

**ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ****PROSPECTS FOR THE DEVELOPMENT OF LEGISLATION  
ON CONSUMER PROTECTION**

**Менів Л.Д., к. ю. н., доцент,  
доцент кафедри приватного права  
Державного податкового університету**

Стаття присвячена перспективам розвитку законодавства про захист прав споживачів. В умовах нестабільності, спричиненої пандемією, військовою агресією Росії проти України проблеми захисту прав споживачів набули особливого значення. Подальших досліджень потребують питання розробки та прийняття нового сучасного законодавства про захист прав споживачів, яке б відповідало практиці Європейського Союзу. У роботі розглянуто проект Закону про захист прав споживачів.

В проекті зазначається, що він покликаний регулювати відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та суб'єктами господарювання незалежно від форми власності, які виробляють, продають товари чи харчові продукти, виконують роботи чи надають послуги, встановлює права споживачів, а також визначає механізми їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

Дія проекту Закону про захист прав споживачів не поширюється на правовідносини щодо: 1) переходу права власності на об'єкти, вилучені з цивільного обороту або обмежені в цивільному обороті відповідно до законодавства; 2) правочину, який підлягає нотаріальному посвідченню та/або державній реєстрації відповідно до законодавства; 3) правочину, який стосується грального бізнесу, у тому числі парі, тоталізатори та інші азартні ігри, або проведення лотерей; 4) надання медичних та/або соціальних послуг; 5) надання адміністративних послуг; 6) будівництва нових будівель, значного переобладнання існуючих будівель та оренди житлових приміщень; 7) реалізації майна, на яке звернено стягнення.

У статті зазначається, що прийняття нового Закону про захист прав споживачів дозволить досягти сумісності між системами захисту прав споживачів України та ЄС; забезпечити єдину інтерпретацію правових норм; підвищити рівень захисту прав споживачів, шляхом розширення їх прав; зменшити зловживання шляхом встановлення мінімального гарантійного строку та чітких вимог до позначення цін на товари; підвищити рівень захисту прав споживачів у сфері електронної торгівлі; передбачити запровадження механізму досудового (альтернативного) врегулювання споживчих спорів тощо.

**Ключові слова:** споживач, захист прав споживачів, права споживачів, обов'язки споживачів, електронна торгівля, товар.

The article is devoted to the prospects of development of legislation on consumer protection. In the conditions of instability caused by the pandemic, Russia's military aggression against Ukraine, the problems of consumer protection have become especially important. Further research is needed on the development and adoption of new modern legislation on consumer protection, which would be consistent with the practice of the European Union. The draft Law on Consumer Protection is considered in the paper.

The draft states that it is designed to regulate relations between consumers of goods, works and services and businesses, regardless of ownership, who produce, sell goods or food, perform work or provide services, establish consumer rights, and determine the mechanisms of their protection and bases of realization of the state policy in the field of protection of the rights of consumers.

The draft Law on Consumer Protection does not apply to legal relations concerning: 1) transfer of ownership of objects withdrawn from civil circulation or restricted in civil circulation in accordance with the legislation; 2) a transaction subject to notarization and / or state registration in accordance with the legislation; 3) a transaction involving the gambling business, including betting, sweepstakes and other gambling, or lotteries; 4) provision of medical and / or social services; 5) provision of administrative services; 6) construction of new buildings, significant re-equipment of existing buildings and rental of residential premises; 7) sale of property subject to foreclosure.

The article notes that the adoption of a new Law on Consumer Protection will achieve compatibility between the consumer protection systems of Ukraine and the EU; ensure unanimous interpretation of legal norms; increase the level of consumer protection by expanding their rights; reduce abuse by establishing a minimum warranty period and clear requirements for the indication of prices for goods; increase the level of consumer protection in the field of electronic commerce; provide for the introduction of a mechanism of pre-trial (alternative) settlement of consumer disputes, etc.

