

УДК 366.54

Лащак В.В. , к.е.н., доцент  
кафедра «Фінансів»  
Буковинський університет  
м. Чернівці

## АЛГОРИТМ ДІЙ СПОЖИВАЧІВ ЩОДО ПОРУШЕННЯ ЇХ ПРАВ, ТА АНАЛІЗ ЗВЕРНЕНЬ З ПРИВОДУ ЯКОСТІ ТОВАРІВ І ДОТРИМАННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В ПІСЛЯ РЕАЛІЗАЦІЙНИЙ ПЕРІОД

*В статті сформульовано конкретний алгоритм дій споживача в випадку порушення його прав. Проаналізувавши звернення громадян в Держспоживінспекцію можна стверджувати що більшість звернень поступає з приводу неякісних послуг та поганої якості не продовольчої групи товарів. Активність споживачів в захисті своїх прав залежить від цінності товару, та шкоди яка нанесена споживачу.*

*This paper formulates a specific sequence of actions in case of breach of the consumer's rights. Analyzing citizens in Derzhspozhyvinspektsiyu can be argued that most of the complaints coming about poor service and poor quality food does not group items. Key consumers to protect their rights depends on the value of goods and damage is inflicted to the consumer.*

**Постановка проблеми.** В період глобалізації економіки перед державою гостро постає проблема захисту прав громадян, як споживачів. Необхідно проаналізувати звернення громадян стосовно захисту прав споживачів в залежності від товарного ринку.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Проблеми питань захисту прав споживачів в ринкових умовах розглядаються на теоретичному і методологічному рівнях рядом вчених такими як: П. Калита [1], А. Мазаракі [2], Н. Салухіна [3], О. Язвінська [4], І. Дудла[5] та інші. У роботах цих авторів аналізуються загальні принципи, методи і прийоми захисту прав споживачів. Однак практично всіма науковцями захист прав споживачів не розглядається в залежності від товарного ринку.

**Метою дослідження** є дослідити ефективність впливу держави на якісні та функціональні характеристики товарів в залежності від товарного ринку на після реалізаційній стадії.

### **Основні результати дослідження.**

Після придбання споживачем товарів робіт чи послуг настає після реалізаційний етап який і є тією «відкритою частиною айсбергу» і саме його прийнято розглядати з точки зору правового захисту споживачів у випадку недоволення споживача певними якісними характеристиками придбаної продукції. Маючи в своєму розпорядженні бюджетні ресурси які створені завдяки зусиллям всього населення, яке в повному складі є споживацькою аудиторією держава зобов'язана захищати інтереси цієї багато чисельної аудиторії. Таким захистом від імені держави відповідно до Указу Президента України від 13.04.2011 № 465/2011 «Про Положення про Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів» займається Держспоживінспекція

України яка є спеціально уповноваженим центральним органом виконавчої влади у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів. Крім неї і її структурних територіальних підрозділів зазначений контроль здійснюють також органи і установи санітарно-епідеміологічного нагляду, Департаменту ветеринарної медицини, інші органи державної виконавчої влади, на які покладено контроль за якістю і безпекою товарів (робіт, послуг), призначених для споживачів. Така досить потужна система державного контролю за якістю та безпекою товарів пояснюється насамперед тим, що продовольча безпека є частиною економічної безпеки держави, що становить одну з пріоритетних цілей державної політики.[6] Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів була створена на базі Держспоживстандарту відповідно до Указу Президента України який був підписаний 09.12.2010 №1085/2010 «Питання оптимізації системи центральних органів виконавчої влади» ним було ліквідовано Державну службу технічного регулювання України, а її функції покладено окрім функцій з реалізації державної політики з питань державного контролю у сфері захисту прав споживачів на Міністерство економічного розвитку і торгівлі України та Державну ветеринарну та фітосанітарну службу України.

Система захисту споживачів відповідно до положень Закону України [«Про захист прав споживачів»](#) передбачає що споживачем є 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.[7] Продавцем є суб'єкт господарювання, який згідно з договором реалізує споживачеві товари або пропонує їх до реалізації. Статтею 4 Закону визначено, 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).

