

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра міжнародного приватного, комерційного та цивільного права

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

СУДОВИЙ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

студента 2 курсу 9 м групи
спеціальності 081 «Право»
спеціалізації

«Цивільне право і процес»

Бикова Владислава Ігоровича

Науковий керівник
кандидат юридичних наук,
доцент

Нескороджена Лариса Леонідівна

Гарант
освітньої програми
доктор юридичних наук

Примак Володимир Дмитрович

Київ-2019

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. Теоретико-правові аспекти здійснення судового захисту прав споживачів.....	7
1.1 Поняття та ознаки судового захисту, його відмінність від інших форм захисту, визначених законодавством.....	7
1.2 Права та обов'язки покупців та продавців при застосуванні судової форми захисту.....	14
1.3 Спеціальні гарантії споживачів при здійсненні захисту своїх прав.....	22
РОЗДІЛ 2. Правові засади застосування механізму судового захисту прав споживачів.....	31
2.1 Реалізація механізму судового захисту прав споживачів в період реформування судової системи України.....	31
2.2 Правова позиція національних та європейських судових установ у справах про захист прав споживачів.....	36
2.3 Шляхи вдосконалення законодавства України у сфері судового захисту прав споживачів та приведення його до Європейських стандартів.....	42
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	49

ВСТУП

Актуальність дослідження полягає в тому, що проходячи безліч етапів історичного розвитку, Україна сформувалася як суверенна, незалежна, демократична, соціальна та правова держава, де неухильно дотримуються приписів чинного законодавства та запроваджують певні гарантії захисту найбільш вразливих верств населення. Проте, у сфері захисту прав споживачів існують деякі проблеми, вирішення яких допоможе встановити гармонійний баланс між правами споживачів та продавців.

На нашу думку, в сучасній Україні актуальність даного дослідження є беззаперечною, адже досить часто стає відомо про ті або інші факти порушення прав громадян недобросовісними продавцями, постачальниками, надавачами послуг тощо. До того ж, оскільки наша держава стала на шлях євроінтеграції, економіка та правові інститути поступово адаптуються до вимог, що ставляться світовим співтовариством.

Зі звичаїв ділового обороту та норм чинного законодавства випливає, що продавець та покупець є рівними сторонами відповідних правовідносин, однак на практиці сформувалась інша тенденція, за якої продавець фактично самотійно визначає умови договору, порядок реалізації товару та порядок надання послуг, а також самотійно визначає умови щодо якості товарів або послуг. За таких обставин, коли добросовісний споживач має досить обмежені правомочності у сфері захисту своїх порушених або невизнаних прав, саме судові органи покликані захистити права та законні інтереси такого споживача.

Варто вказати на те, що споживачі в більшості випадків не володіють необхідними знаннями в сфері юриспруденції, а тому не можуть самотійно захистити свої права та законні інтереси в судовому порядку. Вищезазначене підтверджується також тим, що у зв'язку з реформуванням судової гілки влади, процесуальне представництво в більшості випадків може здійснюватись виключно адвокатами, до яких мають змогу звернутись далеко не всі споживачі, права яких порушено.

Не всі проблемні питання судового захисту прав споживачів врегульовані на законодавчому рівні, вивченням даної проблематики займались видатні вітчизняні та світові фахівці в галузі права, зокрема: В.Б. Авер'янов, Т.В. Боднар, О.П. Вершинін, В.М. Горшеньов, М.А. Гурвіч, О.В. Дзера, А.С. Довгерт, Г.О. Ільченко, О.С. Іоффе, О.Л. Копиленко, М.Ф. Кузнєцова, Р.А. Майданик, Л.А. Микитенко, М.М. Микієвич, Ю.Д. Притика, І.А. Приходько, Ю.Ю. Рябченко, О.Ф. Скакун, Я.Л. Штутін, І.М. Яворська, А.В. Янчук та інші. Не зважаючи на досить великий обсяг наукових досліджень у даній сфері, у зв'язку з постійними змінами законодавства, судових захист прав споживачів, на нашу думку, потребує окремого ґрунтовного дослідження.

Метою дослідження є з'ясування механізму судового захисту прав споживачів в національних судах загальної юрисдикції; визначення джерел правового регулювання судового захисту прав споживачів; детальне вивчення змісту інституту відновлення порушених прав споживачів до становища, яке існувало до моменту порушення прав; з'ясування найбільш дієвої форми захисту порушених прав споживачів.

Для досягнення зазначеної мети були поставлені такі **завдання**:

1. Розкрити юридичний зміст, поняття та ознаки судового захисту прав споживачів;
2. Виявити права та обов'язки споживачів та продавців або надавачів послуг;
3. Встановити особливі гарантії для споживачів, які звертаються до суду з метою захисту своїх прав;
4. Виявити проблеми, що можуть виникати при реалізації механізму судового захисту прав споживачів;
5. Опрацювати судову практику щодо спорів, які виникають у відносинах щодо захисту прав споживачів.
6. Віднайти шляхи вдосконалення механізму захисту прав споживачів та продавців тощо.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, що виникають у сфері захисту прав та законних інтересів споживачів.

Предметом дослідження є судовий захист прав споживачів.

Варто зазначити, що нормотворча діяльність у сфері захисту прав споживачів не стоїть на місці. Приймається велика кількість законів та підзаконних нормативно-правових актів. Основне місце серед них, звичайно займають Конституція України та Закон України «Про захист прав споживачів».

