

ДОСЯГНЕННЯ ЦІЛЕЙ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ШЛЯХОМ ВПРОВАДЖЕННЯ НОВОГО ЗАКОНОДАВСТВА

Чернега Р. Т.

ВСТУП

Розвиток торгівлі завжди передбачав зростання економіки, покращення конкуренції, а, відповідно, в більшості – якості продукції. Водночас, паралельно з цим зростала роль держави і громадянських інституцій щодо захисту прав споживачів від недобросовісних виробників, продавців. А динамічний розвиток інтернету, створення соціальних мереж, електронних ринків торгівлі – marketplaces – вимагали вдосконалення законодавства, яке б забезпечувало ефективний захист прав конsumerів в сучасних і хоча б короткострокових перспективах.

У 2021–2024 роках на одній з інтернет платформ було проведено дослідження е-комерції більше як 20 000 тисяч он-лайн магазинів¹. Очевидно, що серед такої кількості пропозицій, споживач може опинитися в невідповідній позиції, коли не матиме достатніх відомостей, не буде обізнаним, як себе поводити при порушенні свого права як споживача, при купівлі товарів у таких неоспіб.

І тут власне, виникає необхідність дослідження тих законодавчих нововведень, які прийняті Верховною Радою України, і мають забезпечувати інституційну стійкість захисту прав споживачів.

Що ж собою являє це поняття. Ключовими, на нашу думку, елементами інституційної стійкості є ефективне управління, інтеграція, наявність інструментарію та залучення громадянського суспільства.

Давайте на основі цього проведемо аналіз нового Закону України «Про захист прав споживачів»², який був прийнятий 10 червня 2023 року, але набере чинності не раніше дати припинення або скасування у нашій державі воєнного стану, що введено Указом Президента України № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні»³.

1. Ефективне управління задля ефективного захисту прав споживачів

Безперечно, ми маємо на увазі публічну владу державних органів, органів місцевого самоврядування. Їх здатність реагувати на нові виклики, розробляти

¹ Алла Петриченко. Як українські інтернет-магазини працювали у 2021–2024 роках: e-commerce статистика і прогнози. <https://shop-express.ua/ukr/blog/ecommerce-statistics/>

² Про захист прав споживачів. Закон України. *Відомості Верховної Ради (ВВР)*, 2023, № 78, ст. 276 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text>

³ Про введення воєнного стану в Україні. Указ Президента України № 64/2022. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/64/2022#Text>

та впроваджувати політики, які корелюються з потребами сьогодення. Одразу треба відзначити, що, незважаючи на воєнний стан, який триває в Україні через неспровоковану військову агресію російської федерації, національний законодавчий орган в державі функціонує, реагує на сучасні виклики, виконує вимоги для вступу в Європейський Союз. Зокрема, пункту 124 Плану пріоритетних дій Уряду, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24.03.2021 № 276-р⁴. Крім іншого, цей закон визначає механізми захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

Вводяться нові поняття, які раніше були відсутні у діючому Законі України «Про захист прав споживачів»⁵ від 12 травня 1991 року.

Розглянемо їх значення.

Аналогічні товари – товари, які мають максимально подібні споживчі властивості, зокрема функціональні, якісні та технічні.

Діагностика – перевірка суб'єктом господарювання товару щодо його відповідності встановленим вимогам, які пред'являються до нього, зокрема передбаченим умовами договору, інформації про товар, наданій суб'єктом господарювання.

Договір таймшеру – договір, строк дії якого перевищує один рік, згідно з яким споживач за винагороду отримує право користування одним або декількома місцями для ночівлі протягом більш як одного періоду проживання.

Інтероперабельність цифрового вмісту – здатність товару з цифровим вмістом функціонувати з апаратними засобами чи програмним забезпеченням, відмінними від тих, з якими зазвичай використовуються товари з цифровим вмістом одного типу.

Кодекс поведінки – угода або набір правил, що визначають поведінку суб'єктів господарювання, які беруть на себе зобов'язання діяти відповідно до цього кодексу в одній або декількох сферах господарської чи професійної діяльності, та встановлюються суб'єктом господарювання або об'єднанням суб'єктів господарювання.

Комерційна практика – будь-яка діяльність, бездіяльність, спосіб поведінки або надання інформації про продукцію, включаючи її рекламування та просування на ринку, що безпосередньо пов'язані з постачанням та/або продажем продукції суб'єктом господарювання споживачу.

