

УДК 347.451

DOI <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.85.1.35>

АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Вербовий А.О.,
*студент 2 курсу ОР «Магістр»
Навчально-наукового інституту права
кафедри цивільного права та процесу
Державного податкового Університету*

Менів Л.Д.,
*кандидат юридичних наук, доцент,
доцент кафедри цивільного права та процесу
Державного податкового Університету
ORCID: 0000-0003-4491-3218
e-mail: meniv17@gmail.com*

Вербовий А.О., Менів Л.Д. Актуальні питання захисту прав споживачів.

Стаття присвячена дослідженню актуальних питань захисту прав споживачів, що є важливим аспектом у контексті сучасного споживчого ринку. У роботі аналізуються основні проблеми, з якими стикаються споживачі в Україні, такі як порушення гарантійних зобов'язань з боку продавців, а також труднощі, пов'язані з проведенням незалежної експертизи для підтвердження факту неналежної якості товару.

Розглядаються критерії які приналежні для якісних товарів та послуг, права споживачів на якісні товари та послуг, а також механізми, які встановлені законодавством для захисту порушених прав споживачів, включаючи право на повернення товару, вимогу заміни товару, зменшення вартості товару, безоплатне усунення недоліків, в тому числі можливість отримання компенсації за товар неналежної якості. Крім того, досліджує роль державних органів у сфері захисту прав споживачів, які забезпечують реалізацію державної політики щодо захисту прав споживачів, а також їх роль у забезпеченні належного захисту прав споживачів, зокрема через проведення перевірок та накладання санкцій на порушників.

Стаття досліджує та звертає увагу на вплив технологічного розвитку у економічній сфері на права та обов'язки споживачів, зокрема широке використання споживачами безготівкових способів оплати, зазначаючи їхні переваги над звичайними методами оплати.

Стаття звертає увагу на проблеми, що виникають у процесі торгівлі в інтернет просторі, де питання захисту прав споживачів набувають особливої гостроти через складність комунікації між споживачем та продавцем, а також обговорюються питання адаптації національного законодавства до викликів які виникають внаслідок стрімкого технологічного розвитку та міжнародних стандартів та практик у сфері захисту прав споживачів, що є важливим у контексті інтеграції України до європейського правового простору.

Також в статті проаналізовано деякі судові рішення та статистичні данні щодо відновлення порушених прав споживачів через придбання товарів та послуг неналежної якості.

На основі проведеного аналізу висвітлюються основні актуальні питання, проблеми та рекомендації щодо удосконалення механізмів захисту прав споживачів, зокрема шляхом посилення контролю за дотриманням законодавства, поліпшення інформування споживачів та розширення можливостей для ефективного вирішення спорів.

Ключові слова: споживач, права споживачів, захист прав споживачів, продавець, товар неналежної якості.

Verbovyi A.O., Meniv L.D. Actual issues of consumer rights protection.

The article is devoted to the study of current issues of consumer rights protection, which is an important aspect in the context of the modern consumer market. The paper analyzes the main problems

faced by consumers in Ukraine, such as the violation of warranty obligations by sellers, as well as the difficulties associated with conducting an independent examination to confirm the fact of inadequate product quality.

The author examines the criteria for quality goods and services, the rights of consumers to quality goods and services, as well as the mechanisms established by law to protect violated consumer rights, including the right to return goods, demand replacement of goods, reduction of the value of goods, free elimination of defects, and the possibility of obtaining compensation for goods of inadequate quality. In addition, the author examines the role of state authorities in the field of consumer protection, which ensure the implementation of the state policy on consumer protection, as well as their role in ensuring proper consumer protection, in particular through inspections and imposing sanctions on violators.

The article examines and draws attention to the impact of technological development in the economic sphere on the rights and obligations of consumers, in particular, the widespread use of non-cash payment methods by consumers, noting their advantages over conventional payment methods.

The article draws attention to the problems arising in the course of trade on the Internet, where consumer protection issues are particularly acute due to the complexity of communication between the consumer and the seller, and also discusses the issues of adaptation of national legislation to the challenges arising from rapid technological development and international standards and practices in the field of consumer protection, which is important in the context of Ukraine's integration into the European legal area.

The article also analyzes some court decisions and statistical data on the restoration of violated consumer rights due to the purchase of goods and services of inadequate quality.

Based on this analysis, the author highlights the main topical issues, problems and recommendations for improving consumer protection mechanisms, in particular by strengthening control over compliance with the law, improving consumer information and expanding opportunities for effective dispute resolution.

Key words: consumer, consumer rights, protection of consumer rights, seller, goods of inadequate quality.