Під час написання даної роботи були застосовані такі **методи дослідження**: діалектичний метод пізнання, за допомогою якого було встановлено зв'язок об'єкта і предмета даного дослідження; історичний метод, за допомогою якого було досліджено етапи розвитку та становлення інституту судового захисту прав споживачів в Україні; нормативно-порівняльний метод, за допомогою якого було виявлено переваги та недоліки інституту судового захисту прав споживачів; формально-логічний метод, за допомогою якого було встановлено, зв'язок нормативно-правових актів, що регулюють досліджувану сферу правовідносин; статистичний метод, який було використано при збиранні даних про ефективність застосування судового захисту прав споживачів. При формуванні висновків та пропозицій даного дослідження нами було застосовано метод узагальнення.

Наукова цінність роботи полягає у подальшій розробці доктринальних положень у сфері судового захисту прав споживачів. Зокрема, елементи наукової новизни містяться у пропозиції щодо запровадження механізму надання компенсацій споживачу за весь час користування товаром неналежної якості, у покладенні на недобросовісного продавця або надавача послуг обов'язку щодо вжиття комплексу досудових заходів врегулювання спору тощо.

Практичною цінністю роботи є те, що на основі комплексного аналізу законодавства можна віднайти найбільш сприятливий механізм застосування судового захисту прав споживачів.

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел.

Окремі положення випускної кваліфікаційної роботи викладено у статті

«Судовий захист прав споживачів», що опублікована у збірнику наукових статей «Правове забезпечення підприємницької діяльності». – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2019. – С.6-12 [46, с. 6-12].

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ АСПЕКТИ ЗДІЙСНЕННЯ СУДОВОГО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

1.1. Поняття та ознаки судового захисту, його відмінність від інших форм захисту, визначених законодавством

Згідно ст. 55 Конституції України № 254к/96-ВР від 28.06.1996 року (далі – Конституція України), права і свободи людини і громадянина захищаються судом [1]. Основний закон держави не встановлює винятків чи обмежень щодо суб'єктного складу позивачів. Це означає, що будь-яка особа, чиї права порушено, має право звернутись до суду за захистом.

Також на конституційному рівні закріплено захист прав споживачів. Зокрема, згідно ч. 3 ст. 42 Конституції України, держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів. З цього випливає, що органи державної влади та органи місцевого самоврядування зобов'язані здійснювати контроль за добросовісністю продавців товарів та послуг, а також захищати права споживачів від різного роду посягань. До того ж, згідно інформації щодо діяльності територіальних органів Департаменту захисту споживачів Держпродспоживслужби у сфері захисту прав споживачів, за 2018 рік перевірено понад 6,3 тис. суб'єктів господарювання щодо дотримання ними вимог законодавства про захист прав споживачів сфери торгівлі, ресторанного господарства та надання послуг (робіт). Порушення встановлені у 44,3 % перевіреної кількості [44]. Варто звернути увагу на те, що спеціально уповноважені органи в сфері захисту прав споживачів не завжди належним чином виконують покладені на них функції. Тож в цьому випадку захистити та відновити порушені права покликаний суд.

Зокрема, О. Радченко, характеризуючи судовий захист прав споживачів зазначає, що нині судовий спосіб захисту прав та інтересів споживачів фінансових

послуг в Україні залишається найбільш ефективним та дієвим механізмом захисту порушеного права та реальною можливістю його відновлення [68, с. 87].

Відповідно до ст. 2 Закону України «Про судоустрій і статус суддів», суд, здійснюючи правосуддя на засадах верховенства права, забезпечує кожному право на справедливий суд та повагу до інших прав і свобод, гарантованих Конституцією і законами України, а також міжнародними договорами, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України.

Кожному гарантується захист його прав, свобод та інтересів у розумні строки незалежним, безстороннім і справедливим судом, утвореним законом. Іноземці, особи без громадянства та іноземні юридичні особи мають право на судовий захист в Україні нарівні з громадянами і юридичними особами України. Доступність правосуддя для кожної особи забезпечується відповідно до Конституції України та в порядку, встановленому законами України [24].

Виходячи з вищенаведеного, кожному гарантується належний захист його порушених або не визнаних прав, у встановленому Законом порядку.

З метою більш повного дослідження обраної теми, на нашу думку необхідно охарактеризувати зміст певних категорій, пов'язаних із захистом прав споживачів.

Деякі науковці вважають, що крім загальних прав, споживачі мають ще й спеціальні, властиві виключно цій категорії права. Зокрема, перелік таких прав наведено в спеціальному Законі, який безпосередньо стосується захисту прав споживачів [79, с. 459].

Відповідно до ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» № 1023-ХІІ від 12.05.1991 року [16], позивачі мають досить широке коло прав. Зокрема, споживачі в Україні мають право на:

- Захист своїх прав державою;
- Належну якість продукції та обслуговування;
- Безпеку продукції;
- Необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);

- Відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону;
- Звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;
- Об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).
- Споживачі також мають інші права, встановлені законодавством про захист прав споживачів.