Перевірений продавець – статус, якого набуває суб'єкт електронної комерції, що пройшов електронну ідентифікацію, автентифікацію, зареєструвався на Порталі е-покупця та інформація про якого внесена до автоматизованої системи перевірених продавців.

Професійна сумлінність – рівень професійності та старанності суб'єкта господарювання, який відповідає очікуванням споживача та добросесній

⁴ Про затвердження плану пріоритетних дій Уряду на 2021 рік : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.03.2021 № 276-р. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/276-2021-p#Text>.

⁵ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (БВР), 1991, № 30, ст. 379. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>

комерційній практиці та/або загальним принципам добросовісності у сфері діяльності суб'єкта господарювання. Тощо.

Особливо важливого значення для підтвердження ефективного управління при розробленні нових політ, на нашу думку, має регламентація термінів «автоматизована система перевірених продавців» і «Єдиний державний веб-портал для споживачів у сфері електронної комерції (далі – Портал е-покупець)». Зокрема, Портал е-покупець визначається, як електронна інформаційно-комунікаційна система, в рамках якої здійснюються збирання, накопичення, обробка, захист, облік та надання споживачам інформації про суб'єктів електронної комерції, а також комунікація суб'єктів електронної комерції, споживачів, центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного нагляду (контролю) за додержанням законодавства про захист прав споживачів, та інших державних органів, які здійснюють захист прав споживачів у відповідних сферах у межах компетенції.

Важливим, можна сказати одним з фундаментальних нововведень, є закріплення в окремій статті права споживача на споживчу освіту та/або просвіту. Стаття 12 передбачає, що держава створює умови для здобуття споживачами знань, умінь та навичок, у тому числі в закладах освіти, з питань реалізації прав споживачів та механізмів їх захисту, а також вживає заходів, спрямованих на доведення до відома суб'єктів господарювання інформації про права споживачів та механізмів їх захисту.

Центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сферах освіти і науки, створює умови для здобуття споживачами в закладах освіти всіх рівнів (дошкільної, загальної середньої, професійної (професійно-технічної), фахової передвищої та вищої освіти), а також у закладах позашкільної та післядипломної освіти потрібних знань з питань реалізації прав споживачів та механізмів їх захисту.

Органи державної влади, органи місцевого самоврядування, які здійснюють захист прав споживачів, інформують споживачів з питань реалізації прав споживачів та механізмів їх захисту.

2. Інтеграція соціальних та економічних чинників в контексті захисту прав споживачів

В контексті розгляду значення нового законодавства для інституційної стійкості захисту прав споживачів слід відмітити про необхідність поєднання економічних та соціальних факторів. Безперечно, будь які суспільні відносини регулюються правовими нормами з метою досягнення задоволеності їх учасників. Коли ми говоримо про захист прав споживачів, то однозначно на першому місці ми досліджуємо соціальний аспект, зокрема справедливості. А це у свою чергу має на увазі наявність можливості недопущення порушення прав або їх відновлення. У той же час, ми повинні говорити і про те, що існує й економічна складова цих відносин, оскільки вони безпосередньо пов'язані з застосуванням цивільно-правових договорів⁶ під час здійснення операцій,

⁶ Цивільний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, № № 40-44, ст. 356. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>.

зокрема купівлі-продажу товарів, послуг. Отже, поєднання соціально-економічних факторів забезпечує наявність інтеграційного елемента.

3. Наявність інструментарію для захисту прав споживачів

У новому законі можна розділити їх на два блоки, з точки зору матеріального і процесуального права. Існує чітко визначений перелік прав споживача (матеріальне право⁷) та способи захисту (процесуальне право⁸). Розглянемо їх.

Отже, відповідно до ст. 4 нового закону споживачі мають право на:

- 1) безпечну та належної якості продукцію;
- 2) відшкодування шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції;
- 3) вільний вибір продукції, запропонованої суб'єктом господарювання, та способу її оплати відповідно до законодавства;
- 4) споживчу освіту та/або просвіту;
- 5) своєчасне отримання повної, точної та достовірної інформації про продукцію;
- 6) ввічливе торговельне обслуговування;
- 7) захист своїх прав та вільний вибір механізму захисту прав;
- 8) об'єднання в громадські об'єднання споживачів (об'єднання споживачів).

