

УДК 347.451

DOI <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.85.1.38>

УДОСКОНАЛЕННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УМОВАХ ДІЇ ВОЄННОГО СТАНУ

Динюк А.А.,
*здобувачка 2 курсу ОР «Магістр»
Навчально-наукового інституту права
кафедри цивільного права та процесу
Державного податкового Університету,
м. Ірпінь*

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

Динюк А.А., Менів Л.Д. Удосконалення захисту прав споживачів в умовах дії воєнного стану.

Статтю присвячено питанню удосконалення захисту прав споживачів у період дії воєнного стану в Україні. Споживачі продукції зустрічаються із новими викликами, які впливають на забезпечення їхніх базових прав та потреб, зокрема на доступ до товарів і послуг. Воєнний стан породжує нестабільність на ринку, зростання цін, дефіцит товарів першої необхідності, а також випадки недобросовісної поведінки деяких суб'єктів господарювання. У таких умовах права споживачів можуть систематично порушуватися, а можливості їх захисту – бути обмеженими через ослаблення інституційного контролю, ускладнення доступу до судового захисту та інші фактори.

У статті аналізується як війна впливає на наявні механізми захисту прав споживачів, а також на здатність держави забезпечити ефективний контроль за дотриманням прав споживачів.

Зроблено висновок, що перспективи покращення ситуації у сфері захисту прав споживачів полягають у зміцненні співпраці між державними органами та міжнародними організаціями, вдосконаленні законодавчої бази і впровадженні інноваційних підходів для адаптації до сучасних викликів. Особливу увагу варто приділити розширенню можливостей для позасудового вирішення спорів, що дозволить забезпечити ефективніший захист прав споживачів у періоди, коли доступ до судової системи обмежений.

Тому, забезпечення належного захисту прав споживачів у воєнний час потребує впровадження нових механізмів та інструментів, що дозволять громадянам реалізовувати свої права споживачів навіть в умовах війни. Ці зусилля мають бути постійно підтримуваними для того, щоб зберегти соціальну стабільність та забезпечити гідний рівень життя для всіх споживачів.

Ключові слова: споживач, захист прав споживачів, воєнний стан, права споживачів, законодавство про права споживачів.

Dynyuk A.O., Meniv L.D. Improving the protection of consumer rights under martial law.

The article is devoted to the issue of improving the protection of consumer rights during the period of martial law in Ukraine. Consumers of products face new challenges that affect the provision of their basic rights and needs, including access to goods and services. Martial law creates instability in the market, rising prices, shortages of essential goods, as well as cases of unscrupulous behavior of some business entities. In such conditions, consumer rights may be systematically violated, and the possibilities of their protection may be limited due to the weakening of institutional control, the difficulty of access to judicial protection, and other factors.

The article analyzes how the war affects the existing mechanisms for the protection of consumer rights, as well as the state's ability to ensure effective control over the observance of consumer rights.

It was concluded that the prospects for improving the situation in the field of consumer rights protection lie in strengthening cooperation between state bodies and international organizations, improving the legislative framework and implementing innovative approaches to adapt to modern challenges. Special attention should be paid to the expansion of opportunities for out-of-court dispute resolution, which will allow for more effective protection of consumer rights in periods when access to the judicial system is limited.

Therefore, ensuring the proper protection of consumer rights in wartime requires the introduction of new mechanisms and tools that will allow citizens to exercise their consumer rights even in wartime. These efforts must be continuously supported in order to preserve social stability and ensure a decent standard of living for all consumers.

Key words: consumer, consumer rights protection, martial law, consumer rights, legislation on consumer rights.

Постановка проблеми. Захист прав споживачів є важливим завданням будь-якої демократичної і правової держави, оскільки він спрямований на забезпечення гарантування дотримання усіх прав споживачів при придбанні ними продукції у суб'єктів сфери торгівлі, громадського харчування, надання послуг. В умовах дії в Україні режиму воєнного стану питання, пов'язані із захистом прав споживачів набувають особливого значення. Воєнний стан сприяв економічній нестабільності, зростанню цін, дефіциту товарів першої необхідності, а також появі непоодиноких випадків недобросовісної поведінки суб'єктів господарювання щодо споживачів.

Не дивлячись на правовий режим воєнного стану держава в межах чинного законодавства має здійснювати всі можливі заходи, спрямовані на удосконалення ефективного захисту прав споживачів.