Не дивлячись на це, на думку деяких вчених, механізм захисту прав, запроваджений вищезгаданим законом не може повною мірою гарантувати повагу та дотримання прав споживачів. Зокрема, О.В. Забродіна з цього приводу зазначає, що прийняття Закону України «Про захист прав споживачів» було значним кроком назустріч встановленню та зміцненню демократії в нашій державі. Однак, як буває зазвичай у сфері правотворчої діяльності в Україні, більшість норм Закону України «Про захист прав споживачів» є декларативними та недієвими. Приймаючи Закон, необхідно було чітко окреслити механізм реалізації його основних положень. Відсутність вказаного механізму реалізації нормативних положень призводить до різнобічного трактування норм та принципів Закону на практиці [55, с. 45]. Ми погоджуємося з зазначеною позицією науковця, адже не завжди закріплені нормами чинного законодавства права можна належним чином реалізувати. Подібною до вищенаведеної є також позиція Л.Д. Менів, яка в своїй роботі зазначає, що в Законі України «Про захист прав споживачів» не передбачено, в який спосіб має визначатись розмір завданих збитків споживачу [64, с. 42]. На нашу думку, це також є проблемою, адже звичайного відшкодування вартості недоброякісного товару або послуги не завжди достатньо для поновлення порушених прав споживача.

Для належного порівняння судового захисту прав споживачів з іншими, необхідно дослідити, яким чином споживач, права якого порушені може їх поновити. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 року № 435-IV (надалі – ЦК України) наводить такі форми: судовий захист; захист цивільних прав та інтересів Президентом України, органами державної влади, органами влади Автономної

Республіки Крим або органами місцевого самоврядування; захист цивільних прав нотаріусом; самозахист цивільних прав [8]. До того ж, оскільки деякі положення ЦК України певною мірою кореспондуються з Законом України «Про захист прав споживачів», то до правовідносин у сфері захисту прав споживачів застосовуються положення ЦК України, що наводять перелік прав покупця при продажі йому товарів неналежної якості. Згідно ст. 708 ЦК України, у разі виявлення покупцем протягом гарантійного або інших строків, встановлених для сторін правилами чи договором, недоліків, не застережених продавцем, або фальсифікації товару покупець має право за своїм вибором:

- 1) вимагати від продавця або виготовлювача безоплатного усунення недоліків товару або відшкодування витрат, здійснених покупцем чи третьою особою, на їх виправлення;
- 2) вимагати від продавця або виготовлювача заміни товару на аналогічний товар належної якості або на такий самий товар іншої моделі з відповідним перерахунком у разі різниці в ціні;
- 3) вимагати від продавця або виготовлювача відповідного зменшення ціни;
- 4) відмовитися від договору і вимагати повернення сплаченої за товар грошової суми.

Отже, захист прав споживачів дійсно детально регламентовано нормами законодавства, проте не всі форми захисту здатні повною мірою захистити та/або відновити порушені права споживача.

М.В. Сидоренко наголошує, що розвиток суспільних відносин зумовив появу певних механізмів захисту порушених прав, які в науковій літературі дістали назву форми захисту цивільних прав [74, с. 20]. Доцільним доповненням зазначеної думки є позиція А.В. Янчука, відповідно до якої, форма захисту відображає, яким чином уповноважена особа здійснюватиме належне їй право на захист – самостійно чи залучить до цього процесу певний уповноважений орган. Перша з двох наведених форм захисту одержала назву неюрисдикційної, друга – юрисдикційної форми захисту. При цьому спільною ознакою обох вказаних форм

захисту є те, що здійснення права на захист у будь-якому разі ініціює саме носій порушеного суб'єктивного права [80, с. 67].

Повертаючись до форм здійснення захисту цивільних прав споживачів, а також суб'єктів їхньої реалізації, варто більш детально розглянути форми, визначені ЦК України.

Стаття 17 ЦК України як одну з форм захисту визначає захист цивільних прав Президентом України. Зазначений захист цивільних прав юридично не належить до його повноважень, адже його законодавчо не закріплено в Розділі V Конституції України. До того ж, Президент України не має повноважень на застосування будь-якого способу захисту, наведеного в статті 16 ЦК України.

Проте це не означає, що стаття 17 ЦК України має суто декларативний характер і на практиці не може бути застосована. Відповідно до статті 106 Конституції України, Президент України, відповідно до покладених на нього повноважень, має право видавати укази та розпорядження, що є обов'язковими на всій території України. Таким чином, шляхом здійснення нормотворчої діяльності, Президент України може належним чином захистити та/або поновити порушені права та інтереси споживачів. Також, варто звернути увагу на те, що Президент має право вето запропонованого Верховною Радою України закону, якщо вважатиме його таким, що порушує цивільні права та інтереси громадян. Виходячи з вищенаведеного, хоча Президент України і не є безпосереднім суб'єктом захисту прав та законних інтересів споживачів, проте як і інші органи державної влади та органи місцевого самоврядування здійснює неабиякий вплив на відповідні правовідносини.

Найбільш профільним органом державної влади, який створений безпосередньо для захисту та безпеки споживачів є Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, яка діє відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів» від 02.09.2015 року № 667 (надалі – Положення про Держпродспоживслужбу) [25].

Згідно наведеного положення, основними завданнями Держпродспоживслужби є: здійснення ринкового нагляду в межах сфери своєї відповідальності, здійснення відповідно до закону державного ветеринарно-санітарного контролю, державного нагляду (контролю) за дотриманням санітарного законодавства, санітарного та епідемічного благополуччя населення, здійснення контролю за виконанням фітосанітарних заходів, здійснення контролю за якістю продукції та гігієною праці тощо.

