

УДК 347.451.03

DOI <https://doi.org/10.51989/NUL.2022.1.5>

ПРОБЛЕМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У РАЗІ ПРИДБАННЯ НЕЯКІСНОЇ ПРОДУКЦІЇ

Д'ячкова Наталія Анатоліївна,

ORCID ID: 0000-0003-4117-5432

кандидат юридичних наук, доцент,
доцент кафедри правового забезпечення та адміністрування транспортної
діяльності

Українського державного університету залізничного транспорту



Стаття присвячена дослідженню юридичних проблем, які виникають у разі придбання споживачами неякісної продукції. Проведено порівняльний аналіз положень захисту прав споживачів у цій сфері в країнах Європейського Союзу та Україні. Встановлено, що у нашій державі натеper питання системного підходу до чіткого визначення алгоритму дій споживача у разі придбання неякісної продукції залишається не досить опрацьованим. В українському законодавстві на кодифікованому рівні відсутні як нормативне визначення недоліку товару, так і критерії визнання такого недоліку істотним. Поділ недоліків на звичайні та істотні, встановлений у Законі «Про захист прав споживачів», не відповідає визначенню дефектної продукції у законодавстві країн Європейського Союзу і створює своєрідну ієрархію прав споживача у разі придбання неякісного товару. Наведено приклади із судової практики, яка виходить з того, що обов'язок доведення належної якості товару (факт відсутності недоліку) покладено на продавця, а тягар доказування істотності недоліку – на споживача. Підкреслено, що застосування подібної юридичної конструкції суттєво ускладнює реалізацію останнім належних йому прав на розірвання договору і повернення коштів.

Зроблено висновок, що нині споживач як один з найголовніших учасників ринкових відносин є досить обмеженим у своїх правах, а українське законодавство у цій сфері потребує нагального доопрацювання. У споживацьких відносинах, де однією зі сторін виступає фізична особа-непрофесіонал (слабша сторона), а іншою стороною – суб'єкт підприємницької діяльності-професіонал (сильна сторона), законодавець повинен прийняти сторону саме прав споживачів. Обґрунтовано, що формування інституту захисту прав споживачів в українському законодавстві має виходити із сучасного розвитку ринкових умов, основних міжнародних тенденцій у цій сфері, враховувати європейський досвід та узгоджуватися із Директивами Європейського Союзу. Запропоновано зміни до норм чинного законодавства з метою його вдосконалення, гармонізації та приведення у відповідність до міжнародних стандартів у сфері захисту прав споживачів.

Ключові слова: захист прав споживачів, консюмеризм, споживач, недолік, неякісна продукція.

Diachkova Nataliia. Problems of protection of consumer rights in case of purchasing defective products

The article is devoted to the study of legal problems that arise in the case of consumers purchasing low-quality products. A comparative analysis of consumer protection provisions in this area in the European Union and Ukraine. It is established that in our country today the issue of a systematic approach to clearly define the algorithm of consumer actions in the case of purchasing low-quality products remains insufficiently addressed. At the codified level, Ukrainian legislation lacks both a normative definition of a product defect and criteria for recognizing such a defect as significant. The division of shortcomings into ordinary and significant, established by the Law on Consumer Protection, does not correspond to the definition of defective products in the legislation of the European Union and creates a kind of hierarchy of consumer rights in case of purchase of substandard goods. Examples from case law are given, which proceeds from the fact that the burden of proving the proper quality of the goods (the fact of lack of defect) rests with the seller, and the burden of proving

the materiality of the defect – the consumer. It is emphasized that the application of such a legal structure significantly complicates the implementation of the latter's rights to terminate the contract and refund.

It is concluded that today the consumer as one of the most important participants in market relations is quite limited in their rights, and Ukrainian legislation in this area needs to be urgently improved. In consumer relations, where one of the parties is a non-professional individual (weaker party) and the other party is a professional business entity (strong party), the legislator must take the side of consumer rights. It is substantiated that the formation of the institute of consumer protection in Ukrainian legislation should be based on the current development of market conditions, major international trends in this area, take into account European experience and comply with European Union Directives. Amendments to the current legislation are proposed in order to improve it, harmonize it and bring it in line with international standards in the field of consumer protection.

