамідальної схеми.

Наприклад, при розгляді справи за позовом Г. до ПАТ «Ф.У.» про визнання договору недійсним, повернення коштів та відшкодування моральної шкоди встановлено, що Г. сплачувала кошти не за сам товар, а за можливість одержання права на купівлю товару. ПАТ «Ф.У.» без залучення власних коштів формувало групи клієнтів, за рахунок коштів яких здійснювалась передача права на купівлю товару одному з учасників групи, що є компенсацією за рахунок коштів інших учасників групи, залучених до умов діяльності системи «К.К.».

Ураховуючи зазначене, Верховний Суд України дійшов висновку, що суд касаційної інстанції помилково погодився з висновками суду апеляційної інстанції про те, що спірний договір — це досягнута між сторонами угода про посередницьку діяльність, яка не порушує права Г., а діяльність ПАТ «Ф.У.» із реалізації системи «К.К.» не є такою, що вводить споживача в оману (справа № 6-35цс12).

Відповідальність за порушення договору

Відшкодування майнової та моральної шкоди

Право на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої споживачу, передбачено п. 5 ч. 1 ст. 4 та ст. 16 Закону № 1023-XII (в редакції Закону від 19 травня 2011 р. № 3390-VI), згідно з якою шкода, завдана внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відшкодовується відповідно до закону.

17 вересня 2011 р. набув чинності Закон від 19 травня 2011 р. № 3390-VI «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції» (далі — Закон № 3390-VI), яким встановлено порядок відшкодування шкоди, завданої внаслідок недоліків товарів, які є рухомим майном. Порядок відшкодування шкоди, завданої внаслідок недоліків товарів, які є нерухомим майном, а також шкоди, завданої внаслідок недоліків робіт і послуг, регулюється нормами ЦК (статті 1209—1211).

У Законі № 3390-VI надано визначення понять «шкода» (ст. 1) і «дефектна продукція» (ст. 5), чим усунуто раніше існуючу прогалину, оскільки ні Закон № 1023-XII, ні інші нормативні акти не містили тлумачення «дефектної продукції» і чим саме «дефектна продукція» відрізнялась від «продукції неналежної якості».

Отже, відповідно до цього Закону шкода — це завдані внаслідок дефекту в продукції каліцтво, інше ушкодження здоров'я або смерть особи, пошкодження або знищення будь-якого об'єкта права власності, за винятком самої продукції, що має дефект.

Продукція є такою, що має дефект, у разі, коли вона не відповідає рівню безпеки, на яку споживач або користувач має право розраховувати, виходячи з усіх обставин, зокрема пов'язаних із розробленням, виробництвом, обігом, транспортуванням, зберіганням, встановленням, технічним обслуговуванням, споживанням, використанням, знищенням (утилізацією, перероб-

кою) цієї продукції, а також наданням застережень та іншої інформації про таку продукцію, у тому числі: представлення продукції споживачеві або користувачеві, включаючи її вигляд, склад, упаковку, маркування та іншу інформацію про продукцію, її споживання, використання та знищення (утилізацію, переробку); використання продукції, яке обґрунтовано можна передбачити; час, коли продукцію було введено в обіг.

Право вимагати відшкодування завданої шкоди визнається за потерпілим — споживачем або користувачем, якому завдано шкоду внаслідок дефекту в продукції, і не залежить від того, чи перебував потерпілий із виробником (виконавцем, продавцем) у договірних відносинах. При цьому на потерпілого покладається обов'язок довести: наявність шкоди; наявність дефекту в продукції; наявність причинно-наслідкового зв'язку між дефектом у продукції та завданою шкодою.

Отже, право на відшкодування шкоди визнається не тільки за споживачем, який сам придбав продукцію, будучи однією зі сторін відповідного договору, але і за будь-якими іншими громадянами, які постраждали у результаті його використання.

За шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції, відповідає її виробник. Відповідно до ст. 7 Закону № 3390-VI виробником вважається будь-яка особа, яка ввезла на митну територію України продукцію з метою її продажу, передання в найм (оренду), лізинг або розповсюдження в будь-якій іншій формі в ході провадження господарської діяльності, а також кожний її постачальник (продавець) у разі, коли виробник продукції не може бути встановлений, або якщо протягом 30 днів не буде повідомлено потерпілому найменування та місцезнаходження виробника або особи, яка поставила йому цю продукцію.