До того ж, у разі порушення продавцями або надавачами послуг норм чинного законодавства, Держпродспоживслужба подає відповідні заяви до правоохоронних або інших органів, які наділені відповідними повноваженнями.

Вищезазначений орган проводить також превентивну діяльність, про яку було зазначено на початку даного дослідження.

Розглядаючи захист цивільних прав органами нотаріату, варто вказати наступне. Згідно статті 18 ЦК України, нотаріус здійснює захист цивільних прав шляхом вчинення виконавчого напису на борговому документі у випадках і в порядку, встановлених законом. Проте, здійснення виконавчого напису – це не єдиний спосіб захисту порушених прав цим суб'єктом.

Відповідно до статті 5 Закону України «Про нотаріат» та Наказу Міністерства юстиції України «Про затвердження порядку вчинення нотаріальних дій нотаріусами України», нотаріус зобов'язаний сприяти громадянам, підприємствам, установам і організаціям у здійсненні їх прав та захисті законних інтересів, роз'яснювати права і обов'язки, попереджати про наслідки вчинюваних нотаріальних дій для того, щоб юридична необізнаність не могла бути використана їм на шкоду [17]. До того ж, нотаріуси наділені широким колом повноважень, реалізуючи які права та законні інтереси споживачів можуть бути захищені належним чином [26].

Досліджуючи питання самозахисту прав та інтересів споживачів, можна зробити висновок, що в сучасних умовах, ця форма захисту є найбільш поширеною. Адже у разі порушення прав недобросовісним продавцем, споживач

в першу чергу намагається самотійно поновити їх. Це може здійснюватися шляхом направлення претензій, проведення переговорів тощо.

Змістовно дослідивши роботу О.О. Старицької, ми виявили наступні ознаки самозахисту прав та інтересів:

1. Самозахист може здійснюватися, якщо порушення суб'єктивного права наразі відбулося і продовжується, чи якщо протиправне посягання загрожує правам та інтересам тієї або іншої особи.

2. Внаслідок обставин, які склалися під час порушення прав, а також місця і часу такого порушення, відсутня можливість оперативного звернення за захистом до державних компетентних органів, чи хоча і не виключають звернення за судовим або іншим захистом. Особа, права та законні інтереси якої порушено, діючи з власної ініціативи, вибирає більш оперативні заходи.

3. Самозахист провадиться насамперед силами та засобами особи, права та законні інтереси якої порушено, що не виключає взаємодопомоги і сприяння в здійсненні захисту з боку інших громадян або юридичних осіб.

4. При застосуванні самозахисту, особа, права якої порушено, не повинна вчиняти дій, що перевищують межі необхідні для припинення порушення. Самозахист має бути адекватний вчиненому порушенню [75, с. 249].

На нашу думку, такий перелік ознак самозахисту цивільних прав повною мірою розкриває його зміст та сутність.

З цього приводу варто додати, що самозахистом є також процес звернення споживача, права якого порушені до суду або відповідних органів державної влади. І тільки після його безпосереднього звернення, розпочинається процес захисту суб'єкта органами державної влади або іншими органами, що наділені відповідними правами.

В межах даної роботи варто зазначити, що разом зі стрімким розвитком суспільних відносин, значно зріс суб'єктний склад категорії «споживачі». Так, дослідники окрім звичайних покупців товарів виділяють споживачів банківських послуг відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність» [11], Закону України «Про споживче кредитування» [20], споживачів страхових послуг

відповідно до Закону України «Про страхування»[22], споживачів рекламних послуг відповідно до Закону України «Про рекламу» [19], споживачів медичних послуг, туристичних послуг тощо. Отже, враховуючи постійний розвиток сфери споживання, проблема захисту та гарантій прав споживачів потребує детального дослідження.

1.2.Права та обов'язки покупців та продавців при застосуванні судової форми захисту

У випадку порушення законних прав та інтересів споживачів, останні мають можливість вибору варіантів можливої поведінки у відповідь на порушення, а також можливість обрання найбільш адекватної форми захисту порушених прав та інтересів.

Варто погодитися з думкою науковців, які зазначають, що судовий захист прав споживачів є найбільш дієвою та повною формою захисту порушених прав, оскільки лише суд може остаточно поставити крапку у спірних правовідносинах та притягти недобросовісного продавця або надавача послуг до юридичної відповідальності. Зокрема, Є.О. Харитонов з цього приводу зазначає, що кожен громадянин має право на захист своїх інтересів, суб'єктивних прав, та на правосудне рішення [77, с. 401 - 402]. Деякі науковці не розмежовують можливості реалізації судового захисту та державний примус. На думку О.А. Підопригори, забезпеченість суб'єктивного права можливістю державного примусу є його невід'ємною якістю, і така можливість існує не паралельно з іншими, закріпленими в суб'єктивному праві можливостями, а властива їм самим, тому що без цього вони не були б юридичними можливостями [67, с. 22]. Ми погоджуємося з вищенаведеним оскільки, відповідно до норм чинного законодавства, суд при вирішенні справи по суті не лише виносить відповідне рішення, а й зобов'язує виконати його належним чином.