2. Споживачі мають право здійснювати фото- та/або відеофіксацію порушення своїх прав, якщо це не суперечить закону.

3. Споживачі не можуть бути обмежені у реалізації інших прав, встановлених цим Законом, іншими актами законодавства України.

Водночас, слід обов'язково відміти, що споживач також має обов'язок використовувати придбаний товар згідно з його цільовим призначенням та дотримуватися умов (вимог, норм, правил), встановлених виробником товару (виконавцем) в експлуатаційній документації. Адже, в іншому випадку він утратить право на гарантійне обслуговування товару. І такі товари не підлягають обміну і поверненню.

Крім того, законодавець передбачив наступне.

Права споживача у разі придбання товару з недоліком.

Права споживача у разі придбання непридатного чи небезпечного харчового продукту.

Права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг).

Права споживача у разі здійснення попередньої оплати за продукцію.

Окремий розділ у новому законі присвячений системі захисту прав споживачів. До неї належать:

1) центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері захисту прав споживачів;

⁷ Матеріальне право. *Велика українська юридична енциклопедія* : у 20 т. / О. В. Петришин (відп. ред.) та ін. 2017. Т. 3 : Загальна теорія права. С. 264. ISBN 978-966-937-233-8.

⁸ Процесуальне право. *Юридична енциклопедія* : [у 6 т.] / ред. кол.: Ю. С. Шемшученко (відп. ред.) [та ін.]. К. : Українська енциклопедія ім. М. П. Бажана, 2003. Т. 5 : П–С. 736 с. ISBN 966-7492-05-2.

- 2) компетентний орган;
- 3) інші державні органи, які здійснюють захист прав споживачів у відповідних сферах;
- 4) органи місцевого самоврядування;
- 5) органи позасудового врегулювання спорів;
- 6) суди;
- 7) громадські об'єднання споживачів;
- 8) саморегулятивні організації.

Порядок подання скарги споживачем суб'єкту господарювання

Якщо споживач вважає, що його права порушені, він звертається в усній або письмовій формі для відновлення своїх прав до суб'єкта господарювання, з яким було укладено письмовий чи усний договір, у тому числі якщо такий договір укладено поза торговельним чи офісним приміщенням або якщо укладено дистанційний договір.

Якщо права споживача не можуть бути відновлені невідкладно або споживач не згоден з відмовою суб'єкта господарювання у відновленні його прав, споживач звертається до такого суб'єкта господарювання письмово.

Споживач має право звертатися до суб'єкта господарювання особисто або через уповноважену на це іншу особу на підставі документів, оформлених відповідно до законодавства.

Споживач має право звертатися до суб'єкта господарювання із скаргою через Портал е-покупець для врегулювання споживчого спору.

Суб'єкт господарювання повинен розглянути скаргу споживача у строки, визначені Законом України «Про звернення громадян».

Скарга споживача повинна містити такі відомості: прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності) споживача, місце проживання, номер телефону та/або поштову адресу, та/або адресу електронної пошти, та/або інформацію про інші засоби зв'язку; дату подання скарги та підпис споживача; обставини споживчого спору, свої вимоги та їх обґрунтування.

Застосування споживачем кваліфікованого або удосконаленого електронного підпису при надсиланні електронної скарги не вимагається, крім подання такої скарги через Портал е-покупець.

До скарги додаються копії документів, що підтверджують вчинення правочину, а також інші документи, що підтверджують обставини споживчого спору (за наявності).

Відповідь на скаргу може містити: 1) повідомлення про задоволення скарги споживача; 2) пропозиції щодо врегулювання споживчого спору; 3) відмову у задоволенні скарги споживача з наданням інформації про інші шляхи врегулювання споживчого спору.

Якщо споживач приймає пропозиції суб'єкта господарювання, споживчий спір вважається врегульованим.

Якщо суб'єкт господарювання відмовив у задоволенні вимог споживача або споживач не згоден з пропозиціями суб'єкта господарювання щодо розв'язання споживчого спору, споживач має право звернутися в порядку, визначеному законодавством, до: компетентного органу; інших державних органів, які

здійснюють захист прав споживачів у відповідній сфері; органу місцевого самоврядування; органу позасудового врегулювання споживчих спорів; суду.

Порядок позасудового врегулювання спорів визначений статтею 40 нового закону і вона передбачає наступне.

