

## ОКРЕМІ АСПЕКТИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У ПРОЄКТІ ЗАКОНУ УКРАЇНИ «ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ»

### CERTAIN ASPECTS OF CONSUMER PROTECTION IN THE DRAFT LAW OF UKRAINE «ON CONSUMER PROTECTION»

Яновицька Г.Б., д.ю.н.,

доцент кафедри цивільного права та процесу юридичного факультету  
Львівський національний університет імені Івана Франка

Статтю присвячено дослідженню окремих положень проєкту закону України «Про захист прав споживачів» та визначенню напрямів розвитку вітчизняного законодавства у цій сфері.

Чинна редакція ЗУ «Про захист прав споживачів» була прийнята 01.12.2005, зважаючи на потребу гармонізації вітчизняного законодавства з європейським і на виконання основних завдань, передбачених європейським законодавством.

Необхідним є формування системи норм, які на комплексних засадах створили би правовий інститут, покликаний регулювати захист прав споживачів незалежно від виду споживчих відносин.

Сьогодні можна виділити декілька напрямів законодавства, які містять прогалини в регулюванні споживчих відносин. Вони призводять до численних випадків порушення прав споживачів. До них відносяться: право на інформацію, договірні відносини, відносини з відшкодування шкоди. Споживач є найменш захищеною особою й опиняється сам на сам із проблемами порушеного права. Проєкт визначає особливості правовідносин із «уразливою» категорією споживачів: осіб, що є «вразливими через їхній вік, розумові або фізичні вади».

Досліджено неврегульовані питання захисту споживчих прав у сфері електронної торгівлі; проблеми освіти та просвіти споживача; механізми захисту від нечесної комерційної діяльності; права та обов'язки споживача у разі укладення договору поза торговельними чи офісними приміщеннями; поширення положень проєкту на сферу харчової продукції; захисту їхніх економічних прав у разі порушення.

Зазначено норми чинного законодавства, які є обтяжливими для споживача і суб'єкта господарювання, які не врегульовані проєктом, у зв'язку з чим внесено пропозиції до законодавства.

Аналіз законодавства України у сфері захисту прав споживачів свідчить про велику кількість нормативних актів. Вони охоплюються різними галузями права і мають на меті захист прав споживачів. Необхідним є формування системи норм, які на комплексних засадах формували би правовий інститут, покликаний регулювати захист прав споживачів незалежно від видів окремих споживчих відносин.

**Ключові слова:** споживач, споживчі правовідносини, обов'язок продавця, відповідальність.

The scientific article is devoted to the study of certain provisions of the draft Law of Ukraine «On Consumer Protection» and to determine the directions of development of domestic legislation in this area.

The current version of the Law «On Consumer Protection» was adopted on December 1, 2005 due to the need to harmonize domestic legislation with European and to perform the main tasks provided by European legislation.

It is necessary to form a system of norms that would create a legal institution on a comprehensive basis, aimed to regulate the protection of consumer rights regardless of the type of consumer relations.

Today, several areas of legislation contain gaps in the regulation of consumer relations. They lead to numerous cases of violation of consumer rights. These include: the right to information, contractual relations, relations for damages. The consumer is the least protected person and finds himself alone with the problems of the violated right. The draft identifies the specifics of the legal relationship with the «vulnerable» category of consumers: persons who are «vulnerable due to their age, mental or physical disabilities.»

Unresolved issues of consumer protection in the field of e-commerce have been studied; problems of consumer education and enlightenment; mechanisms for protection against dishonest commercial activities; rights and obligations of the consumer in case of concluding a contract outside the commercial or office premises; extension of the provisions of the Draft to the foodstuff sector; protection of their economic rights in case of violation.

The norms of the current legislation, which are burdensome for the consumer and the business entity, which are not regulated by the Draft, are indicated. In this regard, proposals have been made to the legislation.

Analysis of Ukrainian legislation in the field of consumer protection shows a large number of regulations. They cover various areas of law and aim to protect consumer rights. It is necessary to organize a system of norms that would form a legal institution on a comprehensive basis, designed to regulate the protection of consumer rights, regardless of the types of individual consumer relations.