У разі, якщо споживач вважає, що його права та законні інтереси порушені він має право на їх захист у визначеному законом порядку. Дії споживача можна структурувати в вигляді наступного алгоритму:

- ✓ по-перше незалежно від місця та способу придбання (замовлення) товарів, робіт, послуг споживач має право на одержання документів, що



підтверджують факт їх придбання. Це можуть бути договори, квитанції, чеки, жетони, акти виконаних робіт, свідоцтва суб'єктів підприємницької діяльності, правила, наприклад, правила страхової діяльності, рекламні обіцянки в газетах, буклетах, фотографії, відеокадри, запис на диктофоні, медичні документи, рецепти і т.п;

✓ по-друге негайно після виявлення факту порушення своїх споживчих прав необхідно звернутися до продавця із письмовою заявою-претензією з вимогою щодо відновлення права. Претензія складається в двох примірниках в довільній формі і адресується продавцю (керівнику юридичної особи, фізичній особі-підприємцю). Важливо отримати на другому примірнику претензії відмітку про її отримання продавцем (із зазначенням дати, прізвища і посади особи, яка прийняла претензію, її підписом, печаткою юридичної особи, фізичної особи-підприємця). У випадку ухилення продавця від прийняття або реєстрації претензії слід направити її засобами поштового зв'язку на юридичну адресу продавця з описом вкладеної кореспонденції та повідомленням про вручення. Якщо претензія не була прийнята або розглянута, на неї не була надана відповідь або відповідь виявилася негативною, та необгрунтованою споживач звертається до Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів;

✓ по-третє: у випадку якщо результати звернення до Інспекції не дали бажаного результату, споживач має право за захистом своїх порушених прав звернутися до судових органів. Таке право споживача визначено у статті 3 [Цивільного-процесуального кодексу України](#), відповідно до якої кожна особа має право в порядку, встановленому цим Кодексом, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних прав, свобод чи інтересів. За відсутності спеціальних знань та навичок для підготовки позовної заяви до суду споживач може залучати адвоката або іншого фахівця у галузі права. Згідно зі статтею 22 Закону споживачі звільняються від сплати судового збору за позовами, що пов'язані з порушенням їх прав і відповідно до правил підсудності, визначених у статті 110 зазначеного Кодексу можуть пред'являти позови за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача або за місцем заподіяння шкоди чи виконання договору;

✓ по-четверте для підготовки будь-яких документів, що стосуються захисту прав споживача інформацію можна отримати з «Куточку споживача», який згідно законодавства має бути в усіх, без виключення закладах торгівлі та послуг;

✓ по-п'яте відповідно до статті 4 Закону споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право, зокрема, на відшкодування моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону. Вимогу про відшкодування моральної шкоди може бути заявлено як під час підготовки претензії так і в позовній заяві у разі звернення до суду.

З метою захисту прав споживачів відповідно до законодавства України, зокрема Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності», територіальні органи Держспоживінспекції України здійснюють планові та позапланові перевірки суб'єктів господарювання. Перелік планових перевірок визначається на підставі «Критеріїв, за якими оцінюється ступінь ризику від здійснення господарської діяльності, пов'язаної з виробництвом, випуском та реалізацією продукції (виконання робіт, надання послуг), і визначається періодичність проведення планових заходів державного нагляду (контролю)» а також тематичних завдань Президента України, Кабінету Міністрів України, Мінекономрозвитку України та інших органів виконавчої влади. Такі перевірки здійснюються відповідно до плану перевірок, який затверджується до початку планового періоду-кварталу. В залежності від ступеня ризику, від здійснення господарської діяльності, визначається перелік питань для здійснення планової перевірки. Відповідно до Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності», територіальні органи Держспоживінспекції України повідомляють суб'єкти господарювання про проведення планової перевірки за 10 днів до її початку. Позапланові перевірки органи Держспоживінспекції України здійснюють на підставі звернень споживачів щодо порушення їх прав при придбанні товарів (наданні послуг, виконанні робіт), правоохоронних органів, органів місцевого самоврядування. При проведенні такої перевірки з'ясовуються лише ті питання, необхідність перевірки яких стала підставою для здійснення такого заходу. Суб'єкт господарювання зобов'язаний ознайомитися з підставою проведення перевірки.

Критерієм рівня довіри до органів виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів служить кількість звернень громадян. Протягом 2013 року до територіальних органів Держспоживінспекції України надійшло понад 31,5 тис. пропозицій, звернень, скарг та заяв від споживачів, що на 31% більше чим в попередньому році з яких 12,2 тис. одержано на особистих прийомах громадян. Зокрема, як засвідчує аналіз, 41,4% звернень споживачів стосується якості наданих послуг та робіт, з них: 27,6 % – житлово-комунальні послуги, 5,0 % – послуги зв'язку; 39,9 % – якість непродовольчих товарів; 12,4 % – якість продовольчих товарів, 4,4 % - придбання товарів через Інтернет, поза торговельними або офісними приміщеннями, при укладанні договору на відстані та 1,9 % – порушення у сфері ресторанного господарства. Структура звернень в розрізі 2012 та 2013 року подана на рисунку 1.