Постановка проблеми. Захист прав споживачів є важливим елементом правової системи будь-якої держави, оскільки він спрямований на забезпечення справедливих умов торгівлі та гарантування прав споживачів щодо купівлі товарів чи послуг належної якості. У сучасних умовах ринкової економіки, питання, пов'язані із захистом прав споживачів при придбанні товарів неналежної якості, набувають особливого значення. Захист прав споживачів при придбанні товарів неналежної якості є складним і багатоаспектним процесом, що вимагає як належного правового регулювання, так і ефективної практичної реалізації законодавчих норм.

Стан дослідження. Проблемі захисту прав споживачів при придбанні товарів неналежної якості неодноразово приділялася увага науковцями, зокрема Ю. Верхола, Г. Грабовська, Д. Дзера, Л. Іваненко, Т. Кагал, Н. Коробцова, А. Паєнок, М. Парасюк, Л. Саванець, О. Черняк, Г. Яновицька та іншими.

Водночас, існує необхідність подальшої розробки даної проблематики у зв'язку з прийняття 10 червня 2023 року нового Закону України «Про захист прав споживачів».

Відповідно, **мета статті** полягає в аналізі проблемних питань захисту прав споживачів при придбанні товарів неналежної якості.

Виклад основного матеріалу. Відповідно до ст. 6 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач має право на належну якість продукції. Продавець (виробник, виконавець) зобов'язаний передати споживачеві продукцію належної якості, а також надати інформацію про цю продукцію. Продавець (виробник, виконавець) на вимогу споживача зобов'язаний надати йому документи, які підтверджують належну якість продукції. Вимоги до продукції щодо її безпеки для життя, здоров'я і майна споживачів, а також навколишнього природного середовища встановлюються нормативно-правовими актами, в тому числі технічними регламентами. Забороняється введення в обіг фальсифікованої продукції [1].

Основними ознаками якості вважаються: сукупність корисних властивостей продукції; здатність продукції задовольняти особисті і виробничі потреби та відповідність обов'язковим вимогам стандарту до якості товару, роботи, послуги (продукції), якщо стандартом такі вимоги передбачені. Продукція вважається якісною, якщо її фактичні властивості відповідають показникам, передбаченим відповідними правовими нормами закону або договору [2, с. 111].

Проте, на практиці, нерідко трапляються випадки, коли споживачам продають продукцію неналежної якості. Свідченням цього є результати діяльності Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту прав споживачів у 2022-2023 рр.

За результатами розгляду скарг на неякісні товари та послуги було відновлено права споживачів та повернуто кошти [3, 4].



У випадку, якщо придбаний товар має дефекти, про які споживач не був проінформований, або які були виявлені в процесі використання, законодавець встановлює обов'язок виробника (продавця) безкоштовно здійснювати його ремонт, заміну, зменшення вартості або відшкодувати кошти протягом гарантійного строку, котрий зазначається в паспорті на продукцію, гарантійному талоні або на етикетці чи в будь-якому іншому документі, що додається до продукції [5, с. 47].

Порушень прав споживачів на придбання продукції неналежної якості є багато. Розглянемо деякі з них. Зокрема, це порушення гарантійних зобов'язань продавцем. Відповідно до ч. 1 ст. 7 Закону України «Про захист прав споживачів» виробник (виконавець) забезпечує належну роботу (застосування, використання) продукції, в тому числі комплектуючих виробів, протягом гарантійного строку, встановленого нормативно-правовими актами чи договором. Однак, на практиці, продавців намагаються уникнути виконання цих зобов'язань, наприклад, шляхом затягування процесу розгляду претензій, відмови у прийнятті товару на гарантійний ремонт або висунення додаткових умов для виконання гарантії. Порушення гарантійних зобов'язань грубо порушують права споживачів. Вони можуть залишитися без компенсації за неякісний товар або витратити значні кошти на ремонт товару, який повинен бути відремонтований безкоштовно. Зважаючи на це, потрібно вжити заходів для забезпечення належного виконання гарантійних зобов'язань, а саме, посилити відповідальність продавців за порушення чинного законодавства, шляхом відшкодування збитків споживачам.

Також споживач може стикатися з небажанням продавця визнати факт приналежності товару продавцю. Зважаючи на те, що найбільш поширена форма укладання договорів купівлі-продажу – письмова, що підтверджується квитанцією, товарним чи касовим чеком, квитком, талоном або іншими розрахунковими документами, однак у разі їх втрати, вимоги споживача не задовольняються.