**Key words:** consumer, consumer relations, seller's duty, responsibility.

**Постановка проблеми.** Підписавши Угоду про асоціацію з Європейським Союзом, Україна взяла на себе зобов'язання забезпечити високий рівень захисту прав споживачів та досягнути сумісності між системами захисту прав споживачів України та ЄС.

Є очевидним, що з моменту прийняття Конституції України право споживача стало одним з основних прав людини, яке нею гарантоване: «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпекою продукції та всіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів».

За останні роки у вітчизняній цивільно-правовій науці проблематиці захисту прав споживачів не було приділено достатньо уваги. Окремі наукові розробки стосувалися: права на належну якість продукції (Л.М. Іваненко, Т.О. Кагал); прав, які виникають у зв'язку з порушенням цивільно-правового договору і його окремих видів (С.А. Косінова, М.М. Гудими, О.Ю. Єгорицевої, О.М. Коршакової, Г.О. Ільченко, В.Я. Погребняка, С.О. Ружицької, М.С. Муляр, У.П. Гришко) та ін.

Незважаючи на наукові доробки у цій сфері, подальших досліджень потребують питання вивчення та впровадження в Україні належного споживчого законодавства.

Вищезазначені праці науковців мають велике значення у сфері захисту окремих прав споживачів, однак багато труднощів пов'язано з правильним застосуванням норм законодавства щодо захисту прав споживачів у договірних та недоговірних відносинах.

**Метою статті** є дослідження положень проєкту закону України «Про захист прав споживачів» [1] та визначення напрямів розвитку вітчизняного законодавства у цій сфері.

**Виклад основного матеріалу.** Чинна редакція ЗУ «Про захист прав споживачів» [2] була прийнята 01.12.2005, зважаючи на потребу гармонізації вітчизняного законодавства з європейським і на виконання основних завдань, передбачених Концепцією розвитку технічного регулювання та споживчої політики [3].

У цьому документі врегульовано необхідні на той час відносини між споживачем та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт та надавачами послуг різних форм власності.

Чинний Закон складається з п'яти розділів. У першому розділі «Загальні положення» визначено терміни, що застосовуються законодавством про захист прав споживачів та подано характеристику законодавства про захист прав споживачів та міжнародних договорів.

У другому розділі «Права споживачів та їх захист» викладено права та обов'язки споживачів; основні положення про захист прав споживачів; право споживача на належну якість продукції; гарантійні зобов'язання; права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості; права споживача у разі придбання товару належної якості; права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг); права споживача у разі придбання ним продукції в кредит; права споживача у разі укладання договору поза торговельним або офісним приміщенням; право споживача у разі укладання договору на відстані; право споживача на безпеку продукції (товарів, наслідків робіт); право споживача на інформацію про продукцію; засади майнової відповідальності за шкоду, завдану дефектною продукцією або продукцією неналежної якості; права споживача у сфері торговельного та інших видів обслуговування; підстави визнання недійсними умов договорів, що обмежують права споживачів; заборона нечесної підприємницької практики; вказує можливі порушення прав споживачів, регламентує судовий захист прав споживачів та встановлює відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів.

У третьому розділі «Громадські організації споживачів (об'єднання споживачів)» установлюється правове положення громадських організацій споживачів (об'єднань споживачів) та їхні права.

У четвертому розділі «Діяльність органів влади у сфері захисту прав споживачів» установлюються повноваження спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав та інтересів споживачів і його територіальних органів; повноваження інших органів виконавчої влади щодо захисту прав споживачів; повноваження органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів; обов'язки і відповідальність службових осіб органів виконавчої влади, які здійснюють захист прав споживачів; регламентується розгляд скарг на рішення органів виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів, їхніх службових осіб, а також на дії таких осіб; відносини органів виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів, із правоохоронними органами, а також установлюється правовий захист службових осіб спеціально уповноваженого центрального органу у сфері захисту прав споживачів та його територіальних органів.

П'ятий розділ «Прикінцеві положення» регламентує порядок набрання чинності ЗУ «Про захист прав споживачів».

Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільськогосподарства України розробило нову редакцію Закону України «Про захист прав споживачів» (проект від 25.01.21).