Стан дослідження. Проблема удосконалення захисту прав споживачів в умовах дії воєнного стану приділялася увага окремими науковцями, зокрема О. Бурлака, О. Бичкова, З. Скалецька, Л. Шаталова та іншими. Водночас, існує необхідність подальшої розробки даної проблематики у зв'язку з продовженням дії воєнного стану та існуванням величезних викликів перед споживачами.

Виклад основного матеріалу дослідження. Захист прав споживачів є однією з ключових гарантій у сучасному правовому суспільстві, що забезпечує стабільність ринкових відносин та справедливість для всіх учасників ринку. Теоретична основа цієї концепції базується на ряді принципів і правових механізмів, які встановлюються як на міжнародному, так і національному рівнях, для забезпечення безпеки споживачів, їхнього доступу до якісних товарів та послуг, а також можливості захисту своїх прав у випадку їх порушення.

Як слушно зауважує Л. Шаталова період дії правового режиму воєнного стану перед державою постає складне завдання – забезпечення стабільності економіки, наповнення бюджету, збалансування умов забезпечення конкурентних відносин у сфері господарювання та належного захисту прав споживачів. Тому державою застосовується різноманітний спектр механізмів і засобів регулюючого впливу на діяльність суб'єктів господарювання. Наприклад, запровадження державних регульованих цін на певні види товарів, застосування податкових пільг і мораторіїв, пролонгації дії ліцензій і патентів, призупинення фактичних перевірок тощо [1, с. 59].

Майже одразу після запровадження воєнного стану відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 13.03.2022 № 303 «Про припинення заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду в умовах воєнного стану» [2] на період воєнного стану, введеного Указом Президента України від 24.02.2022 № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні» [3], було припинено проведення планових та позапланових заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду.

Це означало, що Державній службі України з питань безпечності харчових продуктів та захисту прав споживачів та її територіальним органам було заборонено проводити планові та позапланові заходи державного нагляду у сфері додержання законодавства про захист прав споживачів. Проте, споживачів не були позбавлені права звернутися до вище зазначеного органу зі зверненням про порушення їх прав споживача, як це встановлено Законом України «Про звернення громадян», однак, розгляд такого звернення здійснювався без проведення перевірки додержання законодавства про захист прав споживачів.

За результатами розгляду звернень споживачам надавалися відповідні рекомендації та консультації з питань положень законодавства про захист прав споживачів.

Таке рішення Кабінету Міністрів України було прийняте з метою уникнення надмірного тиску на бізнес. Але воно призвело до погіршення якості продукції та значних порушень прав споживачів.

Так, до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту прав споживачів у період з 24 лютого по 31 жовтня 2022 року надійшло 7 666 звернень громадян щодо порушення їхніх прав як споживачів, з яких по 4 574 необхідно було проводити відповідну перевірку [4].

Тому, Постановою Кабінету Міністрів України від 6 грудня 2022 р. № 1363 «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 13 березня 2022 р. № 303 [5] було передбачено, що за наявності загрози, що має негативний вплив на права, законні інтереси, життя та здоров'я людини, захист навколишнього природного середовища та забезпечення безпеки держави, а також для виконання міжнародних зобов'язань України протягом періоду воєнного стану дозволити здійснення позапланових заходів державного нагляду (контролю) на підставі рішень центральних органів виконавчої влади, що забезпечують формування державної політики у відповідних сферах, в тому числі і у сфері захисту прав споживачів.

Варто зазначити, що Україна продовжує вживати заходів для посилення захисту прав споживачів у складних умовах воєнного часу.

Так, наприклад, чинний на сьогодні Закон України «Про захист прав споживачів» [6], 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 тощо.

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 [7, с. 186].

Також, через військові дії у деяких регіонах споживачі стикаються з фізичними обмеженнями на доступ до необхідних продуктів та послуг, зокрема внаслідок зруйнованої інфраструктури, перебоїв з логістикою, дефіциту певних товарів та значного підвищення цін. Це особливо стосується регіонів, які зазнали окупації або активних бойових дій, де місцеві підприємства не мають змоги функціонувати або забезпечувати населення необхідними товарами.

Також, суб'єкти господарювання сфери торгівлі, громадського харчування, надання послуг часто посилаються на форс-мажорні обставини, такі як військові дії, для уникнення відповідальності перед споживачами. Наприклад, суб'єкти господарювання можуть відмовлятися повертати кошти або замінювати товар неналежної якості, пояснюючи це обмеженими можливостями через війну.