Відповідно до ч. 3 ст. 22 ЦК збитки відшкодовуються у повному обсязі, якщо договором або законом не передбачено відшкодування у меншому або більшому розмірі. За порушення деяких видів договорів взагалі не передбачається відшкодування збитків (наприклад, кредитного договору) або встановлено відшкодування збитків у обмеженому розмірі (наприклад, відповідно до ст. 924 ЦК перевізник у разі втрати, нестачі, псування або пошкодження прийнятих до перевезення вантажу, багажу, пошти несе відповідальність у розмірі фактичної шкоди, якщо не доведе, що це сталося не з його вини, а відповідно до ст. 951 ЦК збитки, завдані поклажадавцеві втратою (нестачею) або пошкодженням речі, відшкодовуються

зберігачем у разі втрати (нестачі) речі — у розмірі її вартості, а у разі пошкодження речі — у розмірі суми, на яку знизилась її вартість.

У ч. 2 ст. 1166 ЦК встановлено, що особа, яка завдала шкоди, звільняється від її відшкодування, якщо вона доведе, що шкоди завдано не з її вини.

Підстави звільнення від відповідальності та зменшення відповідальності виробника за шкоду передбачено також у ст. 9 Закону № 3390-VI. Причому звільнення чи зменшення відповідальності виробника за шкоду не позбавляє потерпілого права вимагати від винної особи відшкодування завданої шкоди за загальними правилами, встановленими статтями 1166—1208 ЦК (ч. 5 ст. 9 Закону № 3390-VI).

Відповідно до ч. 6 ст. 9 Закону № 3390-VI відповідальність виробника, встановлена цим Законом, не може бути обмежена чи скасована положеннями договору.

Виготовлювач товару, що є нерухомим майном, і виконавець робіт (послуг) звільняються від відшкодування шкоди, якщо вони доведуть, що шкода виникла внаслідок непереборної сили або порушення потерпілим правил користування або зберігання товару, результатів робіт (послуг; ч. 2 ст. 1209 ЦК).

Право вимагати відшкодування шкоди, завданої внаслідок недоліків товару, що є нерухомим майном, робіт (послуг) зберігається за потерпілим протягом установленого строку служби (строку придатності) товару, результатів робіт (послуг), а якщо він не встановлений, — протягом десяти років із дня виготовлення товару, виконання роботи (надання послуги). Строк у десять років із дня введення продукції в обіг встановлено Законом № 3390-VI і для відшкодування шкоди, завданої внаслідок недоліків товарів, які є рухомим майном, за умови, що потерпілий пред'явив позов до виробника до закінчення цього строку (статті 1211, 1211¹ ЦК).

У законодавстві про захист прав споживачів не передбачено, в який спосіб має визначатись розмір завданих збитків.

У ЦК встановлено, що при порушенні зобов'язальних правовідносин збитки визначаються з урахуванням ринкових цін, які існували на день добровільного задоволення боржником вимоги кредитора у місці, де зобов'язання має бути виконане, а якщо вимога не була задоволена добровільно, — у день пред'явлення позову, якщо інше не встановлено договором або законом. Суд може задовольнити вимогу про відшкодування збитків, беручи до уваги ринкові

ціни, що існували на день ухвалення рішення (ст. 623). Проте в ЦК поняття «ринкова ціна» не має визначення.

Згідно з п. 1.2 Методики визначення суми завданих замовниками збитків у разі недотримання ними вимог чинного законодавства під час здійснення закупівель товарів, робіт і послуг за державні кошти, затвердженої рішенням Міжвідомчої комісії з питань державних закупівель від 21 серпня 2007 р. № 01/12рш, ринковою є ціна, сформована під впливом попиту та пропозиції на товар, послугу, роботу в умовах конкурентного ринку.

Відповідно до п. 16 постанови Пленуму № 5 при визначенні розміру збитків, заподіяних неповерненням (втратою, пошкодженням) майна, суди мають виходити з його роздрібної ціни у торговельних організаціях даної місцевості (з урахуванням зносу), або з оцінки, зробленої самим споживачем чи погодженої сторонами при укладенні договору. Проте якщо вартість майна, визначена в такому порядку, на час вирішення спору не відповідає дійсній, або її взагалі не було визначено, сторони не позбавлені можливості доводити в суді дійсну вартість неповернутого, втраченого чи пошкодженого майна.