**Key words:** consumer, consumer protection, consumer rights, consumer responsibilities, e-commerce, goods.

**Постановка проблеми.** Права споживачів є одними із основних прав людини, які гарантовані статтею 42 Конституції України [1], в якій зазначається, що держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та всіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів. В умовах нестабільності, спричиненої пандемією, військовою агресією Росії проти України, економічною кризою, несумісністю законодавства у досліджуваній сфері із законодавством ЄС проблеми захисту прав споживачів набули особливого значення. Увага до захисту прав споживачів також пов'язана із стрімким розвитком цифрових технологій, коли реалізація товарів та послуг здійснюється за допомогою мережі «Інтернет». Зважаючи на це, нагальним є питання належного захисту прав споживачів, яке потребує нового якісного вирішення на законодавчому рівні.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** За останні роки у вітчизняній цивільно-правовій науці питанню захисту прав споживачів було приділено достатньо уваги. Наукові розробки здійснювали М. М. Гудима, В. А. Горблянський, Л. М. Іваненко, Т. О. Кагал, С. А. Косіон, Г. А. Осетинська,

А. О. Паснок, О. П. Письменна, О. Ю. Черняк, Г. Б. Яновицька та інші.

Незважаючи на наукові результати у цій сфері, подальших досліджень все одно потребують питання розробки та прийняття нового сучасного законодавства про захист прав споживачів, яке б відповідало практиці Європейського Союзу та умовам сьогодення.

**Метою статті** є дослідження проекту закону України Про захист прав споживачів [2] та визначення напрямів розвитку вітчизняного законодавства у цій сфері.

**Виклад основного матеріалу.** Звернемо увагу, що Україні, в одній із перших країн пострадянського простору, було прийнято Закон України «Про захист прав споживачів» [3]. Проте створена у 1991 році система захисту прав споживачів на сьогодні втрачає свою актуальність та не відповідає сучасним викликам і принципам захисту прав споживачів у країнах ЄС.

Тому, на виконання пункту 124 Плану пріоритетних дій Уряду, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24.03.2021 № 276-р [4], з метою наближення національного законодавства про захист

прав споживачів до законодавства Європейського Союзу та гармонізації системи захисту прав споживачів в Україні з принципами, підходами та практиками ЄС розроблено новий Проект Закону про захист прав споживачів.

Він покликаний регулювати відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та суб'єктами господарювання незалежно від форми власності, які виробляють, продають товари чи харчові продукти, виконують роботи чи надають послуги, встановлює права споживачів, а також визначає механізми їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

Проект Закону про захист прав споживачів складається з дев'яти розділів (та 43 статей загалом): Розділ I. Загальні положення. Розділ II. Права споживачів. Розділ III. Особливості захисту прав споживачів у разі укладання договорів поза торговельним чи офісним приміщенням або дистанційних договорів. Розділ IV. Нечесна комерційна практика. Розділ V. Система захисту прав споживачів. Розділ VI. Врегулювання споживчих спорів. Розділ VII. Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів. Розділ VIII. Міжнародне співробітництво у сфері захисту прав споживачів. Розділ IX. Прикінцеві положення.

Дія проекту Закону про захист прав споживачів не поширюється на правовідносини щодо: 1) переходу права власності на об'єкти, вилучені з цивільного обороту або обмежені в цивільному обороті відповідно до законодавства; 2) правочину, який підлягає нотаріальному посвідченню та/або державній реєстрації відповідно до законодавства; 3) правочину, який стосується грального бізнесу, у тому числі парі, тоталізатори та інші азартні ігри, або проведення лотерей; 4) надання медичних та/або соціальних послуг; 5) надання адміністративних послуг; 6) будівництва нових будівель, значного переобладнання існуючих будівель та оренди житлових приміщень; 7) реалізації майна, на яке звернено стягнення.

Проект Закону про захист прав споживачів передбачає ряд нових положень, які значно покращують правове становище споживачів. Зупинимось на їх характеристиці.

Найперше, у Проекті Закону у порівнянні із нинішнім Законом України «Про захист прав споживачів» значно розширено перелік термінів, що вживаються у певних значеннях. Так, у статті 1 Закону України «Про захист прав споживачів» їх передбачено двадцять сім, а у Проекті Закону – сорок три. Розширення переліку термінів відіграватиме важливу роль в правозастосовній діяльності, наповнюючи змістом окремі правові категорії та забезпечуючи однозначну інтерпретацію норм, що містяться в правовому акті.

У статті 4 Проекті Закону закріплено такі права споживачів: 1) право на безпеку та належну якість продукції; 2) відшкодування шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції; 3) вільний вибір продукції, запропонованої суб'єктом господарювання, та способів її оплати, визначених законодавством; 4) споживчу освіту та/або просвіту; 5) отримання інформації про продукцію; 6) ввічливе торговельне обслуговування; 7) захист своїх прав та вільний вибір механізмів захисту своїх прав; 8) об'єднання в громадські об'єднання споживачів (об'єднання споживачів); 9) право здійснювати фото та/або відеофіксацію порушень своїх прав, якщо це не суперечить закону.

