

# НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ ПРОБЛЕМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАВЧІВ ТА ШЛЯХИ ЇХ РЕАЛІЗАЦІЇ

К.ю.н., доцент кафедри комерційного права  
КНТЕУ

Микитенко Людмила Андріївна

**Розпорядження Кабінету Міністрів України від 5  
червня 2013 р. № 777-р  
«Про схвалення Концепції державної політики у  
сфері захисту прав споживачів»**

Метою Концепції є запровадження системного підходу до розв'язання проблем у сфері захисту прав споживачів та здійснення адаптації національного законодавства з питань захисту прав споживачів до законодавства ЄС.

Необхідно запровадити **системний підхід** до розв'язання проблем у сфері захисту прав **споживачів**, причинами виникнення яких є:

- \* - невиконання вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів та низький рівень відповідальності суб'єктів господарювання за їх порушення;
- \* - неефективний контроль за надходженням на ринок продукції неналежної якості, зокрема такої, що становить небезпеку для життя та здоров'я споживачів;
- \* - низький рівень інформаційної підтримки споживачів у реалізації їх прав;
- \* - відсутність ефективного механізму розгляду скарг у сфері захисту прав споживачів;
- \* - відсутність фінансової підтримки державою громадських організацій споживачів.

## Стаття 4. Права та обов'язки споживачів

1. Споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на:

- 1) захист своїх прав державою;
- 2) належну якість продукції та обслуговування;
- 3) безпеку продукції;
- 4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);
- 5) відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону;
- 6) звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;
- 7) об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

2. Споживачі також мають інші права, встановлені законодавством про захист прав споживачів.

Основні права споживачів, визначені в ст.4 Закону України «Про захист прав споживачів», не можуть в достатній мірі бути захищені **без розв'язання наступних правових проблем:**

- **поліпшення судового захисту прав споживачів, особливо щодо відшкодування майнової і моральної шкоди.**
- **створення системи позасудового вирішення спорів між споживачами та продавцями, надавачами послуг;**
- **вдосконалення законодавства для здійснення захисту колективних інтересів споживачів;**
- **надання споживачеві пріоритету у відносинах з виробниками, продавцями та виконавцями в рамках споживчого законодавства.**

**Враховуючи вказані проблеми, що  
виникають у судовому захисті прав  
споживачів, варто сформулювати такі  
рекомендації для різних суб'єктів  
аналізованого процесу:**

**1. Доцільно безпосередньо в Законі України «Про захист прав споживачів» передбачити можливість колективних позовів про захист прав споживачів щодо конкретного виробника (продавця, виконавця), що мають подаватися та підтримуватися в судах громадськими організаціями й державними органами із захисту прав споживачів, тобто узаконити публічні позови в споживчих справах.**

**2. Безпосередньо в системі судового захисту прав споживачів судам слід чітко дотримуватися термінів розгляду справ передбачених чинним процесуальним законодавством.**



**3. Для споживачів при зверненні по судовий захист своїх прав надзвичайно важлива якщо не відповідна базова правова освіта, то хоча б обізнаність щодо практичних основ ведення процесу, зокрема подання позовів та надання доказів, висвітлення фактів у судовому провадженні.**

**Надання споживачеві пріоритету у відносинах з виробниками, продавцями та виконавцями в рамках споживчого законодавства**

Відповідно до п. 5 ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» одним із прав споживачів, це право на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої лише, *виключно внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції)*

## **Ст.23      Відповідальність      за      порушення законодавства про захист прав споживачів**

*1. У разі порушення законодавства про захист прав споживачів суб'єкти господарювання сфери торговельного та інших видів обслуговування, у тому числі ресторанного господарства, несуть відповідальність за:*

*1) відмову споживачу в реалізації його прав, а саме у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків установлених ([ч. 1 ст.8](#))*

*2) у разі придбанні товару належної якості ([ч.1 ст. 9](#))*

*3) у разі виявленні недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) ([ч. 3 ст.10](#))*

**З метою реалізації споживачами своїх інтересів і прав, вважаємо за доцільне, внести зміни до Закону України «Про захист прав споживачів», а саме передбачити такі норми:**

Обмеження або відмову в реалізації прав споживачів на вільний вибір товарів і послуг (установлених частиною другою статті 17) - у розмірі однієї тисячі п'ятисот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян»

**Питання, який товар можна вважати габаритним, виникає при доставці товарів неналежної якості продавцю, виробнику (підприємству, що задовольняє вимоги споживача) відповідно до абз.1 п.5 ст. 8 ЗУ «Про захист прав споживачів»**

Доставка великогабаритних товарів і товарів вагою понад п'ять кілограмів продавцю, виробнику (підприємству, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті) та їх повернення споживачеві здійснюються за рахунок продавця, виробника (підприємства, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті).

**З метою уніфікації правових норм, вважаємо за доцільне, внести зміни до Закону України «Про захист прав споживачів», а саме в ст.1 Закону визначити:**

***великогабаритний товар* - товар, розмір якого в сумі трьох вимірів (висота, ширина, довжина) перевищує 150 сантиметрів**

# Стаття 9. Права споживача при придбанні товару належної якості

1. Споживач має право обміняти непродуктовий товар належної якості на аналогічний у продавця, в якого він був придбаний, якщо товар не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням.

Споживач має право на обмін товару належної якості протягом чотирнадцяти днів, не рахуючи дня купівлі, якщо триваліший строк не оголошений продавцем.

**Обмін товару належної якості провадиться, якщо він не використовувався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачеві разом з проданим товаром.**

Відповідно до п. 4.10 «Правил продажу непродовольчих товарів»

При продажу електропобутових товарів працівники суб'єкта господарювання зобов'язані в присутності покупця перевірити їх якість, комплектність, наявність технічного паспорта, гарантійного талона (при необхідності), інструкції по експлуатації, точність міри або кількості (шнура, проводу, дрібних товарів).



З огляду на це, вважаємо за доцільне в абз. 3 ст. 9 Закону, внести норму щодо понять: «не був у використанні» та «збережено товарний вид»

**Дякую за увагу**