За результатами розгляду звернень громадян у 2013 році 76,4 % вимог споживачів було задоволено, в 2012 році задоволено вимоги 72,9% споживачів, вдалось повернути споживачам 5,8 млн. грн. за неякісні товари та надані послуги. На підставі звернень споживачів в основному методом позапланових перевірок здійснено контрольні заходи в 6,2 тис. суб'єктів господарювання, в попередньому році перевірками було охоплено 5,1 тисячу. За результатами проведених перевірок до адміністративної відповідальності притягнуто понад 2,4 тис. осіб з накладенням адміністративних стягнень на загальну суму понад



443,7 тис. грн. В 2012 році кількість притягнути до адміністративної відповідальності була більшою і склала 2,8 тис. осіб, накладені стягнення в цьому році були більшими в 4 рази і склали 1,8 млн. грн. До 1386 суб'єктів господарювання перевірених на підставі звернень споживачів застосовано адміністративно-господарські санкції на загальну суму понад 164,7 млн. грн. В 2012 році кількість суб'єктів господарювання була більшою і складала 1710, тоді як сума застосованих санкцій була меншою в 7,5 рази і склала 21,9 млн. грн.

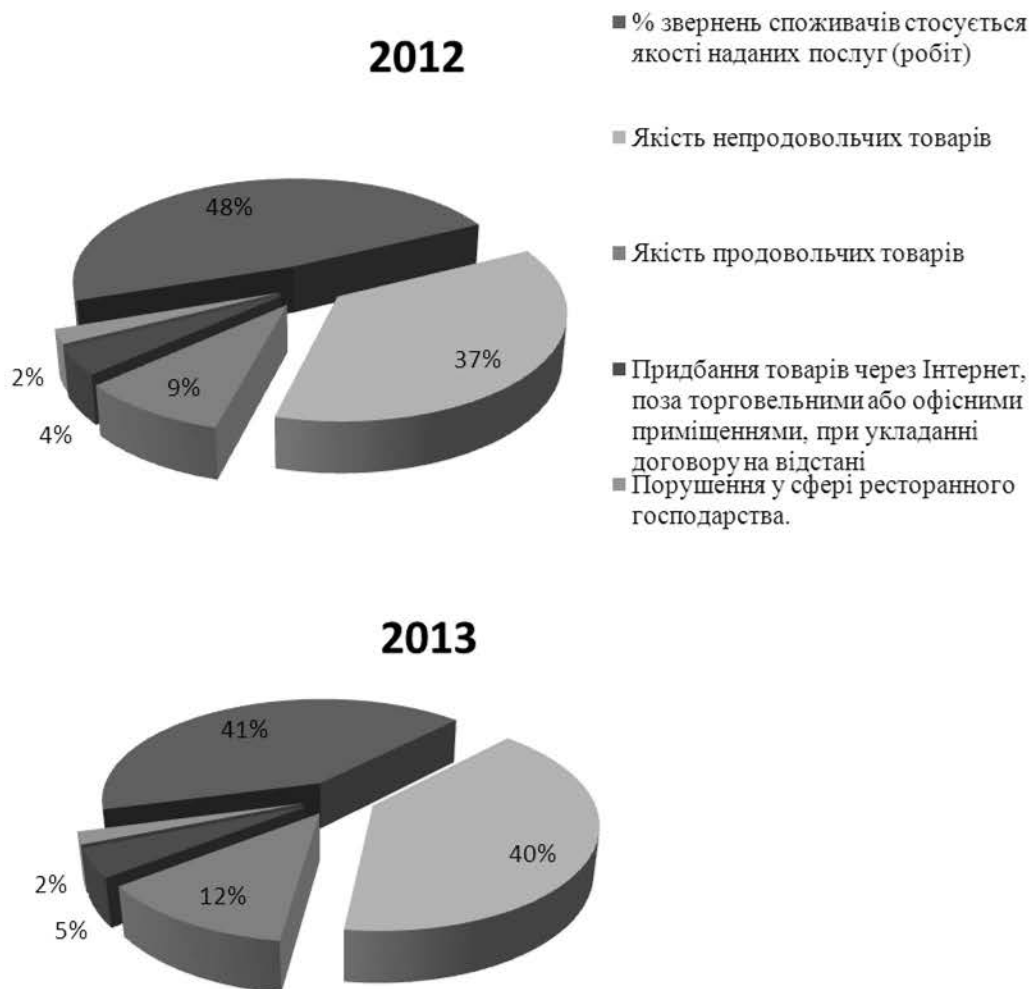


Рис. 1. Структура звернень в розрізі 2012 та 2013 року[8]