Зрозуміло, що у проєкті закону (далі – Проєкт) пропонується низка нових положень. Зокрема:

- визначити принципи, на яких ґрунтується захист прав споживачів відповідно до принципів ЄС;
- поширити дію Закону України «Про захист прав споживачів» на сферу харчової продукції в частині економічних прав споживача (у разі порушення умов договору купівлі-продажу (доставки) харчової продукції в Інтернет-магазинах, за позначення ціни продажу харчової продукції);
- визначити сфери, на які не поширюється дія цього Закону, для уникнення дублювання контрольних функцій органів державного нагляду (контролю);
- визначити перелік інформації про продукцію та суб'єкта господарювання, яку він повинен надавати під час здійснення електронної торгівлі, та відповідальність

за відсутність такої інформації, окрім того, відповідальність суб'єкта господарювання, що надає послуги торговельного електронного майданчика (маркет-плейса) для розміщення товарів для продажу інших суб'єктів господарювання;

- визначити права та обов'язки споживачів в електронній торгівлі;
- звільнити суб'єктів господарювання від обов'язку створювати обмінний фонд товарів та сплачувати неустойку споживачеві за кожний день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) споживачеві та за кожний день затримки усунення недоліків товару понад установлений строк (чотирнадцять днів);
- надати споживачеві право на заміну товару на такий самий або аналогічний, наявний у суб'єкта господарювання, у разі якщо ремонт товару, придбаного споживачем, потребує більше чотирнадцяти календарних днів;
- надати споживачеві право на зниження ціни або повернення коштів, якщо недолік товару з'являється після ремонту.

Пропозиції, викладені у Проєкті, є своєчасними та актуальними.

Проєкт вносить певні корективи у споживче законодавство України. Пропозиція поширити дію нового Закону на сферу харчової продукції у частині економічних прав споживача потребує додаткової аргументації. Сьогодні є достатня правова база щодо цих правовідносин.

Зокрема, правовий порядок безпечності та якості харчових продуктів, що виробляються, знаходяться в обігу, імпортуються, експортуються, забезпечується ЗУ «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» [4].

ЗУ від 06.12.2018 «Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів» [5] установлює загальні принципи надання та вимоги до інформації про харчові продукти, що надається споживачам, зокрема щодо маркування харчових продуктів, а також обов'язки операторів ринку харчових продуктів із доведення цієї інформації до інших операторів ринку харчових продуктів та до споживачів. Національним законодавством передбачено необхідність надання інформації не лише про товар, а й про роботи та послуги. Звертаємо увагу, що в ЄС не існує директиви, аналогічної за змістом ст. 15 ЗУ «Про захист прав споживачів». На нашу думку, цей факт є ще одним прикладом наявності в законодавстві України принципово важливих положень захисту прав споживачів, відсутніх на рівні ЄС. Ці положення потрібно врахувати й у Проєкті для належного врегулювання споживчих відносин.

Сьогодні новим центральним органом виконавчої влади є Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба). Постановою КМУ від 02.09.2015 № 667 затверджено Положення про Держпродспоживслужбу [6].

21 серпня 2003 р. Постановою КМУ № 1337 утворено Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ») [7].

Згідно з Розпорядженням КМУ від 26.11.2014 № 1163 «Про визначення державного підприємства, яке виконує функції національного органу стандартизації» [8], функції НОС виконує державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (далі – ДП «УкрНДНЦ»). Відповідно до ч. 1 ст. 11, Мінекономрозвитку було утворено національний орган стандартизації (далі – НОС), який розпочав свою діяльність 03.01.2015.

Інші органи виконавчої влади здійснюють державний захист прав споживачів у межах своєї компетенції, визначеної законодавством. Це надає споживачеві право вимагати від цих органів влади охорони своїх прав [9, с. 218].

У Проекті ст. 8 закріплює 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 розірвання договору та повернення сплачених коштів. Установлено, що суб'єкт господарювання зобов'язаний задовольнити ці вимоги споживача. Визначено правила повернення коштів. У разі розірвання договору купівлі-продажу суб'єкт господарювання зобов'язаний повернути споживачеві у день розірвання договору сплачені ним кошти, а в разі неможливості повернути кошти у день розірвання договору – в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів. При цьому вимагається пред'явлення споживачем розрахункового документа.

Не новими для законодавця є вимоги щодо ціни продукції (ст. 11 Проекту), а також права на споживача на інформацію про продукцію, закріплені в ст. 13 цього документу. Зміст двох вище зазначених статей відтворюють зміст чинного законодавства.