На нашу думку, можливим є визначення розміру завданих збитків, виходячи з поняття «ринкова ціна», яке застосовано у зазначеній Методиці.

Щодо відшкодування моральної шкоди слід зазначити таке. Загальні положення про відшкодування моральної шкоди закріплені в статтях 23, 1167 ЦК.

Пленум Верховного Суду України в п. 2 постанови Пленуму від 31 березня 1995 р. № 4 «Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди» (із змінами, внесеними згідно з постановами Пленуму від 25 травня 2001 р. № 5, від 27 лютого 2009 р. № 1) надав роз'яснення, що спори про відшкодування заподіяної фізичній чи юридичній особі моральної (немайнової) шкоди розглядаються, коли право на відшкодування моральної шкоди безпосередньо передбачене нормами Конституції або впливає з її положень, або закріплене законодавством, яке встановлює відповідальність за заподіяння моральної шкоди.

За п. 5 ч. 1 ст. 4 Закону № 1023-ХІІ (в редакції до внесення змін Законом від 19 травня 2011 р. № 3390-VI «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції») було розділено підстави відшкодування матеріальної та моральної шкоди. Так, у разі заподіяння споживачу шкоди (збитків) дефектною чи фальсифіко-

ваною продукцією або продукцією неналежної якості, він мав право лише на відшкодування майнової шкоди (збитків). А в разі заподіяння шкоди небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією, споживач мав право на відшкодування як майнової, так і моральної (немайнової) шкоди у випадках, передбачених законодавством.

Згідно з чинною редакцією п. 5 ч. 1 ст. 4 Закону № 1023-ХІІ споживачі мають право на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону.

У ст. 1 Закону № 3390-VI поняття шкоди визначено як завдані внаслідок дефекту в продукції каліцтво, інше ушкодження здоров'я або смерть особи, пошкодження або знищення будь-якого об'єкта права власності, за винятком самої продукції, що має дефект.

Відповідно до ст. 711 ЦК (в редакції Закону № 3390-VI) шкода, завдана майну покупця, та шкода, завдана каліцтвом, іншим ушкодженням здоров'я або смертю у зв'язку з придбанням товару, що має недоліки, відшкодовується відповідно до положень гл. 82 цього Кодексу.

Підстави відшкодування шкоди, завданої внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг), передбачені § 3 гл. 82 ЦК.

Аналіз зазначених норм дає підстави для висновку, що у спорах про захист прав споживачів чинне цивільне законодавство передбачає відшкодування моральної шкоди у тих випадках, якщо шкода завдана майну споживача або завдана каліцтвом, іншим ушкодженням здоров'я або смертю.

Наприклад, П. звернувся в Ленінський районний суд м. Кіровограда із позовом до ВАТ «К.-енерго» про порушення прав споживача, відшкодування матеріальної та моральної шкоди. Свої вимоги він мотивував тим, що 19 листопада 2008 р. працівники відповідача з невідомих причин відключили його квартиру від мережі електропостачання. Внаслідок неправомірних дій позивач разом із малолітнім сином були позбавлені можливості мешкати в опалюваній квартирі, мати світло і гарячу воду, були зіпсовані продукти харчування в холодильнику, а дитина не мала можливості підготуватися до навчання у темну пору доби.

Апеляційний суд Кіровоградської області, скасовуючи рішення суду першої інстанції в частині відмови в задоволенні позову П. про відшкодування моральної шкоди та ухвалюючи в цій частині нове рішення про часткове задоволення позовних

вимог, виходив із того, що споживачу завдана моральна шкода, яка відповідно до вимог п. 5 ст. 4 Закону № 1023-XII підлягає відшкодуванню відповідачем.

Із таким висновком не погодився Верховний Суд України, який виходив із такого.

Згідно з вимогами ст. 611 ЦК у разі порушення зобов'язання настають правові наслідки, встановлені договором або законом, зокрема відшкодування збитків та моральної шкоди.

Укладений між сторонами договір не передбачав відшкодування моральної шкоди у разі відключення споживача від мережі електропостачання. Не передбачають такої відповідальності й нормативно-правові акти, які регулюють спірні правовідносини: статті 22, 711, 714, 1209, 2110 ЦК, Закон від 16 жовтня 1997 р. № 575/97-ВР «Про електроенергію» та Правила користування електричною енергією для населення, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 26 липня 1999 р. № 1357 «Про затвердження Правил користування електричною енергією для населення». Враховуючи встановлені у справі обставини, немає підстав для застосування п. 5 ст. 4 Закону № 1023-XII (в редакції, яка діяла до Закону № 3390-VI від 19 травня 2011 р.; справа № 6-2205вов10).