Дослідження вчених в першу чергу ґрунтуються на Основному Законі України та на міжнародних нормативно-правових актах, які ратифіковані

Верховною Радою України у встановленому законом порядку. Так, відповідно до Конвенції Ради Європи Про захист прав людини і основоположних свобод, кожен має право на справедливий і публічний розгляд його справи упродовж розумного строку незалежним і безстороннім судом, встановленим законом, який вирішить спір щодо його прав та обов'язків цивільного характеру або встановить обґрунтованість будь-якого висунутого проти нього кримінального обвинувачення [2].

Як і в будь-яких інших правовідносинах, при застосуванні судової форми захисту, окрім наявних прав, на споживачів та продавців або постачальників покладаються певні обов'язки, виконання яких сприяє всебічному судовому розгляду справи.

Звичайно, при зверненні до суду за захистом своїх прав, кожен споживач або продавець має певний інтерес. Як зазначає з цього приводу М.А. Самбор, юридичний інтерес є загальною ознакою для осіб, які беруть участь у справі [72, с. 14].

До того ж, варто звернути увагу на той факт, що для належного судового захисту прав, споживачі та інші учасники повинні мати належну правосуб'єктність, до якої входять: правоздатність (здатність мати цивільні права та обов'язки), дієздатність (здатність своїми діями набувати прав та обов'язків) та деліктоздатність (здатність нести юридичну відповідальність за порушення) [66, с. 186 - 187]. У випадку «недоліків» правосуб'єктності особи, вона не може самостійно реалізувати надані їй права. У цьому випадку така особа вимушена буде захищати порушені права та законні інтереси з використанням положень інституту представництва.

Згідно вимог Цивільного процесуального кодексу України (надалі – ЦПК України), розгляд спорів щодо порушених та/або не визнаних прав та інтересів споживачів розглядаються в порядку цивільного судочинства [9].

Причому, відповідно до статті 27 ЦПК України, за загальним правилом позови до фізичних або юридичних осіб подаються в суд за зареєстрованим у встановленому законом порядку місцем її проживання – для фізичних осіб або за

її місцезнаходженням – для юридичних осіб. Проте, законодавець, враховуючи «слабше» становища споживачів у відповідних правовідносинах, наділив їх правом використання так званої альтернативної підсудності.

Так, відповідно до частини 5 статті 28 ЦПК України, позови про захист прав споживачів можуть пред'являтися також за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача або за місцем заподіяння шкоди чи виконання договору. О.М. Єфімов зазначає, що альтернативна підсудність є пільговою, вона встановлена для невеликої категорії справ, які мають особливо важливе життєве значення для громадян [54, с. 35].

Варто погодитися з позицією науковця, адже дійсно, споживач, права якого порушено не завжди має можливість відстоювати свої права за місцем державної реєстрації недобросовісного продавця товарів або послуг.

Розкриваючи проблематику прав та обов'язків споживачів та інших учасників відповідних правовідносин, варто зазначити, що їхні права та обов'язки є досить подібними до прав та обов'язків інших суб'єктів, що застосовують судову форму захисту порушених прав.

Так, згідно положень ЦПК України, учасники справ про захист прав споживачів мають наступні права:

- ознайомлюватися з матеріалами справи, робити з них витяги, копії, одержувати копії судових рішень;
- подавати докази; брати участь у судових засіданнях, якщо інше не визначено законом;
- брати участь у дослідженні доказів; ставити питання іншим учасникам справи, а також свідкам, експертам, спеціалістам;
- подавати заяви та клопотання, надавати пояснення суду, наводити свої доводи, міркування щодо питань, які виникають під час судового розгляду, і заперечення проти заяв, клопотань, доводів і міркувань інших осіб;
- ознайомлюватися з протоколом судового засідання, записом фіксування судового засідання технічними засобами, робити з них копії, подавати письмові зауваження з приводу їх неправильності чи неповноти;

- оскаржувати судові рішення у визначених законом випадках;
- користуватися іншими визначеними законом процесуальними правами.

Реалізуючи процесуальні права, учасники правовідносин щодо захисту прав споживачів зобов'язані виконувати процесуальні обов'язки, передбачені частиною 2 статті 43 ЦПК України, а саме:

- виявляти повагу до суду та до інших учасників судового процесу;
- сприяти своєчасному, всебічному, повному та об'єктивному встановленню всіх обставин справи;
- з'являтися в судові засідання за викликом суду, якщо їх явка визнана судом обов'язковою; подавати усі наявні у них докази в порядку та строки, встановлені законом або судом, не приховувати докази;
- надавати суду повні і достовірні пояснення з питань, які ставляться судом, а також учасниками справи в судовому засіданні;
- виконувати процесуальні дії у встановлені законом або судом строки;
- виконувати інші процесуальні обов'язки, визначені законом або судом.

Проте, не варто залишати поза увагою той факт, що не всі процесуальні права та обов'язки належать одразу всім учасникам процесу щодо захисту прав споживачів. Як зазначає з цього приводу Я.Я. Мельник, тільки відповідач, захищаючись, може виконати цивільний процесуальний обов'язок по подачі зустрічного позову, заперечення проти позову, тощо, – виконавши усі приписані законом вимоги по змісту формування та порядку подачі до суду. Або ж – процесуальна позиція позивача чи відповідача може ґрунтуватися на обов'язку клопотати перед судом про витребування нових доказів, про виклик і допит нових свідків, про доручення до матеріалів справи певних доказів, – про що не може відповідно клопотати інший учасник цивільного процесу, такий як: свідок, експерт, оскільки не наділений відповідним правом [63, с. 142].