Однак у Проекті відсутнє поняття «істотний недолік», а тому звужено обсяг прав споживача у випадку придбання товару з недоліками.

Так, 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 14 днів.

А вимога про розірвання договору або зниження ціни на товар можлива лише у таких випадках, коли:

1) суб'єкт господарювання не здійснив ремонт чи заміну або не виконав свої зобов'язання, пов'язані з ремонтом або заміною;

2) недолік з'являється після ремонту;

3) недолік не може бути усунений;

4) суб'єкт господарювання заявив, що ремонт або заміна не можуть бути виконані у визначені строки;

5) суб'єкт господарювання заявив, що ремонт або заміна є економічно не вигідні для суб'єкта господарювання.

Згідно з правовою позицією Верховного Суду, яка викладена у Постанові від 30.01.2019 у справі № 164/882/15-ц, тлумачення п. 1 ч. 2 ст. 678 ЦК України свідчить, що у разі істотного порушення вимог щодо якості товару покупець має право вимагати повернення сплаченої за товар грошової суми лише за умови, якщо він відмовився від договору [10]. Це ж правило закріплено у ст. 708 ЦК України «Права покупця у разі продажу йому товару нена належної якості». Такий підхід зумовлює певні труднощі практичного характеру. Ураховуючи цю правову позицію, у справі № 465/377/20 від 02.09.2020 було відмовлено споживачу у поверненні коштів за придбаний неякісний товар. Хоча покупець у позовних вимогах звертав увагу на ч. 1 ст. 8 ЗУ «Про захист прав споживачів», яка надає йому право на розірвання договору та повернення коштів.

Доцільно зазначити таке. Згідно з ч. 3 ст. 698 ЦК України «Договір роздрібної купівлі-продажу», до відносин за договором роздрібної купівлі-продажу з участю покупця – фізичної особи, не врегульованих ЦК України, застосовується законодавство про захист прав споживачів. Оскільки ці відносини врегульовані ЦК України, а ЗУ «Про захист прав споживачів» є спеціальним у цій сфері і відповідно до ст. 4 ЦК України, «якщо суб'єкт права законодавчої ініціативи подав до Верховної Ради України проект закону, який регулює цивільні відносини інакше, ніж цей Кодекс, він зобов'язаний одночасно подати проект закону про вне-

сення змін до ЦК України. Поданий законопроект розглядається Верховною Радою України одночасно з відповідним проектом закону про внесення змін до ЦК України».

Як убачається з прикладу, єдина позиція у ст. ст. 678, 708 ЦК України і ст. 8 ЗУ «Про захист прав споживачів» відсутня. Зважаючи на це, розробникам Проекту слід звернути увагу на ст. 7 цього документу і привести її у відповідність зі ст. ст. 678, 708 ЦК України або подати проект про внесення змін до ЦК України.

Ще однією цікавою новелою є встановлення мінімального гарантійного строку на товар – два роки років від моменту передачі товару споживачу, а для вживаного товару (товару, що був у використанні) – не менше одного року (ст. 6 Проекту). Нині у споживчому законодавстві така норма відсутня.

Велика увага приділена нечесній комерційній практиці. Під цим поняттям розуміють негативний вплив суб'єкта господарювання на здатність споживача приймати будь-яке свідоме рішення щодо наміру та умов придбання продукції, яке б він не прийняв за інших умов, а також невідповідність або суперечність ustalеним стандартам, нормам та/або правилам професійної сумлінності. Проект визначає особливості правовідносин з уразливою категорією споживачів. Це, зокрема, особи, що є «уразливими через їхній вік, розумові або фізичні вади» (ст. 24 Проекту). Оскільки у цьому разі матиме місце нечесна комерційна практика, то такі правочини є недійсними (ст. 23 Проекту). У цьому разі виникне питання щодо саме виду недійсного правочину: нікчемний чи оспорюваний.