У п. 22.7 Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу, затверджених наказом від 14 березня 2006 р. № 187 Державної служби України з нагляду за забезпеченням безпеки авіації (Державіаслужби), передбачено випадки і види компенсації за затримку пасажирів. Проте указана норма не містить положень про можливість відшкодування моральної шкоди.

Так, скасовуючи рішення Бориспільського міськрайонного суду Київської області від 20 квітня 2007 р. та рішення Апеляційного суду Київської області від 16 жовтня 2007 р. в справі за позовом М.Д. та М.М. до ЗАТ «Авіакомпанія «А.» про захист прав споживачів, Верховний Суд України в рішенні від 29 квітня 2009 р. вказав, що суди не мали правових підстав для задоволення вимог про відшкодування моральної шкоди, оскільки такий вид цивільної відповідальності не передбачений ні умовами спірного договору про повітряне перевезення, ні Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу (справа № 6-28003св07).

У ч. 2 ст. 22 Закону № 1023-XII визначено, що при задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної (немайнової) шкоди. У зв'язку з цим висловлюється думка, що коли навіть позивач і не заявить

вимогу про відшкодування моральної шкоди, це питання підлягає вирішенню. Однак така думка не відповідає положенню ст. 11 ЦПК, відповідно до якого суд розглядає цивільні справи не інакше, як за зверненням фізичних чи юридичних осіб, поданим відповідно до цього Кодексу, в межах заявлених ними вимог.

Якщо вимоги про відшкодування моральної шкоди не вирішувались разом із вимогами про застосування інших заходів захисту прав споживачів, це не позбавляє його права і можливості пред'явлення їх окремо в майбутньому.

Чинне законодавство не встановлює розмір морального відшкодування. Відповідно до положень ст. 23 ЦК це право залишено за судом і визначено, що моральна шкода відшкодовується незалежно від майнової, яка підлягає відшкодуванню, та не пов'язана з розміром цього відшкодування. До того ж зазначена норма містить порядок визначення судом розміру грошового відшкодування моральної шкоди і з цього приводу наявні відповідні роз'яснення Верховного Суду України у п. 9 постанови Пленуму Верховного Суду України від 31 березня 1995 р. № 4 «Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди», а саме: розмір відшкодування моральної (немайнової) шкоди суд визначає залежно від характеру та обсягу страждань (фізичних, душевних, психічних тощо), яких зазнав позивач, характеру немайнових втрат (їх тривалості, можливості відновлення тощо) та з урахуванням інших обставин. Зокрема, враховуються стан здоров'я потерпілого, тяжкість вимушених змін у його життєвих і виробничих стосунках. При цьому суд має виходити із засад розумності, виваженості та справедливості.

Стягнення неустойки

За п. 20 постанови Пленуму № 5 при вирішенні питання про відповідальність та про наявність і розмір збитків, заподіяних споживачеві у зв'язку з недоліками товару (робіт, послуг), суду належить виходити як із загальних положень Закону або статей ЦК, так і зі спеціальних норм законодавства, а також з умов укладеного сторонами договору. Судам слід мати на увазі, що неустойка стягується тоді, коли це передбачено укладеним сторонами договором чи відповідним нормативним актом. Наприклад, статті 8, 10, 11 Закону № 1023-XII, п. 127 Статуту залізниць України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від

6 квітня 1998 р. № 457 «Про затвердження Статуту залізниць України» тощо.

Згідно з ч. 9 ст. 8 Закону № 1023-ХІІ при пред'явленні споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару вони повинні бути усунуті протягом чотирнадцяти днів із дати його пред'явлення або за згодою сторін в інший строк. На письмову вимогу споживача на час ремонту йому надається (з доставкою) товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації), незалежно від моделі. За кожний день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) та за кожний день затримки усунення недоліків понад установленний строк споживачеві виплачується неустойка в розмірі 1 % вартості товару.