Захист прав споживачів може здійснюватися органами позасудового врегулювання спорів між споживачем та суб'єктом господарювання, порядок створення, статус та умови функціонування яких визначаються окремим законодавством. Органи позасудового врегулювання спорів розглядають справи, які стосуються:

- 1) продукції, придбаної на суму не більше ніж 50 тисяч гривень;
- 2) порушень порядку гарантійного ремонту або заміни продукції;
- 3) порушень умов доставки товарів, придбаних за договорами, укладеними поза офісним чи торговельним приміщенням.

Рішення, винесені органами позасудового врегулювання спорів відповідно до їх компетенції, є обов'язковими для виконання суб'єктами господарювання. У разі незгоди однієї із сторін з рішенням органу позасудового врегулювання спорів така сторона звертається з відповідним позовом до суду, до якого додається винесене по справі рішення органу позасудового врегулювання спорів. При цьому споживач має право звернутися до компетентного органу.

Судовий захист прав споживачів. Захист прав споживачів здійснюється судом у порядку, встановленому законодавством. При задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної (немайнової) та/або майнової шкоди. Що також є важливою можна сказати превентивною формою запобігання порушення прав споживачів.

Моральна шкода за порушення споживчого договору може бути компенсована і в тому разі, коли умовами договору право на компенсацію моральної шкоди не передбачено.

Як зазначено у пункті 94 короткого змісту позовних вимог, вирішуючи спір щодо відшкодування моральної шкоди за порушення споживчого договору, зокрема у справі про порушення банком зобов'язання з повернення вкладу, суди мають враховувати, що моральна шкода за порушення цивільно-правового договору як спосіб захисту суб'єктивного цивільного права може бути компенсована і в тому разі, якщо це прямо не передбачено законом або тим чи іншим договором, і підлягає стягненню на підставі статей 16 та 23 ЦК України і статей 4 та 22 Закону про захист прав споживачів навіть у тих випадках, коли умовами договору право на компенсацію моральної шкоди не передбачено⁹.

Крім того, споживач звільняється від сплати судового збору в усіх судових інстанціях. Також звільняються від сплати судового збору компетентний орган та громадські об'єднання споживачів у справах щодо захисту прав споживачів. І наявна судова практика також є тому підтвердження.

⁹ Постанова від 01.09.2020р. у справі Справа N 216/3521/16-ц. Верховний суд України. https://verdictum.ligazakon.net/document/91644731?utm_source=biz.ligazakon.net&utm_medium=news&utm_content=bizpress01

Зокрема, в постанові Верховного Суду від 25.11.2020 у справі № 761/46977/18¹⁰ зазначено: «порушені права можуть захищатись як у суді першої інстанції (при пред'явленні позову), так і на наступних стадіях цивільного процесу (апеляційна, касаційна). Ці стадії судового захисту є єдиним цивільним процесом, завдання якого є справедливий розгляд і вирішення цивільних справ з метою захисту порушеного права. Стаття 5 Закону «Про судовий збір» не містить норми про те, що пільги надаються лише за пред'явлення позову». Виходячи з викладеного, Верховний Суд прийшов до висновку, що споживач звільняється від сплати судового збору на всіх стадіях процесу.

Аналогічний висновок також зазначено Великою Палатою Верховного Суду у постанові від 21 березня 2018 року у справі № 761/24881/16-ц.¹¹

4. Залучення суспільства в контексті захисту прав споживачі

Активна участь громадськості та зацікавлених сторін у процесах прийняття рішень. Очевидно, що ця складова для утвердження інституційної стійкості захисту прав споживачів ще формується і розвивається. Водночас, однією з перших громадських організацій була Київська спілка споживчих товариств, яка виникла 2-5 грудня 1908 року на другому з'їзді представників товариств Київської губернії. Вона стала першою провінційною спілкою в Україні.

Зараз діє, для прикладу, громадська організація «Громадське об'єднання захисту прав споживачів», громадська організація «Громадський контроль захисту прав споживачів», громадська організація «Центр захисту прав споживачів України» тощо.

У цьому контексті також важливим є створення в Україні незалежних асоціацій споживачів та контакти між представниками споживачів. Бо саме заохочення розвитку цих процесів також передбачає п. е) статті 415 Глави 20 Асоціації про ЄС¹².