На відміну від чинного сьогодні Закону «Про захист прав споживачів», стаття 4 проекту Закону значно розширює коло прав споживачів, зокрема вперше закріплюється право споживача на освіту, ввічливе обслуговування, вибір способу оплати тощо. Пропозиції щодо прав споживачів, викладені у Проекті, є своєчасними та актуальними, але вважаємо, що було б доцільно їх доповнити таким правом споживача як право бути вислуханим.

Крім прав споживачів, у статті 4 проекту Закону передбачено і їх обов'язки. Так, споживачі зобов'язані корис-

туватися придбаним товаром згідно з його цільовим призначенням та дотримуватися умов (вимог, норм, правил), встановлених виробником товару (виконавцем) в експлуатаційній документації. У порівнянні з чинним сьогодні Законом України «Про захист прав споживачів» цей перелік обов'язків є значно скороченим. Так, не передбачено обов'язку щодо 1) перед початком експлуатації товару уважно ознайомитися з правилами експлуатації, викладеними в наданій виробником (продавцем, виконавцем) документації на товар; 2) в разі необхідності роз'яснення умов та правил використання товару – до початку використання товару звернутися за роз'ясненнями до продавця (виробника, виконавця) або до іншої вказаної в експлуатаційній документації особи, що виконує їх функції; 3) з метою запобігання негативним для споживача наслідкам використання товару – застосовувати передбачені виробником в товарі засоби безпеки з дотриманням передбачених експлуатаційною документацією спеціальних правил, а в разі відсутності таких правил в документації – дотримуватися звичайних розумних заходів безпеки, встановлених для товарів такого роду.

Вважаємо, що виконання обов'язків, покладених на споживача, слугує гарантією використання наданих йому можливостей, передбачених чинним законодавством. Тому споживач повинен бути обізнаним щодо міри його необхідної поведінки, а отже, доцільно було б розширити їх перелік.

Важливою новелою Проекту Закону є частина 2 статті 6, в якій зазначається, що гарантійний строк на товар повинен встановлюватися в залежності від його споживчих властивостей та повинен становити не менше двох років з моменту передачі товару споживачу, а для вживаного товару (товару, що був у використанні) – не менше одного року. Гарантійний строк на товар не може бути більшим, ніж його строк служби.

Хочемо звернути увагу, що 25 липня 2021 року набрав чинності Закон «Про внесення змін до статті 7 Закону України «Про захист прав споживачів» щодо гарантійних зобов'язань в електронному вигляді» [5]. Так, необхідно зауважити, що закон передбачає виконання гарантійних зобов'язань в електронному вигляді лише щодо технічно складних побутових товарів. Відповідно до п. 25-1 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів», технічно складні побутові товари – непродовольчі товари широкого вжитку (прилади, машини, устаткування та інші), які складаються з вузлів, блоків, комплектуючих виробів, відповідають вимогам нормативних документів, мають технічні характеристики, супроводжуються експлуатаційними документами і на які встановлено гарантійний строк.

До таких товарів належать, наприклад холодильники, морозильні камери, посудомийні машини, швейні машини, перфоратори, геймпади, CD-плеєри, ігрові приставки тощо.

Проектом Закону про захист прав споживачів пропонується, що документи, які підтверджують гарантійні зобов'язання, надавати споживачу у паперовій або електронній формі не пізніше моменту передавання товару незалежно від виду товару, що значно розширює права споживачів.

Ще однією новацією Проекту Закону є частина 1 статті 7 про права споживача у разі придбання товару з недоліком, у якій зазначається, що у разі виявлення протягом гарантійного строку недоліку придбаного товару, споживач має право вимагати від суб'єкта господарювання: 1) проведення ремонту товару; 2) здійснення заміни товару на такий самий або аналогічний, наявний у суб'єкта господарювання у разі, якщо ремонт є неможливим, або його здійснення потребує більше чотирнадцяти днів. Ця частина статті фактично скасовує чинну норму щодо необхідності для підприємців створювати обмін-

ний фонд товарів і забезпечувати ним споживачів на час гарантійного ремонту. Безперечно, створення обмінного фонду товарів – це додаткове навантаження на бізнес, але і споживачу не просто чекати ремонту товару протягом чотирнадцяти днів, при цьому не мати можливості користуватися хоч будь яким товаром з обмінного фонду. На сьогодні, відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів», створення обмінного фонду є обов'язковим.