Key words: consumer protection, consumerism, consumer, shortage, low-quality products.

Відповідно до ст. 42 Конституції України держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та всіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів. Основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів закладені у системі нормативно-правових актів, яка складається із Закону України «Про захист прав споживачів», «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів», «Про стандартизацію», «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» та низки інших нормативно-правових актів.

Проте аналіз чинного законодавства України свідчить, що натеper споживач як один з найголовніших учасників ринкових відносин є досить обмеженим у своїх правах. При цьому українська регуляторна структура доволі патерналістська у практичному застосуванні законів: у нашій державі сталою є тенденція до дотримання пріоритету державного контролю за виробниками та дистриб'юторами продукції, а не розвитку законодавства про права споживачів та механізми їх ефективного захисту [1].

Проблеми захисту прав споживачів є предметом досліджень багатьох науковців, однак окремого дослідження правового регулювання критеріїв неякісності продукції під час укладення договорів за участю споживачів нині немає. Визначення чітких критеріїв неякісної продукції дасть змогу заповнити певні прогалини як у наявних наукових дослідженнях, так і на практиці, зможе використовуватись як наукове підґрунтя для об'єктивної оцінки

ефективності наявної української системи захисту прав споживачів, розробки рекомендацій щодо створення у цій сфері сумісної з європейським законодавством системи і т.п.

Метою цієї статті є науково-теоретичне дослідження проблеми захисту прав споживачів у разі придбання продукції неналежної якості, обґрунтування необхідності реформування законодавства України у цій сфері та встановлення напрямів такого реформування. Потребує подальшого дослідження аналіз положень захисту прав споживачів у країнах Європейського Союзу та виявлення проблем у гармонізації нашого законодавства, а також надання пропозиції щодо усунення наявних колізій у законодавстві та правозастосовчій практиці.

Становлення системи захисту прав споживачів у світі бере свій початок з часів появи перших законів, що сприяли запобіганню обігу неякісних товарів, робіт та послуг. Так, у Німеччині у 1516 р. був прийнятий Закон «Про чистоту пива», за яким за фальсифікацію пива як національного напою відрубали голову. В Австрії продавця розбавленого або прокислого молока примушували випивати цю продукцію. Згодом, у 1879 р., німецькі законодавці прийняли новий закон, який суворо карав за спробу фальсифікації та протидію контролю за торгівлю іншими товарами. Так, грошовий штраф до 150 марок та арешт загрожували тим, хто порушував поліцейське розпорядження про правила торгівлі, арешт до 6 місяців або штраф до 1500 марок – за підробку харчових продуктів, їх збереження та продаж. Поступово закони про заборону фальсифікації

товарів були прийняті у більшості розвинених європейських країн – у Франції (1851 р.), Італії (1890 р.), Бельгії (1891 р.), а потім в Англії, Австрії, Швейцарії. У законах цих країн передбачалися заходи покарання за фальсифікацію товарів – досить суворі штрафи, розмір яких залежав від ступеня шкоди, завданої здоров'ю споживачів, фальсифікованих товарів, а також позбавлення громадянських прав, почесних звань, арешт та ув'язнення.

В Україні підробці піддавалися майже всі товари, особливо харчові продукти – кав'яр, червона риба, алкогольні напої та хліб. Так, у 1891 році у Києві на Подолі відкрилася чайна лавка, яка належала обивателю Попову, який привласнив марку справжніх купців Попових – власників торгової марки «Чай К. та С. Попових», а інші винахідливі пани восени 1890 р. збирали залишки випитого чаю, просушували його, поливали трояндовим маслом, додавали фарби та продавали під виглядом чаю цієї ж торгової марки. Виявили підробників через неприємний запах, який ішов від напою.

Іншим видом шахрайства в Україні був продаж під виглядом вершкового масла маргарину, який був винайдений у 1869 р. Причому це явище було настільки поширеним, що Київська дума в 1891 р. прийняла спеціальні правила, відповідно до яких справжнє вершкове масло та маргарин не дозволялося продавати в одному магазині, а маргарин мав продаватися виключно підфарбованим у блакитний колір нешкідливим барвником.