Сьогодні, як слушно зазначають науковці, однією із проблем є те, що під час воєнного стану діють обмеження щодо доступу споживачів до судового захисту, особливо у випадках, коли судова система в певних регіонах не може функціонувати належним чином через бойові дії або інші надзвичайні обставини. У такій ситуації споживачам рекомендується звертатися до судових органів у безпечніших регіонах або використовувати альтернативні способи вирішення спорів, зокрема через консультації та посередництво [8].

Оскільки війна ускладнює споживачам доступ до судового захисту їх прав, то можуть бути застосовані альтернативні позасудові способи захисту прав споживачів, наприклад, медіація.

На нашу думку, перевагами позасудового захисту прав споживачів буде: 1) швидкість розгляду та вирішення спірного питання; 2) гнучкість розгляду спірного питання; 3) за бажанням сторін - конфіденційність; 5) спрямованість на задоволення вимог обох сторін конфлікту; 6) розвантаження судової системи України. Зауважимо, що позасудові та судові способи захисту прав споживачів мають співіснувати як допоміжні один одному способи. Адже там, де судові способи захисту є неефективними, можуть стати ефективними саме позасудові способи, і навпаки [9, с. 126].

Згідно із ч. 1 ст. 5 Закону України «Про захист прав споживачів» держава забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору продукції, здобуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання продукції відповідно до їх потреб, і гарантує придбання або одержання продукції іншими законними способами в обсязі, що забезпечує рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я і життєдіяльності. Однак через введення мораторію на планові перевірки суб'єктів господарювання сфери торгівлі, громадського харчування та надання послуг під час воєнного стану, Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту прав споживачів та її територіальні органи, змушені обмежуватися тільки позаплановими перевітками на підставі звернень споживачів або рішень центральних органів виконавчої влади. Такий підхід, хоча і зберігає механізми нагляду за дотриманням законодавства про захист прав споживачів, але суттєво ускладнює їх реалізацію в умовах дії воєнного стану, що знижує їх ефективність.

Громадські організації споживачів (об'єднання споживачів) також відіграють важливу роль у захисті прав споживачів під час дії воєнного стану.

Вони надають юридичну і консультаційну допомогу споживачам; можуть представляти і захищати інтереси споживачів в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування; вносити органам виконавчої влади і суб'єктам господарювання пропозиції про заходи щодо підвищення якості продукції, про тимчасове зупинення випуску та реалізації продукції, яка не відповідає встановленим вимогам щодо якості, про припинення виробництва, вилучення з реалізації продукції, що становлять небезпеку для життя, здоров'я та майна громадян або завдають шкоди навколишньому природному середовищу, фальсифіковану та дефектну продукцію, а також про коригування цін, встановлених з порушенням законодавства; звертатися з позовом до суду про визнання дій продавця, виробника (підприємства, що виконує їх функції), виконавця протиправними щодо невизначеного кола споживачів і припинення цих дій;

Такі організації допомагають компенсувати недоліки державного контролю, що виникають в умовах воєнного часу, і забезпечують споживачам доступ до правової допомоги, навіть коли можливості державних органів обмежені [10].

Зарубіжний досвід захисту прав споживачів під час воєнних конфліктів показує, що різні країни використовують унікальні підходи для забезпечення безпеки та захисту своїх громадян в умовах надзвичайних ситуацій. Одним із ключових аспектів є дотримання міжнародних стандартів, зокрема норм міжнародного гуманітарного права (IHL) та міжнародного права прав людини, які спрямовані на захист цивільного населення, включаючи споживачів, від наслідків війни. Одним із важливих інструментів захисту є Женевські конвенції та їхні додаткові протоколи, які зобов'язують сторони конфлікту надавати захист цивільним, забезпечувати їм доступ до основних ресурсів, таких як їжа, вода та медичні послуги.

Наприклад, у статтях Женевських конвенцій зазначено, що цивільні особи не можуть бути піддані нападам і повинні мати доступ до товарів, що є життєво необхідними. Водночас, міжнародне право також вимагає від воюючих сторін забезпечувати безпеку та повагу до життя і гідності людей, зокрема споживачів, навіть під час окупації або конфліктів [11].