Не дивлячись на те, що наше дослідження присвячено захисту прав споживачів, варто вказати, що не завжди споживач є саме потерпілою стороною. Інколи трапляються випадки, за яких споживач своєю неправомірною поведінкою

сам порушує права чи законні інтереси продавця або надавача послуг. В Україні досить поширеною є практика ухилення споживачів енергетичних послуг від оплати таких послуг. Так, в межах справи № 273/1604/15-ц представниками позивача при здійсненні перевірки дотримання відповідачем Правил користування електричною енергією для населення, складено акт про порушення, яким встановлено порушення пункту 42 цих Правил, а саме: виявлення дій споживача, які призвели до зміни показів приладу обліку – фіксація індикатором впливу магнітного поля на лічильник електричної енергії. Внаслідок цього електрична енергія споживалась, але не обліковувалась належним чином. Шляхом проведення простих математичних розрахунків, позивачем було виявлено, що внаслідок протиправних дій споживача, було завдано збитків за необліковану електричну енергію у розмірі 25 274, 53 грн.

Рішеннями судів першої та апеляційної інстанції позовну заяву задоволено в повному обсязі, стягнуто з недобросовісного споживача суму завданих збитків, а також судові витрати, спричинені розглядом даної справи. Верховний Суд Постановою у справі № 273/1604/15-ц від 20.03.2019 року погодився з висновками суду першої та апеляційної інстанції та залишив касаційну скаргу недобросовісного споживача без задоволення [36].

Під захистом відповідача проти позову в цивільному процесі розуміється діяльність особи, яка притягається в процес з ініціативи або за згодою позивача для захисту своїх різноспрямованих з позивачем інтересів, спрямована на недопущення зміни його правового становища за результатами розгляду та вирішення справи [59, с. 23]. За таких обставин відповідач за допомогою різноманітних правових механізмів має довести свою невинуватість та недобросовісність споживача. Є.В. Васьковський з цього приводу вірно зазначав, що сторона відповідача повинна бути такою пасивною стороною, яка не тільки обороняється, але і звинувачує. Проте, зазвичай відповідач не нападає, а тільки відбиває звинувачення [49, с. 327].

Хоча судовий захист прав споживачів розглядається як правова процедура, основною ознакою якої є змагальність сторін, не виключається той факт, що

сторони можуть домовитися на будь-якій стадії судового процесу. Зокрема, відповідно до статті 206 ЦПК України, споживач, який звертався за захистом своїх порушених прав та інтересів до суду, може на будь-якій стадії судового процесу відмовитися від позову. В свою чергу, постачальник або надавач послуг, який є відповідачем, може визнати позов та погодитися з позовними вимогами позивача.

До того ж, відповідно до статті 207 ЦПК України, сторони цивільного провадження можуть укласти мирову угоду. Мирова угода укладається сторонами з метою врегулювання спору на підставі взаємних поступок і має стосуватися лише прав та обов'язків сторін. У мировій угоді сторони можуть вийти за межі предмета спору за умови, що мирова угода не порушує прав чи охоронюваних законом інтересів третіх осіб. Сторони можуть укласти мирову угоду і повідомити про це суд, зробивши спільну письмову заяву, на будь-якій стадії судового процесу. Звичайно, для укладання мирової угоди в межах справи про захист прав споживачів, повинна бути дотримано усіх процесуальних процедур. Як зазначає М.М. Ясинок, ще за часів Юстиніана мирові угоди повинні були відповідати певним вимогам, не зважаючи на те, що такі угоди були приватною справою сторін спору, при цьому кожна мирова угода мала затверджуватися посадовою особою, якою, як правило, був претор або суддя [81, с. 43]. Тому, відповідно до частини 4 статті 207 ЦПК України, укладена сторонами мирова угода затверджується ухвалою суду, в резолютивній частині якої зазначаються умови угоди. Затверджуючи мирову угоду, суд цією ж ухвалою одночасно закриває провадження у справі.

Варто зазначити, що з метою доведення своєї правоти, позивач або продавець можуть просити суд про призначення експертизи. Відповідно до статті 102 ЦПК України, висновок експерта – це докладний опис проведених експертом досліджень, зроблені у результаті них висновки та обґрунтовані відповіді на питання, поставлені експертові, складений у порядку, визначеному законодавством. При розгляді справи про захист прав споживачів, проведення експертизи має неабияке значення для правильного вирішення спору.

Зокрема, В.О. Ходанович зазначає, що значення експертизи в цивільному процесі зводиться до наступного:

- висновок експерта є джерелом доказової інформації;
- за допомогою експертизи з'ясовуються ознаки, походження і причинні зв'язки окремих фактів та механізми їх утворення;
- експертиза дозволяє визначити час початку та перебіг окремих явищ;
- експертиза дозволяє вирішити питання про тотожність осіб, предметів, речовин, їх групову належність;
- експертиза дозволяє виявити склад речовини, дати якісну й кількісну характеристику його елементів;
- експертиза дає можливість встановити факти, які мають юридичне значення;
- експертиза допомагає дати правильну юридичну оцінку факту, явищу;
- експертиза є засобом запобігання правопорушень, а також слугує меті уникнення окремих судових помилок [78, с. 328].