У зв'язку з розвитком онлайн банкінгу проблема із втратою розрахункових документів почала частково вирішуватися, в тому числі ініціаторами стали добросовісні продавці. У випадку, якщо покупка була здійснена з банківської карти, продавці часто не вимагають розрахункових документів. Проте, при оплаті товару готівкою та втраті розрахункового документу споживач може мати проблеми з реалізацією його прав при придбанні товарів неналежної якості і йому залишається сподіватися на добросовісність продавця.

Вирішити дане питання можливо лиш після повного переходу на онлайн систему оплати товарів та послуг, оскільки вона надає можливість ідентифікувати споживача та продавця у випадку придбання товару неналежної якості, та усуває необхідність зберігати розрахункові документи.

На практиці, продавці можуть відмовлятися визнавати дефекти товару посилаючись на те, що вони виникли внаслідок неналежного використання товару споживачем. Звичайно, споживач має право замовити проведення незалежної експертизи товару.

Проте, як зазначають науковці, є питання щодо доступності та прозорості проведення експертизи. Під час проведення експертизи, може мати місце корупція або недостатня кваліфікація експертів, для справедливої оцінки дефектів, що в свою чергу може призвести до хибних висновків та неправомірному розподілу витрат на проведення експертизи [6, с. 418].

Також від результатів діяльності державних органів влади у сфері захисту прав споживачів залежить можливість захисту прав споживачів при придбанні товарів неналежної якості. Одним із способів захисту прав споживачів при придбанні товарів неналежної якості є звернення зі скаргою про захист їх прав до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужби). Держпродспоживслужба є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України та який реалізує державну політику щодо державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів. В ст. 26 Закону України «Про захист прав споживачів» визначені повноваження цього органу. Тому, споживач може звернутися до Держпродспоживслужби із заявою про порушення його прав, яка в свою чергу має право проводити перевірки та застосовувати санкції до продавців, які порушують права споживачів.

Як зазначається науковцями, де-юре, права споживачів у разі придбання ними товарів неналежної якості цілком захищені державою, проте, де-факто, споживачі не можуть повною мірою реалізувати свої права через неефективну діяльність державних органів у сфері захисту прав споживачів В деяких випадках, органи, що здійснюють нагляд за дотриманням законодавства про захист прав споживачів, не забезпечують належної реалізації прав споживачів, що призводить до необхідності звернення до суду, а зважаючи на затяжні судові процеси, значна частина споживачів надають перевагу не відстоювати свої права, оскільки судовий розгляд це доволі тривалий та дорого вартісний спосіб захисту [7, с. 44].

Проблемні питання діяльності Держпродспоживслужби пов'язані з: 1) перевантаженістю служби – оскільки має місце велика кількість звернень, які вона зобов'язана розглядати та перевіряти суб'єктів господарювання; 2) негативним впливом воєнного стану; 3) складнощами із судовим захистом прав споживачів.

Сьогодні стрімко розвивається дистанційна торгівля і стає все більш популярною серед споживачів у всьому світі. В Україні цей ринок також демонструє значне зростання, що обумовлено зручністю покупок онлайн. Однак, разом із перевагами дистанційної торгівлі, виникає низка проблем, пов'язаних із захистом прав споживачів при придбанні товарів неналежної якості.

Споживач, купуючи товари у суб'єктів електронної комерції, не завжди може реалізувати свої права, що передбачені Законом України «Про захист прав споживачів», насамперед через неможливість ідентифікувати продавця, що створює йому значні проблеми при придбанні продукції неналежної якості. Необхідно також зазначити, що відсутність інформації про найменування та місцезнаходження суб'єкта електронної торгівлі унеможлиблює проведення перевірок з боку органів державної влади за зверненнями споживачів. У такій категорії спорів суди також не задовольняють позовні вимоги позивачів. Так, у справі № 226/1923/20 суд зазначив про те, що «...позивач звернувся з вимогою про захист прав споживачів, а саме стягнути на його користь з відповідача сум сплачених за отриманий неналежний товар та витрати, пов'язані із поверненням товару, а також неустойку у розмірі 1% за кожен день прострочки повернення коштів по день проголошення рішення суду. Позивачем надано суду роздруківку інтернет-сторінки з електронною адресою відповідача, на якій є телефони та інші дані для зв'язку. Однією із підстав чому суд відмовив у задоволенні позовних вимог полягає в тому, що надана позивачем роздруківка інтернет-сторінки компанії, на якій зазначено дані про відповідача, не є доказом укладання зазначеного договору між позивачем та відповідачем. Згідно інформації з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань,