Окремо хочемо звернути увагу на статтю 8 Проекту Закону, яка визначає права споживача у разі придбання непридатного чи небезпечного харчового продукту.

Передбачено, що у разі придбання непридатного чи небезпечного харчового продукту споживач має право вимагати у суб'єкта господарювання його заміни на харчовий продукт, що є придатним до споживання, або відмовитися від договору та вимагати повернення сплачених коштів.

У разі відмови споживачем від договору купівлі-продажу суб'єкт господарювання зобов'язаний повернути споживачеві у день відмови від договору сплачені ним кошти, а в разі неможливості повернути кошти у день відмови від договору – в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів.

З Проекту важко зрозуміти, що таке непридатний чи небезпечний харчовий продукт, а оскільки немає їх визначення, тому зазначені поняття потребують уточнення.

У Проекті Закону значно посилюються вимоги до позначення продавцями ціни товарів. Зокрема, у статті 11 зазначається, що суб'єкт господарювання, який реалізує продукцію споживачеві, зазначає ціну продажу продукції та ціну за одиницю цієї продукції. Написи щодо ціни продажу і ціни за одиницю продукції мають бути чіткими і простими для розуміння.

Ціна продажу продукції не може бути виконана шрифтом меншого розміру, ніж ціна за одиницю продукції. У разі коли до продажу пропонується набір товарів, харчових продуктів, робіт (послуг) чи їх поєднання, зазначаються зміст та ціна такого набору.

Вживання понять «знижка», «зменшена ціна», «вигода», «низька ціна», «акція» або будь-яких інших, аналогічних за значенням понять, дозволяється лише з додержанням чітко передбачених вимог.

Велика увага у проекті Закону приділена електронній торгівлі. Сьогодні під електронною торгівлею розуміють, реалізацію товарів і послуг через мережу Інтернет. При цьому в секторі електронної торгівлі розрізняють підприємства, що здійснюють реалізацію лише за допомогою електронної мережі, і підприємства, що використовують її як додатковий канал збуту. Завдяки тому, що зазначений спосіб реалізації зводить до мінімуму витрати (не потрібно розсилати каталоги, обробка замовлень відбувається автоматично і т. д.), ця форма торгівлі є найбільш перспективною у своєму розвитку [6].

Так, у статті 1 проекту Закону передбачено визначення термінів електронного торговельного майданчика (маркетплейса), електронного сервісу порівняння продукції (прайс-агрегатора). А у статті 17 проекту зазначаються права споживача під час придбання продукції шляхом електронної торгівлі. Споживач має право ознайомитися з інформацією про продукцію на веб-сайті інтернет-магазину суб'єкта господарювання, який пропонує таку продукцію для продажу, або на веб-сайтах електронного торговельного майданчику чи електронного сервісу порівняння продукції перед прийняттям рішення про придбання продукції та укладення відповідного договору.

З метою отримання від суб'єкта господарювання інформації про продукцію споживач може надати згоду на поширення суб'єктом господарювання на його електронну адресу відповідних електронних повідомлень стосовно продукції, рішення про купівлю якої споживачем не приймалося. Суб'єкту господарювання забороняється

надсилати споживачу такі електронні повідомлення без його попередньої згоди або без можливості відмовитися у подальшому від такого надсилання.

Суб'єкт господарювання, який надає послуги електронного торговельного майданчику для розміщення відомостей про продукцію інших суб'єктів господарювання, або надає послуги електронного сервісу порівняння продукції, несе відповідальність за наявність інформації, яка стосується даних про таких суб'єктів господарювання та даних про запропоновану ними до продажу продукцію.

Регулювання інтернет-комерції – вимоги сьогодення. Адаже неможливість ідентифікувати онлайн-продавця спричиняє незахищеність прав споживача. За результатами аналізу звернень споживачів про порушення їх прав, зокрема, у сфері електронної торгівлі, виявлено наступне:

при купівлі продукції в інтернет-магазинах споживачам надається недостовірна інформація про продукцію, її споживчі властивості, ціну, умови доставки, порушується право споживача на розірвання договору, відмову від продукції та повернення коштів;

зустрічаються випадки відсутності відомостей про суб'єкта господарювання, достатні для його ідентифікації, що унеможливує здійснення заходів державного нагляду (контролю) Держпродспоживслужбою, у разі порушення суб'єктом господарювання законодавства про захист прав споживачів [7].