Всього в ході перевірок 2013 року працівниками Держспоживінспекції було виявлено понад 120,9 тис. видів порушень, тоді як в 2012 році ця кількість складала 121,3 тисячі, тобто при збільшеній кількості перевірених суб'єктів зменшилась кількість порушень, що може свідчити як про позитивну тенденцію яка свідчить про зменшення порушень, так і про те що в зв'язку із збільшенням перевірок вони почали носити поверхневий характер. Структуру виявлених порушень в 2012 та 2013 роках видно на рисунку 2.

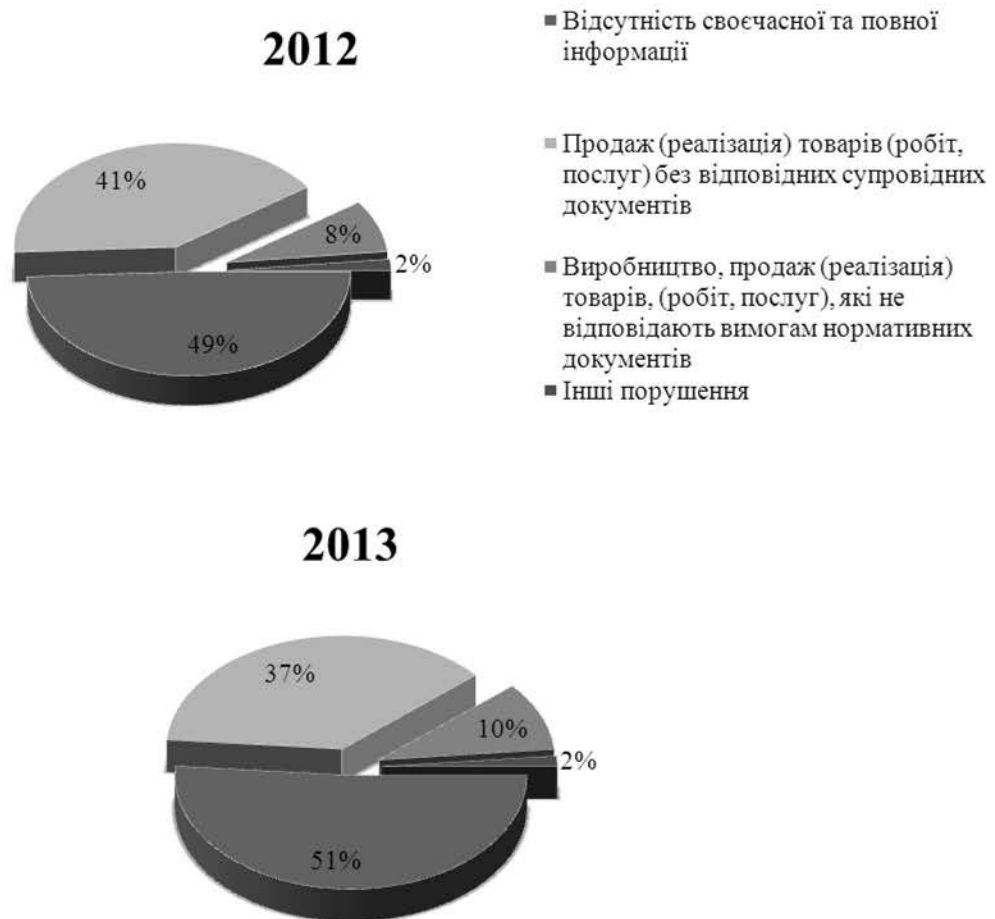


Рис.2. Структура виявлених порушень за 2012 та 2013 роки[8]