У 1891 р. у Києві був закритий завод, який протягом двох років виробляв підробку під шампанське Редерер. Власник заводу купець Дензов придбавав етикетки для пляшок у чоловіка, який мив посуд у справжній фірмі Редерера у Реймсі. Придбані таким чином пробки таврували на заводі підробленим штемпелем, декілька агентів поширювали це шампанське по три рублі за пляшку, тоді як справжнє шампанське коштувало 5 руб. Саме ця дешевизна й призвела до виявлення підробки.

У разі аналізу сучасного стану споживчого ринку в Україні насамперед слід відзначити, що у вітчизняному законодавстві на кодифікованому рівні – в ЦК України – відсутні як поняття «недолік товару», так

і поняття «істотний недолік товару». Норми Цивільного кодексу містять лише правові наслідки передання товарів із недоліками, без розподілу таких дефектів на види. Але Закон України «Про захист прав споживачів», як спеціальний нормативний акт, уже містить дефініції понять «недолік товару» і «істотний недолік товару». Так, згідно із нормами ст. 8 цього Закону, права споживача відрізняються залежно від того, придбав він товар з «неістотними» чи з «істотними» недоліками. У разі придбання товарів з «неістотними» недоліками споживач має право вимагати від продавця або виробника пропорційного зменшення ціни, безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк або відшкодування витрат на усунення недоліків товару. А у разі виявлення істотних недоліків у товарі споживач має право вимагати розірвання договору та повернення коштів або заміни товару на такий же товар або на аналогічний товар з числа наявних у продавця (виробника). При цьому відповідно до п. 15 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів» недоліком є будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативно-правових актів і нормативних документів, умовам договорів або вимогам, що висуваються до неї, а також інформації про продукцію, наданій виробником (виконавцем, продавцем). Водночас у п. 12 ч. 1 ст. 1 цього ж Закону вказано, що істотним є недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення, що виник з вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин і при цьому наділений хоча б однією з нижченаведених ознак: він взагалі не може бути усунений або його усунення потребує понад 14 днів або він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором.

Підтвердженням цього є рішення Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ від 07.09.2011 р., в якому зазначено, що «для визначення недоліків істотними мають бути три обов'язкові ознаки (п. п. 1–3) та хоча б одна із факультативних ознак (п. п. а–в)», а також правова позиція, висловлена у Постанові

Верховного Суду від 01.02.2018 р., відповідно до якої тільки сукупність чотирьох обов'язкових ознак недоліку дає підстави вважати його істотним недоліком з усіма правовими наслідками щодо задоволення вимог споживачів [2].

Такий поділ недоліків створює своєрідну ієрархію прав споживача у разі придбання неякісного товару: спочатку для захисту своїх прав покупець/замовник має встановити, який саме недолік виявлено у товарі, і лише після цього може виставити встановлені законом вимоги. При цьому судова практика виходить з того, що обов'язок доведення належної якості товару (факт відсутності недоліку) покладено на продавця, а тягар доказування істотності недоліку – на споживача [3]. Очевидно, що застосування такої юридичної конструкції, в якій істотний недолік необхідно виявляти лише шляхом логічного тлумачення прав споживача, суттєво ускладнює реалізацію останнім належних йому прав на розірвання договору і повернення коштів.

Певні проблеми викликає й недосконале визначення критеріїв істотності недоліку. Для цього, як зазначалося, необхідна сукупність чотирьох обов'язкових умов: 1) недолік має робити неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення; 2) недолік виник з вини виробника (продавця, виконавця); 3) недолік після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин; 4) недолік має бути наділений хоча б однією з трьох ознак: а) він взагалі не може бути усунений; б) його усунення потребує понад 14 днів; в) він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором.

Найбільше сумнівів викликає обов'язковість третьої умови, оскільки саме вона вказує на повторність недоліку як кваліфікуючої ознаки його істотності. За таких обставин не може вважатися істотним недолік, який проявився вперше і, наприклад, взагалі не може бути усунути. Виходячи з буквального тлумачення ч. 1 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів», у подібних випадках мають наставати наслідки, що передбачені для придбання товарів із «неістотними» недоліками, тобто споживач може вимагати

лише пропорційного зменшення ціни. А зменшення ціни не означає повного повернення коштів, сплачених покупцем за неякісну продукцію. Як наслідок, права споживача залишаються захищеними не в повному обсязі.