Ми погоджуємося з позицією науковця, оскільки без проведення експертизи досить важко з'ясувати, чи дійсно було завдано шкоди споживачу внаслідок неякісних товарів або послуг, чи дійсно товари або послуги не відповідають нормам встановленим чинним законодавством. Право сторін спору на проведення експертизи у справах про захист прав споживачів є невід'ємною складовою цивільної правосуб'єктності сторін.

Одним з важливих механізмів судового захисту прав споживачів є колективний позов або представництво певної групи осіб, що пов'язані спільними правовідносинами, однією з пов'язаних осіб або відповідним спеціалізованим об'єднанням. Відповідно до статті 188 ЦПК України, суд з може за клопотанням учасника справи або з власної ініціативи об'єднати в одне провадження декілька справ за позовами: одного й того самого позивача до одного й того самого відповідача; одного й того самого позивача до різних відповідачів; різних позивачів до одного й того самого відповідача.

З приводу вищенаведеного К.О. Фесик, що основою дослідження підстави колективного позову є загальнотеоретичне уявлення про підставу як елемент позову, що складається із сукупності фактів, якими позивач обґрунтовує свої вимоги. А оскільки колективний позов – це вимоги значної кількості осіб, підстава колективного позову відрізняється деякою специфікою, що проявляється в її структурі та характері фактів, що входять до її складу. Важливим фактором, що потребує урахування при встановленні підстави колективного позову, є також допустима межа певної різноманітності вимог окремих позивачів [76, с. 93]. Ми погоджуємося з думкою науковця, адже дійсно застосування інституту колективного позову доцільно, коли недобросовісним постачальником або продавцем завдано шкоди невизначеному колу осіб, наприклад: масове харчове отруєння у закладі громадського харчування внаслідок приготування їжі з продуктів, що вже зіпсувались, або скасований перевізником авіарейс внаслідок його недбалості. У цьому випадку наявний принцип процесуальної економії, який дозволяє не відкривати велику кількість окремих проваджень, а належним чином захистити права та законні інтереси споживачів в межах однієї справи.

Вітчизняному правозастосуванню відомі випадки представлення великої групи споживачів однією або декількома спеціально створеними організаціями. Так, Верховний Суд Постановою у справі № 607/7052/16-ц від 26.06.2019 року встановив, що у липні 2016 року Тернопільська міська громадська організація «Асоціація споживачів житлово-комунальних послуг» (під час розгляду справи в апеляційному суді перейменована на громадську організацію «Асоціація споживачів житлово-комунальних послуг») звернулася до суду з позовом до Комунального підприємства теплових мереж «Тернопільміськтеплокомуненерго» Тернопільської міської ради про визнання протиправною відмову у проведенні перерахунку оплати за послугу централізованого опалення для населення та зобов'язання провести перерахунок плати за послугу з централізованого опалення. Споживачі електричної енергії вважали розрахунок її вартості протиправним та здійсненим з порушеннями правил проведення розрахунків, а

тому уповноважили громадську організацію представляти їхні інтереси у суді [37].

Принцип колективного захисту великої кількості споживачів, права яких порушено закріплений також пунктом 6 частини 1 статті 161 Цивільного процесуального кодексу України, відповідно до якого, судовий наказ може бути видано, якщо заявлено вимогу про повернення вартості товару неналежної якості, якщо є рішення суду, яке набрало законної сили, про встановлення факту продажу товару неналежної якості, ухвалене на користь невизначеного кола споживачів.

1.3. Спеціальні гарантії споживачів при здійсненні захисту своїх прав

Попередньо під час даного дослідження нами було зазначено, що споживач у відносинах стосовно захисту своїх та прав інтересів є відносно слабшою стороною. У зв'язку з цим, звичаями ділового обороту, а також нормами чинного законодавства споживачам надані додаткові гарантії, за допомогою яких вони можуть захистити себе належним чином.

На думку Є.В. Білозьорова, роль і значення гарантій прав і свобод особи визначається тим, що вони є важливими чинниками в економічній, політико-правовій, культурній та інших сферах життя суспільства, які створюють умови для реальної можливості здійснення прав і свобод особи [47, с. 27].

Як було зазначено вище, однією з найбільш суттєвих гарантій судового захисту прав споживачів є альтернативна територіальна підсудність, тобто можливість споживача самостійно обрати, до якого суду звернутись. Досліджуючи підсудність цивільних справ в цілому, варто вказати, що підсудність – це розмежування повноважень між різними судами однієї і тієї самої юрисдикції. На думку науковця Н.М. Бессараб, підсудність являє собою такий процесуальний інститут, норми якого регулюють та розмежовують компетенції між конкретними судами національної судової системи. Інститут підсудності цивільних справ традиційно виконує функції поділу певних категорій справ між різними судами першої інстанції [45].

Зокрема, відповідно до норм ЦПК України, позови про захист прав споживачів можуть пред'являтися також за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача або за місцем заподіяння шкоди чи виконання договору. Це означає, що споживачу, права якого порушені для застосування механізму судового захисту не обов'язково подавати позов за зареєстрованим місцем державної реєстрації недобросовісного продавця або надавача послуг. Це беззаперечно є процесуальною гарантією судового захисту, адже в Україні сформувалась усталена практика, за якої суб'єкти господарювання здійснюють господарську діяльність де завгодно, але не за місцем своєї державної реєстрації.