Наприклад, Особа 1 звернулася до Дніпровського районного суду м. Києва з позовом до ПП «Т.-дім» про захист прав споживачів, посилаючись на те, що 16 січня 2009 р. вона придбала у ПП «Т.-дім» профнастил на суму 9 тис. 923 грн 33 коп. Відповідач зобов'язався надати товар позивачеві протягом п'яти робочих днів після оплати товару, але свої зобов'язання не виконав. Позивач просив стягнути сплачену за товар грошову суму в розмірі 9 тис. 923 грн 33 коп. і неустойку в розмірі 8 тис. 235 грн 36 коп.

Дніпровський районний суд м. Києва рішенням від 25 вересня 2009 р. позов задовольнив частково. Із ПП «Т.-дім» стягнув на користь Особи 1 сплачені кошти за неотриманий товар у розмірі 9 тис. 923 грн 33 коп., неустойку в розмірі 8 тис. 236 грн 36 коп. Стягнення неустойки обґрунтовано ч. 9 ст. 8 Закону № 1023-ХІІ.

Суд не звернув увагу на те, що позовні вимоги Особи 1 полягали в поверненні сплаченої за товар грошової суми і позивач не заявив, що товар, який він придбав, неналежної якості. Також він не заявив вимоги про безоплатне усунення недоліків товару, у зв'язку з чим відсутні й підстави для стягнення на його користь неустойки згідно з ч. 9 ст. 8 Закону № 1023-ХІІ.

У судовій практиці часто виникає питання, чи застосовуються положення ч. 9 ст. 8 Закону № 1023-ХІІ щодо виплати неустойки при затримці безоплатного усунення недоліків товару після закінчення гарантійного строку.

Слід зауважити, що порядок пред'явлення споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару після закінчення гарантійного строку встановлений ч. 10 ст. 8 Закону № 1023-ХІІ, якою застосування неустойки не передбачено.

При вирішенні питання про стягнення неустойки в порядку ст. 8 Закону № 1023-ХІІ судам

необхідно з'ясувати, чи змінювались споживачем вимоги з тих, за якими не передбачено стягнення неустойки, на ті, якими це передбачено, або навпаки, оскільки різні вимоги передбачають різні правові наслідки.

Так, у червні 2007 р. Особа 1 звернулася до суду, посилаючись на те, що 21 лютого 2007 р. вона придбала у магазині «М.» мобільний телефон. 30 квітня 2007 р. через несправність телефону вона здала його до магазину на гарантійне обслуговування, а 21 травня 2007 р. звернулася до ПП «М.» із заявою про розірвання договору на гарантійне обслуговування й повернення коштів, сплачених за телефон, або заміну товару на аналогічний належної якості. Лише після звернення з позовом до суду їй повернули телефон. Вона просила розірвати договір купівлі-продажу від 21 лютого 2007 р., стягнути з відповідача на її користь 1 тис. 758 грн, сплачених за телефон, неустойку — 843 грн 84 коп. за невчасне усунення недоліків товару, 10 тис. грн на відшкодування моральної шкоди.

Верховний Суд України рішенням від 9 вересня 2009 р. у справі № 6-6521св08 за позовом Особи 1 до ПП «М.» про захист прав споживача рішення Жовтневого районного суду м. Маріуполя від 30 листопада 2007 р. та ухвалу Апеляційного суду Донецької області від 24 січня 2008 р. в частині задоволення позову про стягнення неустойки та відшкодування моральної шкоди скасував, ухвалив у цій частині нове рішення про відмову в задоволенні позову Особи 1 до ПП «М.» про стягнення неустойки та відшкодування моральної шкоди.

У рішенні Верховного Суду України зазначено, що суди правильно дійшли висновку про наявність правових підстав для задоволення позову про розірвання договору купівлі-продажу мобільного телефону у зв'язку з продажем товару неналежної якості. Разом з тим суди безпідставно стягнули неустойку за затримку під час усунення недоліків товару та неправильно застосували до цих правовідносин ст. 4 Закону № 1023-ХІІ. Враховуючи, що телефон був прийнятий на гарантійний ремонт через суттєві недоліки, які не дозволяли використовувати його за призначенням, про що вказано в довідці магазину, Особа 1 змінила вимоги до продавця і просила розірвати договір купівлі-продажу. Оскільки розірвання договору купівлі-продажу має наслідком повернення продавцем сплаченої за товар суми, а покупцем — товару, то вимога про стягнення неустойки за порушення строку гарантійного ремонту задоволенню не підлягає.

Різні правові наслідки встановлено законодавцем і в разі задоволення вимог споживача у

випадку порушення виконавцем умов договору про виконання робіт (надання послуг).