відповідач припинив підприємницьку діяльність фізичної особи-підприємця ще до продажу товару споживачу. Чинний на сьогодні Закон України «Про захист прав споживачів», прийнятий у 1991 році, не зовсім адаптований до сфери електронної купівлі-продажу, реалізації товарів дистанційним способом покупцю шляхом вчинення електронних правочинів із використанням інформаційно-комунікаційних систем. Зокрема, він не містить положень, які б встановлювали відносини споживачів з суб'єктами електронної комерції. Такі прогалини законодавства і спричиняють порушення прав споживачів. 10 червня 2023 року Верховною Радою України було прийнято новий Закон України «Про захист прав споживачів». Новелою закону є запровадження електронного Єдиного державного веб-порталу для споживачів у сфері електронної комерції (Портал е-покупець) з метою взаємодії суб'єктів електронної комерції, споживачів та органів державної влади, що здійснюють захист прав споживачів. Безперечно, ці норми є позитивним досягненням у захисті прав споживачів у частині, що стосується електронної комерції. Видається, що законодавець намагається захистити права споживачів сучасними способами, в тому числі і їх право на інформацію про найменування продавця (виконавця), його місцезнаходження, однак тільки практика застосування норма права покаже ефективність такого законодавчого регулювання. Але, на жаль, значна частина норм Закону вступить у дію лише після завершення війни. Норми про портал «е-Покупець» набудуть чинності лише після введення самого сервісу в експлуатацію, але не пізніше трьох років від початку дії Закону [8, с. 186].

Отже, дистанційна торгівля підвищує ризики для споживачів у випадку, коли вони придбали товари неналежної якості. Проблемою є і питання безпеки персональних даних під час дистанційної торгівлі. Споживачі часто змушені надавати свої персональні дані, що підвищує ризик їх втрати або неправомірного використання. Неналежний захист персональних даних продавцями може призвести до значних фінансових та репутаційних втрат для споживачів.

Висновок. Підсумовуючи викладене, можна дійти висновку, що актуальність питань захисту прав споживачів при придбанні товарів неналежної не викликає сумнівів. Незважаючи на те що законодавство України надає споживачам широке коло можливостей стосовно захисту своїх прав при придбанні товарів неналежної якості, на практиці реалізувати їх досить складно, особливо сьогодні в умовах дії воєнного стану. І хоча новим Законом України «Про захист прав споживачів» здійснено комплексне оновлення захисту прав споживачів при придбанні товарів неналежної якості та значно наближено його до підходів права Європейського Союзу, але він не вирішує усіх нагальних проблем захисту прав споживачів при придбанні товарів неналежної якості та не заповнює прогалини у правовому регулюванні. Тому необхідно вдосконалювати правове регулювання щодо захисту прав споживачів при придбанні товарів неналежної якості, запозичати зарубіжний досвід, встановлювати контроль за виконанням чинного законодавства та запроваджувати жорсткі санкції до порушників прав споживачів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991 р. № 1023-XII / Верховна Рада України. *Відомості Верховної Ради України*. 1991, № 30. Ст. 379.
2. Верхола Ю.В. Права споживача при придбанні товару належної якості [Текст]. *Науковий вісник Ужгородського національного університету* : Серія: Право / гол. ред. Ю.М. Бисага. Ужгород : Видавничий дім «Гельветика», 2016. Вип. 37. Т. 1. С. 110–112.
3. Звіт про діяльність Держпродспоживслужби 2022 рік. URL: https://drive.google.com/file/d/1phDO0Os-TZyzvOylXBHTKb9l2HXnIsz_/view.
4. Звіт про діяльність Держпродспоживслужби 2023 рік. URL: https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/17-civik-2018/zvit2023/zvit_prodspojyv.
5. Кисельова І.О., Біленко М.С. Захист прав споживачів при купівлі-продажу товарів неналежної якості. *Наука III тисячоліття: пошуки, проблеми, перспективи розвитку*: Матеріали I Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції (Частина 1) (Бердянськ, 20-21 квітня 2017 р.) . Бердянськ, 2017. С. 47–49.
6. Носуля О.Є., Акмен В.О., Сорокіна С.В. Сучасні питання щодо захисту прав споживачів. Актуальні проблеми та перспективи розвитку агропродовольчої сфери, індустрії гостинності та торгівлі: *Тези доповідей Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції* (Харків, 2 листопада 2022 р.) Харків. 2022. С. 418-419.

7. Бичкова О.О. Актуальні проблеми захисту прав споживачів у цивільному праві. ОЛЬВІЙСЬКИЙ ФОРУМ – 2024: стратегії країн Причорноморського регіону в геополітичному просторі. (20–23 червня 2024 р., м. Миколаїв). Львів. 2025. С. 43–46.
8. Менів Л.Д. До питання захисту прав споживачів при придбанні продукції у суб'єктів електронної комерції. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2024. № 4. Т. 1. С. 185–187.