Відповідно до ст. 415 Угоди про асоціацію між Україною та ЄС наша держава взяла на себе зобов'язання забезпечити високий рівень захисту прав споживачів та досягнути сумісності української системи захисту прав споживачів з аналогічними системами держав-членів ЄС [4].

У ст. 3 Директиви 1999/44/ЄС щодо певних аспектів продажу споживчих товарів та пов'язаних з цим гарантій [5] встановлена ієрархія прав споживача у разі придбання товару неналежної якості. Насамперед споживач може вимагати від продавця усунення недоліків товару або заміни товару на безоплатній основі (за винятком випадків неможливості або непропорційності). Далі – вимагати зменшення ціни або відмовитися від договору. Ця Директива не поділяє недоліки на «неістотні» та «істотні» і передбачає можливість розірвання договору у разі будь-якої невідповідності товару, окрім випадків, коли наявність невідповідності є незначною. Така європейська практика може бути корисною українському законодавцю. У зв'язку з цим заслуговує підтримки пропозиція Л.М. Саванець про необхідність заміни поняття «недолік» та «істотний недолік» на поняття «(не)відповідність товару споживання договору» [6]. Поняття «невідповідність товару споживання договору» є ширшим від поняття «недолік», адже охоплює не лише реальний дефект речі, але і відсутність тієї її властивості, на яку сподівався покупець, з метою отримання якої він і уклав договір. Тобто у ситуації, коли товар буде відповідати за якістю вимогам, які звичайно ставляться до таких речей, але не міститиме тієї якісної ознаки, яка становила мету набуття покупцем товару, то він не буде вважатися товаром із недоліками, проте буде товаром із невідповідністю договору. Виключити останнє можна тільки в тому разі, коли споживач уклав із продавцем договір купівлі-продажу у письмовій формі і зазначив мету, з якою набувається такий товар. В іншому

разі товар буде вважатися без недоліків, і споживач не зможе захистити свої права, пов'язані з отриманням необхідного йому товару.

Необхідним є застосування у законодавстві України щодо захисту прав споживачів правової норми, яка б надавала право споживачу у разі придбання ним товару з недоліком замінити неякісний товар або розірвати договір у разі невідповідності продукції вимогам, що висуваються до неї або умов договору. Виняток може стосуватися лише окремих груп товарів неналежної якості: недоліків у нерухомості, меблях, проданих або виготовлених з дефектами, які легко усуваються без значних матеріальних затрат. Наприклад, у разі продажу автомобіля з непрацюючою фарию видається недоцільним з економічної точки зору надавати право споживачу на безумовне розірвання договору купівлі-продажу [7].

Цікавим є й те, що у Директиві 1999/44/ЄС не передбачено зобов'язання покупця перевіряти якість товару в момент його передачі. На відміну від цього, українське законодавство ґрунтується на положеннях Віденської конвенції 1980 р. про договори міжнародної купівлі-продажу товарів, за якими покупець зобов'язаний перевіряти якість товару та повідомляти продавця про неналежну якість товару в розумний строк після того, як вона була чи повинна була б бути ним виявленою. Таким чином, порівняно із положеннями Директиви 1999/44/ЄС, яка встановлює презумпцію невідповідності, вітчизняне законодавство займає сторону захисту передусім інтересів продавців, а не споживачів, залишаючи обов'язок доведення невідповідності за останніми.

Особливого значення проблеми захисту прав споживачів набули у сучасних умовах, пов'язаних зі стрімким розвитком цифрових технологій, які суттєво змінюють традиційні підходи до розуміння споживчих відносин, та пандемією коронавірусу. Нині реалізація товарів та послуг через мережу Інтернет (е-комерція) набирає все більшої популярності, що зумовлено насамперед низькою ціною товарів та послуг, а також зручністю їх отримання.