Так, відповідно до ч. 1 ст. 10 Закону № 1023-ХІІ якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим, то споживач має право відмовитись від договору про виконання робіт (надання послуг) і вимагати відшкодування збитків. Таке ж правило міститься у ст. 849 ЦК. На відміну від ЦК, Закон № 1023-ХІІ містить застереження: якщо виконано понад 70 % загального обсягу робіт (надання послуг) — споживач має право розірвати договір лише стосовно частини послуги або робіт, що залишилася.

Згідно з частинами 2 і 5 ст. 653 ЦК у разі розірвання договору зобов'язання сторін припиняються. Якщо договір змінений або розірваний у зв'язку з істотним порушенням договору однією зі сторін, друга сторона може вимагати відшкодування збитків, завданих зміною або розірванням договору.

У ч. 5 ст. 10 Закону № 1023-ХІІ передбачено, що у разі коли виконавець не може виконати (прострочує виконання) роботу (надання послуги) згідно з договором, за кожний день (кожну годину, якщо тривалість виконання визначено у годинах) прострочення споживачеві сплачується пеня у розмірі 3 % вартості роботи (послуги), якщо інше не передбачено законодавством. У разі коли вартість роботи (послуги) не визначено, виконавець сплачує споживачеві неустойку в розмірі 3 % загальної вартості замовлення. Сплата виконавцем неустойки (пені), встановленої в разі невиконання, прострочення виконання або іншого неналежного виконання зобов'язання, не звільняє його від виконання зобов'язання в натурі. У ст. 611 ЦК передбачено, що в разі порушення зобов'язання настають правові наслідки, встановлені договором або законом, зокрема сплата неустойки, відшкодування збитків та моральної шкоди. Відповідно до ст. 622 ЦК боржник, який сплатив неустойку і відшкодував збитки, завдані порушенням зобов'язання, не звільняється від обов'язку виконати зобов'язання в натурі, якщо інше не встановлено договором або законом.

Однак судова практика свідчить, що при зверненні до суду позивачі поєднують вимоги про відмову від договору про виконання робіт

(надання послуг), повернення сплачених коштів та стягнення пені за кожний день прострочення виконання роботи (надання послуги).

Наприклад, у справі за позовом Особи 1 до Особи 2 про захист прав споживачів, позивач із підстав порушення на 71 день строку виконання договору на виготовлення віконно-дверних конструкцій із металопластику на суму 5 тис. 890 грн заявив вимоги про визнання недійсним п. 4.3 договору як такого, що є несправедливим, розірвання договору, стягнення подвійної суми завдатку в розмірі 6 тис. грн, пені за несвоєчасне виконання зобов'язання у розмірі 12 тис. 545 грн 70 коп., 1 тис. грн моральної шкоди, 3 тис. грн витрат на правову допомогу і 30 грн витрат на інформаційно-технічне забезпечення розгляду справи.

Ужгородський міськрайонний суд Закарпатської області рішенням від 23 вересня 2009 р. позовні вимоги Особи 1 задовольнив повністю.

Цей приклад свідчить про неправильне застосування судом положень закону щодо наслідків розірвання договору й відповідальності за прострочення виконання договору.

Суд може зменшити розмір неустойки (штрафу, пені), що підлягає стягненню, враховуючи при цьому, зокрема, занадто високий її розмір, порівняно зі збитками споживача, ступінь виконання зобов'язання, майновий стан сторін, їх майнові та інші інтереси, що заслуговують на увагу. Зменшення розміру неустойки — це право суду. Суд може прийняти рішення про зменшення розміру неустойки як за власною ініціативою, так і за клопотанням відповідача, однак в останньому випадку відповідач, що звертається з клопотанням, повинен довести наявність підстав для зменшення неустойки (ч. 3 ст. 551 ЦК).

За положеннями ч. 2 ст. 551 ЦК розмір неустойки, встановлений законом, може бути збільшений у договорі. Сторони також можуть домовитися про зменшення розміру неустойки, встановленого актом цивільного законодавства, крім випадків, передбачених законом.

Отже, зменшення неустойки можливе тільки тоді, коли це не заборонено законом.

На правочин сторін про зміну розміру законної неустойки поширюється правило ст. 547 ЦК про обов'язковість письмової форми такого правочину, оскільки існує загроза визнання його недійсним.