В 2013 році збільшилась питома вага в загальній кількості порушень пов'язаних з відсутністю своєчасної та повної інформації, їх доля є найбільшою і склала 51,3 %, тоді як в 2012 році їх питома вага складала 49,3%. Натомість питома вага порушень пов'язаних з реалізацією товарів робіт, послуг без відповідних супровідних документів зменшилась і склала 37,4 % в той час як в 2012 році дані порушення займали в загальній структурі порушень 41%. Збільшилась до 9,8% питома вага порушень пов'язаних з виробництвом та реалізацією товарів, робіт і послуг, які не відповідають вимогам нормативних документів, в 2012 році їх питома вага складала 8,1%. Питома вага інших порушень є не значною, зокрема порушення викликані обманом покупців та замовників складають 0,3 %, в 2012 році вони займали 0,5%, порушення пов'язані з реалізацією товарів робіт і послуг без видачі розрахункового документа, який засвідчує факт купівлі або надання послуг складають 0,5 % в попередньому році їх було 0,4%, менше в загальній структурі стало порушень пов'язаних із не дотриманням строків виконання замовлень та умов договору на 0,2 %, питома вага випадків відмови споживачу у реалізації його права при придбанні товарів робіт і послуг неналежної якості зросла на 0,1%, без змін на рівні 0,1 % залишилась в загальній структурі порушень питома вага випадків створення перешкод службовій особі у проведенні перевірки. За результатами

перевірок було видано 7292 приписи про припинення порушень прав споживачів, в 2012 році видано було 6016 приписів.

В 2013 році під час планових та позапланових перевірок працівниками Держспоживінспекції перевірено якість та безпеку товарів, надання послуг та робіт на суму понад 341,2 млн. грн., в 2012 році цей обсяг був меншим і складав 271,3 млн. грн. Завдяки проведеним перевіркам упереджено придбання і використання населенням України недоброякісних продовольчих, непродовольчих товарів робіт та послуг на суму понад 101,3 млн. грн., що становить 29,7% від перевіреної продукції, в 2012 році відсоток упередження був вищим і складав 34,3% при меншій абсолютній сумарній величині 92,9 млн. грн.

**Висновок.** Із наведеної структури виявлених порушень новоствореною в 2012 році Держспоживінспекцією зрозуміло що більшу питому вагу як в 2012 році, так і в 2013 році займають порушення які пов'язані з формальними ознаками такими як: відсутність супровідних документів щодо якості та безпеки товарів, відсутності необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про товари роботи, та послуги. Вказані порушення не завжди можуть свідчити про не якісні, чи якісні критерії товарної продукції, але при наявності таких порушень законодавець чітко передбачає притягнення до відповідальності. Проаналізувавши звернення громадян в Держспоживінспекцію можна стверджувати що більшість звернень поступає з приводу неякісних послуг, та поганої якості не продовольчої групи товарів, тобто активність споживачів в захисті своїх прав залежить від цінності товару, та шкоди яка їм нанесена. Виникає певна дилема інтересів: з однієї сторони держава переслідує більш фіскальну мету при проведенні контрольних заходів яка здебільшого базується на виявленні порушень пов'язаних з формальними ознаками, а з іншої сторони споживача цікавить здебільшого якісні та функціональні характеристики продукції, не залежно від її походження. Вважаємо за необхідне продовжувати наукові дослідження щодо вирішення цієї дилеми в напрямку переорієнтації політики держави з приводу захисту прав споживачів із фіскальної на профілактичну.

### Література

1. Калита П. Звенья одной цепи: Защита потребителей и товаропроизводителей немислима без интегрирующей основы – качества/П.Калита- Споживач. – 1997 - №8.
2. Мазаракі А.А. Захист прав споживачів: соціально-правовий аспект / Київський національний торговельно-економічний ун-т / [Мазаракі А.А., Язвінська О.М., Ніколаєва Л.В., Притульська Н.В., Іваненко Л.М.] Людмила Вікторівна Ніколаєва (заг.ред.). — К. : КНТЕУ, 2002. — 312 с.
3. Салухіна Н.Г. Захист прав споживачів: навч. посібник / [Салухіна Н.Г., Язвінська О.М., Башкатова О.І.] — К.: МАУП, 2007. — 382 с.

4. Язвінська О.М. Історія консюмеризму: Навч. посіб. для студ. вищих закл. освіти з підприємництва і торгівлі / — 2.вид., доп. й перероб. — К.: КНТЕУ, 2003. — 363 с.
5. Дудла І.О. Захист прав споживачів: Навч. посіб. для студ. ВНЗ — Чернігів : ЧДТУ, 2006. — 268 с.
6. Резолюція 39/248 Генеральної Асамблеї ООН “Керівні принципи для захисту інтересів споживачів” від 09.04.1985р. // Internet-сайт Верховної Ради України: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua). Розділ: Законодавство.
7. Закон України «Про захист прав споживачів» 01.12.2005 № 1361.
8. Аналіз роботи територіальних органів Держспоживінспекції України за 2012 та 2013 роки // Internet-сайт Держспоживінспекції: [www.dsiu.gov.ua](http://www.dsiu.gov.ua) Розділ: Споживча політика та захист прав споживачів.