Окрім прав споживачів у електронній торгівлі статтею 21 проекту Закону визначені і обов'язки споживачів у цій сфері. Вони стосуються у першу чергу надання згоди на придбання продукції шляхом електронної торгівлі, при реалізації свого права на відмову від договору, споживач зобов'язаний повернути (відправити) товар суб'єкту господарювання або уповноваженій ним особі протягом чотирнадцяти днів з дня повідомлення суб'єкту господарювання про свою відмову від договору, а у разі відмови від договору купівлі-продажу товару з цифровим вмістом споживач зобов'язаний утримуватися від використання цифрового вмісту або цифрової послуги та не надавати доступ до них третім особам.

На відміну від чинного Закону України «Про захист прав споживачів» у проекті Закону вперше передбачено запровадження механізму досудового (альтернативного) врегулювання споживчих спорів. Так, статтею 39 проекту Закону визначено, що захист прав споживачів може здійснюватися органами позасудового розв'язання спорів між споживачем та суб'єктом господарювання, порядок створення, статус та умови функціонування яких визначаються окремим законодавством.

Органи позасудового розв'язання спорів розглядають справи, які стосуються: 1) продукції, придбаної на суму не більш ніж 50 тис. гривень; 2) порушень порядку гарантійного ремонту або заміни продукції; 3) порушень умов доставки товарів, придбаних за договорами, укладеними поза офісними та торговельними приміщеннями.

Рішення, винесені органами позасудового розв'язання спорів відповідно до їх компетенції, є обов'язковими для виконання суб'єктами господарювання.

У разі незгоди однієї із сторін з рішенням органу позасудового розв'язання спорів, така сторона звертається з відповідним позовом до суду, до якого додається винесене по справі рішення органу позасудового розв'язання спорів.

Як влучно зазначають Н. В. Ільків та М. С. Долинська, можливість використання суб'єктами правовідносин досудового врегулювання спорів може бути додатковим засобом правового захисту, який держава надає учасникам певних правовідносин, що не суперечить принципу здійснення правосуддя виключно судом [8, с. 56].

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; 4) спрямованість на задоволення вимог обох сторін конфлікту; 5) 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.

Отже, на підставі вище викладеного можна зробити висновки, що прийняття нового Закону про захист прав

споживачів дозволить досягти сумісності між системами захисту прав споживачів України та ЄС; забезпечити однакову інтерпретацію правових норм; підвищити рівень захисту прав споживачів, шляхом розширення їх прав; зменшити зловживання шляхом встановлення мінімального гарантійного строку та чітких вимог до позначення цін на товари; підвищити рівень захисту прав споживачів у сфері електронної торгівлі; передбачити запровадження механізму досудового (альтернативного) врегулювання споживчих спорів тощо.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Конституція України : від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254k/96-вр#Text>
2. Проект закону України «Про захист прав споживачів» (у новій редакції). URL: [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=72932](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=72932)
3. Закон України «Про захист прав споживачів» : Закон України від 12.05.1991. *Відомості Верховної Ради УРСР*. 1991. № 30.
4. Про затвердження плану пріоритетних дій Уряду на 2021 рік : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.03.2021 № 276-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/276-2021-р#Text>
5. Про внесення змін до статті 7 Закону України «Про захист прав споживачів» щодо гарантійних зобов'язань в електронному вигляді : Закон України від 1 липня 2021 року № 1603-ІХ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1603-20#Text>
6. Гайдукова О. О. Теоретичні аспекти поняття «електронна торгівля». Електронне наукове фахове видання «Ефективна економіка» № 8 2019 р. URL: [http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/8\\_2019/154.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/8_2019/154.pdf)
7. Як будуть блокувати інтернет-магазини згідно з законопроектом про захист прав споживачів. URL: <https://sud.ua/ru/news/publication/216200-yak-budut-blokovati-internet-magazini-zgidno-zakonoproektu-pro-zakhist-prav-spozhhivachiv>
8. Неюрисдикційні форми захисту прав та інтересів суб'єктів господарювання: монографія / Н. В. Львів, М. С. Долинська та ін.; за заг. ред. д. ю. н. М. С. Долинської. Львів : ТОВ «Галицька видавнича спілка», 2020. 174 с.