ВИСНОВКИ

Таким чином, оскільки закон прийнятий у 2023 році, на виконання вимог ЄС для вступу України, з врахуванням цілого ряду Директив ЄС у сфері прав споживачі, то можна зробити висновок, що в даному випадку ми можемо говорити про наявність усіх вищеперерахованих складових для здійснення дієвих кроків для утвердження інституційної стійкості сталого розвитку захисту прав споживачів в Україні.

Ефективна політика захисту прав споживачів забезпечує належне функціонування єдиного ринку. Вона захищає права споживачів від продавців і

¹⁰ Постанова від 25.11.2020 № 761/46977/18 Верховний Суд України. https://verdictum.ligazakon.net/document/93149944?utm_source=biz.ligazakon.net&utm_medium=news&utm_content=bizpress01

¹¹ Постанова від 21.03.2018 № 761/24881/16-ц. Верховний Суд України. https://verdictum.ligazakon.net/document/73054749?utm_source=biz.ligazakon.net&utm_medium=news&utm_content=bizpress01

¹² Угода про Асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_011/ed20140627#Text

забезпечує додатковий захист для вразливих споживачів. Правила захисту прав споживачів можуть покращити ринкові результати загалом. Вони сприяють більш справедливим ринкам і, завдяки кращій інформації для споживачів, сприяють більш екологічним, більш соціальним результатам. Розширення прав і можливостей споживачів та захист їхніх інтересів є ключовими цілями політики ЄС. І Україна абсолютно поділяє такі підходи.

АНОТАЦІЯ

Реалізація Україною вимог Угоди про Асоціацію з ЄС, зокрема в частині захисту прав споживачів, вимагає активних дій зі сторони Уряду, державних органів, інституцій громадянського суспільства щодо приведення національного законодавства до вимог ЄС. Це, відповідно, забезпечить в майбутньому сталий розвиток цього виду суспільно-правових відносин, і закономірно утвердження України як правової соціальної держави, де панують принципи верховенства права у співпраці з громадянським суспільством.

Література

1. Алла Петриченко. Як українські інтернет-магазини працювали у 2021–2024 роках: e-commerce статистика і прогнози. <https://shop-express.ua/ukr/blog/ecommerce-statistics/>
2. Про захист прав споживачів. Закон України. *Відомості Верховної Ради (ВВР)*, 2023, № 78, ст.276 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text>
3. Про введення воєнного стану в Україні. Указ Президента України № 64/2022. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/64/2022#Text>
4. Про затвердження плану пріоритетних дій Уряду на 2021 рік : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.03.2021 № 276-р. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/276-2021-p#Text>.
5. Про захист прав споживачів. Закон України. *Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР)*, 1991, № 30, ст. 379. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
6. Цивільний кодекс України. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*, 2003, № № 40-44, ст. 356. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>.
7. Матеріальне право. *Велика українська юридична енциклопедія* : у 20 т. / О. В. Петришин (відп. ред.) та ін. 2017. Т. 3 : Загальна теорія права. С. 264. ISBN 978-966-937-233-8.
8. Процесуальне право. *Юридична енциклопедія* :[у 6 т.] / ред. кол. : Ю. С. Шемшученко (відп. ред.) [та ін.]. К. : Українська енциклопедія ім. М. П. Бажана, 2003. Т. 5 : П–С. 736 с. ISBN 966-7492-05-2.
9. Постанова від 01.09.2020р. у справі Справа N 216/3521/16-ц, Верховний суд України. https://verdictum.ligazakon.net/document/91644731?utm_source=biz.ligazakon.net&utm_medium=news&utm_content=bizpress01
10. Постанова від 25.11.2020 № 761/46977/18 Верховний Суд України. https://verdictum.ligazakon.net/document/93149944?utm_source=biz.ligazakon.net&utm_medium=news&utm_content=bizpress01

11. Постанова від 21.03.2018 № 761/24881/16-ц. Верховний Суд України. https://verdictum.ligazakon.net/document/73054749?utm_source=biz.ligazakon.net&utm_medium=news&utm_content=bizpress01

12. Угода про Асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_011/ed20140627#Text

**Information about the author:
Cherneha Roman Tarasovych,**

Doctor of Law,

Associate Professor of the Law Department of the International Scientific
and Technical University named after Academician Yuriy Bugay,
3, Khersonsky Lane, Kyiv, 02094, Ukraine