ЗУ «Про захист прав споживачів» передбачено три випадки сплати неустойки: 1) за кожний день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) та за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений строк (чотирнадцять днів) споживачеві виплачується неустойка відповідно в розмірі одного відсотка вартості товару (ч. 9 ст. 8 ЗУ); 2) у разі коли виконавець не може виконати (прострочує виконання) роботу (надання послуги) згідно з договором, за кожний день (кожну годину, якщо тривалість виконання визначено у годинах) прострочення споживачеві сплачується пеня, у розмірі трьох відсотків вартості роботи (послуги), якщо інше не передбачено законодавством. У разі коли вартість роботи (послуги) не визначено, виконавець сплачує споживачеві неустойку в розмірі трьох відсотків загальної вартості замовлення (ч. 5 ст. 10 ЗУ); 3) якщо всупереч вимогам ст. 12 протягом установлених строків продавець (виконавець) не здійснює повернення сплаченої суми грошей за продукцією, у разі розірвання договору споживачеві виплачується неустойка в розмірі одного відсотка вартості продукції за кожний день затримки повернення грошей (ч. 9 ст. 12 ЗУ).

Отже, за порушення вимог споживача та строків виконання обов'язків продавцем (виконавцем) нараховується і стягується неустойка у відсотковому відношенні до суми заборгованості за кожний день прострочення, у тому числі за святкові, неробочі й вихідні дні.

Зважаючи на вищезазначені позитивні положення, які стимулюють до належного виконання зобов'язання, Проект звільняє суб'єкта господарювання від сплати неустойки.

Неодноразово нами зверталася увага на застереження ст. 10 ЗУ «Про захист прав споживачів» [11, с. 146]. У Проекті (ст. 9) залишено норму про те, що у разі виконання значного обсягу послуги чи роботи (понад 70% загального обсягу) споживач має право розірвати договір лише стосовно частини послуги або роботи. Уважаємо, що без належної методики розрахунку оцінка 70% виконаної роботи чи послуги є досить суб'єктивною, однак може розцінюватися судом як підстава для розірвання договору зі споживачем. Отже, у процесі реформи споживчого законодавства значно розширюється зміст інституту захисту прав споживачів за рахунок норм, що стосуються питання

захисту споживчих прав у сфері електронної торгівлі, наявність дієвих механізми захисту від нечесної торговельної діяльності, неефективний захист прав споживачів під час гарантійного обслуговування продукції тощо. Ці

положення є відображенням науково обґрунтованих теоретичних поглядів та висновків прикладного характеру, спрямованих на забезпечення захисту прав споживачів в Україні.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Проект закону України «Про захист прав споживачів» (у новій редакції). URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=9887b998-e65c-4ca0-a96a-d3a44e7307ed&title=ProktZakonuUkrainiproZakhistPravSpozhyvachiv-uNoviiRedaktsii->
2. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991. *Відомості Верховної Ради УРСР*. 1991. № 30.
3. Концепція розвитку технічного регулювання та споживчої політики у 2006–2010 роках : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11 травня 2006 р. *Офіційний вісник України*. 2006. № 20.
4. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів : Закон України від 23 грудня 1997 р. № 771/97-ВР. *Урядовий кур'єр*. 1998.
5. Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів : Закон України від 06.12.2018. *Відомості Верховної Ради*. 2019. № 7.
6. Про затвердження Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів : Постанова КМУ від 2 вересня 2015 р. № 667. *База даних «Законодавство України»*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF#Text> (дата звернення: 10.11.2020).
7. Постанова про утворення Державного підприємства «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ»). *База даних «Законодавство України»*. URL: <http://uas.org.ua/ua/zagalni-vidomosti-pro-dp-ukrndnts/> (дата звернення: 10.05.2019).
8. Про визначення державного підприємства, яке виконує функції національного органу стандартизації : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 26.11.2014 № 1163-р. *База даних «Законодавство України»*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1163-2014-%D1%80> (дата звернення: 17.07.2019).
9. Kossak W. *Ohrona praw konsumentow wedlugustawodawstwa Ukrainy. Sprzedaz konsumenska w teorii I praktyce Problemy wezlowe*. С.Н. Век/ Warszawa. 2016. S. 217–226.
10. Справа № 200/10900/18-ц від 19 лютого 2020 року : Постанова Верховного Суду (провадження № 61-22785св19). *База даних «Єдиний державний реєстр судових рішень»*. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/> (дата звернення: 10.05.2020).
11. Яновицька Г.Б. *Цивільно-правові засоби захисту прав споживачів в Україні* : монографія. Львів : Растр-7, 2018. 400 с.