У деяких країнах, які пережили військові конфлікти, створювалися спеціальні організації для захисту прав споживачів. Наприклад, у країнах Близького Сходу під час конфліктів активізувалися громадські організації, що надавали допомогу населенню у захисті їхніх прав на отримання належних товарів та послуг. У Сирії, через збройний конфлікт, такі організації стали важливою ланкою між споживачами та міжнародними організаціями, які забезпечували постачання гуманітарної допомоги. Наприклад, у колишній Югославії під час громадянської війни уряди окремих республік вживали заходів для контролю цін на основні товари та послуги, що мало на меті запобігти спекуляціям та підтримати найбільш вразливі верстви населення. Такі механізми були впроваджені з урахуванням рекомендацій міжнародних організацій [12].

Зарубіжний досвід свідчить про те, що в умовах військових конфліктів важливою є не тільки державна підтримка, але й активна участь міжнародної спільноти та неурядових організацій, які можуть забезпечити населення необхідними ресурсами і захистити права споживачів. Цей досвід можна використати для вдосконалення системи захисту прав споживачів в Україні, зокрема шляхом розширення співпраці з міжнародними організаціями та створення національних механізмів, що дозволять ефективніше реагувати на виклики війни.

Висновок. Отже, під час дії воєнного стану важливим є вирішення питань про захист прав споживачів. Війна значно ускладнює процес реалізації прав споживачів, зокрема через обмежений доступ до товарів, послуг та правосуддя. Незважаючи на це, держава та міжнародні організації продовжують працювати над розробкою нових механізмів і вдосконаленням існуючих інструментів для захисту споживачів в умовах війни.

Перспективи удосконалення захисту прав споживачів полягають у зміцненні співпраці між державними органами та міжнародними організаціями, вдосконаленні законодавчої бази і впровадженні інноваційних підходів для адаптації до сучасних викликів. Особливу увагу варто приділити розширенню можливостей для позасудового вирішення спорів, що дозволить забезпечити ефективніший захист прав споживачів у періоди, коли доступ до судової системи обмежений.

Таким чином, забезпечення належного захисту прав споживачів у воєнний час потребує впровадження нових механізмів та інструментів, що дозволять громадянам реалізовувати свої права споживачів навіть в умовах війни. Ці зусилля мають бути постійно підтримуваними для того, щоб зберегти соціальну стабільність та забезпечити гідний рівень життя для всіх споживачів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Шаталова Л.М. Правові механізми захисту прав споживачів в період дії воєнного стану. Правничі студії імені Василя Івановича Синайського: проблеми функціонування юридичних осіб приватного права в умовах воєнного стану : зб. матеріалів круглого столу, 25 квіт. 2023 р. / М-во освіти і науки України, Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана; [редкол.: А.В. Омельченко, С.І. Шимон (відп. за вип.) та ін.]. Електрон. текст. дані. Київ: КНЕУ, 2023. – С. 58–63.
2. Про припинення заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду в умовах воєнного стану : Постанова Кабінету Міністрів України від 13.03.2022 р. № 303. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/303-2022-p#Text>.
3. Про введення воєнного стану в Україні : Указ Президента України від 24.02.2022 р. № 64/2022: станом на 8 серп. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/64/2022#Text>.
4. Доповідь про стан додержання та захисту прав і свобод людини і громадянина в Україні у 2022 році URL: <https://ombudsman.gov.ua/report-2022/images/documents/annual-report-2022.pdf>.
5. Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 13 березня 2022 р. № 303: Постанова Кабінету Міністрів України від 06.12.2022 р. № 1363 URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-vnesennia-zmin-do-postanovy-kabinetu-ministriv-ukrainy-vid-13-bereznia-2022-r-t61222>.
6. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991 р. № 1023-XII / Верховна Рада України. *Відомості Верховної Ради України*. 1991, № 30, ст. 379.
7. 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.
8. Як споживачу захистити свої права в умовах воєнного стану? URL: <https://me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=c4a1849f-4558-4410-9dce->.
9. Менів Л.Д. Перспективи розвитку законодавства про захист прав споживачів. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022. № 6. С. 126–129. URL: http://www.lsej.org.ua/6_2022/30.pdf.
10. Захист прав власності під час війни: які механізми працюють? URL: https://jurliga.ligazakon.net/analytics/229695_zakhist-prav-vlasnost-pd-chas-vyni-yak-mekhanzmi-pratsyuyut.
11. Frequently asked questions on the rules of war. *International Committee of the Red Cross*. URL: <https://www.icrc.org/en/document/ihl-rules-of-war-FAQ-Geneva-Conventions>.
12. International protection of consumers as a global or a regional policy – journal of consumer policy. *SpringerLink*. URL: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10603-019-09434-z>.