В українському законодавстві таке питання врегульоване у статтях 12, 13

Закону України «Про захист прав споживачів». Але вказані норми не повністю імплементовані в європейське законодавство. Так, Директива 2011/83/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 25.10.2011 р. про права споживачів, яка стосується укладення дистанційних договорів та договорів, укладених поза діловими приміщеннями, передбачає більший обсяг інформації, яка повинна надаватися споживачу перед укладенням договору, ніж у Законі України. На відміну від вимог цієї Директиви, наш Закон не містить обов'язку продавця повідомляти про надання гарантій відповідності товарів, зазначення механізму роботи зі скаргами та ін. Відсутність напрацьованих механізмів дозволяє недобросовісним продавцям зловживати своїм становищем та порушувати права споживачів. Непоодинокими є випадки, коли продавці інтернет-магазинів на власний розсуд змінюють умови вже укладених угод. Наприклад, на час замовлення та оплати на сайті інтернет-магазину було вказано, що продається шафа висотою 2,5 м. Споживач замовив та оплатив описану шафу, але після отримання побачив, що її висота становить 2,8 м. Після телефонного звернення покупця з претензіями щодо такої невідповідності на сторінці з описом товару у розділі «характеристики товару» її висота була змінена з 2,5 м на 2,8 м. Як наслідок, споживачеві вкрай складно довести, що на час укладання договору параметри товару були іншими і продавець на власний розсуд змінив опис характеристик товару. Для вирішення подібних суперечок ЄСПЛ виходить з того, що сайт продавця (надавача послуг/виконавця робіт) із розміщеною на ньому інформацією не може гарантувати споживачу схоронність та незмінність такої інформації, і тому суд покладає саме на продавця обов'язок спростування тверджень споживача. І хоча це рішення ґрунтувалося на застарілій Директиві 97/7/ЄС, аналогічні положення були внесені у чинну Директиву № 2011/83/ЄС, що є підтвердженням актуальності й правильності прийнятого рішення.

Законодавство ЄС передбачає й процесуальні особливості захисту прав споживачів, зокрема щодо забезпечення таких позовів. Наприклад, на виробника/

продавця покладається обов'язок замінити потенційно небезпечний товар на якісний ще до встановлення судом винуватця або зобов'язування відповідача покласти суму, що фігурує у позові, на депозит як забезпечення виконання рішення суду.

Формування інституту захисту прав споживачів в українському законодавстві має виходити із сучасного розвитку ринкових умов, основних міжнародних тенденцій у цій сфері, враховувати європейський досвід та узгоджуватися із Директивами ЄС. Чинне законодавство України обмежує права споживачів та не враховує всі вимоги, визначені у нормах європейського права. Численні колізії та суперечності значно ускладнюють можливість захисту слабшої сторони, створюють сприятливі умови для діяльності недобросовісних

виробників і продавців товарів, розквіту фальсифікації та зловживання незахищеним становищем споживача на ринку.

У зв'язку з цим доцільним видається внесення змін до чинного законодавства України. У споживацьких відносинах, де однією зі сторін виступає фізична особа-непрофесіонал (слабша сторона), а іншою стороною – суб'єкт підприємницької діяльності-професіонал (сильна сторона), законодавець повинен зайняти сторону захисту саме прав споживачів. Обов'язок доведення належної якості проданого споживчого товару має бути покладений саме на продавця. Адже він як спеціаліст у підприємстві, яке завжди пов'язане із ризиком, повинен бути готовим до відповідальності навіть за відсутності його вини.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Захист прав споживачів в Європейському Союзі та Україні. Аналітичний звіт. Спільний проєкт Європейського Союзу та Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй. 2007. URL: <http://www.consumerinfo.org.ua/upload/iblock/377/ConsumerProtectionReport-ua.pdf>.
2. Постанова Верховного Суду від 01.02.2018 р. у справі № 661/67/16-ц. *Єдиний державний реєстр судових рішень*. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/72044243>.
3. Постанова Верховного Суду 01.07.2020 по справі № 751/7892/17. *Єдиний державний реєстр судових рішень*. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/90202504>.
4. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_011#Text.
5. Директива № 1999/44/ЄС Європейського Парламенту і Ради ЄС щодо певних аспектів продажу споживчих товарів та пов'язаних з цим гарантій. 1999. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_b07#top.
6. Саванець Л.М. Невідповідність споживчого товару договору купівлі-продажу у ЄС та Україні. Тернопіль : ТНЕУ. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/28667/1/202.PDF>.
7. Хижняк В.О. Стандарти ЄС щодо захисту прав споживачів: уроки для України. *Науковий Вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки»*. 2017. URL: http://www.ej.kherson.ua/journal/economic_27/1/25.pdf.