З цією позицією погоджувався Верховний Суд України, який у Постанові Пленуму Верховного Суду України «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів» зазначав, що споживачі за власним вибором звертаються до суду за місцем заподіяння шкоди, або за місцем виконання договору. Жоден із цих судів не вправі відмовити у прийнятті позовної заяви або переслати її до іншого суду з мотивів неподсудності [35].

Хоча Україна належить до країн з романо-германською правовою системою, де судовий прецедент не є джерелом права, В.В. Сахнюк вважає, що особливу роль відводять також Постановам Пленуму Верховного Суду України, оскільки вони є прикладом правильного розуміння норм права, забезпечують вироблення єдиного підходу до однакового розуміння законів нижчестоящими судами та надають їм важливі рекомендації, що виникають при розгляді судових справ [73, с. 119]. Ми погоджуємося з думкою науковця та зазначаємо те, що вона є досить поширеною.

Я.М. Романюк вказує на необхідність закріплення за Верховним Судом України (який діяв на час написання його роботи) повноважень щодо роз'яснення положень нормативно-правових актів за допомогою постанов Пленуму, оскільки в умовах колізійності та прогалин у законодавстві ці судові акти виступають у багатьох випадках єдиними роз'ясненнями, якими керуються у своїй діяльності судді та інші учасники правовідносин [69, с. 39]. Таким чином, не тільки законодавець та вищі органи державної влади погоджуються з необхідністю

наявності альтернативної підсудності справ про захист прав споживачів, адже наразі наявний величезний обсяг наукової літератури, присвяченої проблематиці даного питання.

Ще однією важливою гарантією судового захисту прав споживачів є пільгова сплата ними судового збору. Відповідно до статті 1 Закону України «Про судовий збір», судовий збір – збір, що справляється на всій території України за подання заяв, скарг до суду, за видачу судами документів, а також у разі ухвалення окремих судових рішень, передбачених цим Законом [23]. Відповідно до статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів», споживачі звільняються від сплати судового збору за позовами, що пов'язані з порушенням їх прав. Таке саме положення тривалий час було закріплено у Законі України «Про судовий збір», так відповідно до статті 5 зазначеного Закону, від сплати судового збору звільняються державні органи, підприємства, установи, організації, громадські організації та громадяни, які звернулися у випадках, передбачених законодавством, із заявами до суду щодо захисту прав та інтересів інших осіб, а також споживачі - за позовами, що пов'язані з порушенням їхніх прав. Проте відповідно до Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо сплати судового збору», що був прийнятий на вимогу Міжнародного валютного фонду, ця норма була виключена з закону, що певною мірою вплинуло на доступ споживачів до суду [13].

До того ж, аргументуючи прийняття Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо сплати судового збору», його автори в пояснювальній записці зазначають, що за весь час дії Закону України «Про судовий збір», коло осіб, звільнених від сплати судового збору стало необґрунтовано широким, тоді як розгляд будь-якої справи судом потребує витрат, незалежно від сплати судового збору [43].

Ми вважаємо, що норму про звільнення споживачів від сплати судового збору було виключено з закону безпідставно, адже згідно Конституції України, міжнародних договорів, до яких приєдналася Україна, а також рекомендацій авторитетних міжнародних установ, кожна особа повинна мати право на

звернення до суду, судовий захист має бути доступним. Так, згідно Рекомендації стосовно шляхів полегшення доступу до правосуддя № R (81)7, Ради Європи від 14 травня 1981 року, згідно якої прийняття до провадження не повинно обумовлюватися сплатою стороною державі якої-небудь грошової суми, розміри якої нерозумні стосовно справи, яка розглядається. Тією мірою, якою судові витрати є явною перешкодою для доступу до правосуддя, слід по можливості скоротити або анулювати [5].

Виключенням даної норми з Закону України «Про судовий збір» та одночасним залишенням відповідної норми в Законі України «Про захист прав споживачів», законодавець створив правову колізію, яка тривалий час породжувала судові спори та нескінченні оскарження рішень судів.

Це зумовлено тим, що суди по-різному тлумачили норми закону. Так, деякі судді при вирішенні питання щодо обов'язку сплати споживачами судового збору зазначали, що Закон України «Про судовий збір» є спеціальним, тому підлягає застосуванню у відповідних правовідносинах.

Так, наприклад, Верховний Суд України Ухвалою у справі № 6-967ц17 від 15.05.2017 року вказав, що заявник звернувся до Верховного Суду України із заявою про перегляд судових рішень разом з клопотанням про звільнення від сплати судового збору на підставі статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів».

Дослідивши матеріали справи, суд дійшов висновку, що у задоволенні клопотання заявника про звільнення від сплати судового збору за подання та розгляд заяви про перегляд судових рішень необхідно відмовити виходячи з наступного.

Оскільки першорядним нормативно-правовим актом національного законодавства, який регулює порядок справляння судового збору, є Закон України «Про судовий збір», то саме правові приписи, закріплені в наведеному законі, застосовуються при обчисленні судового збору, його сплаті, а також звільненні осіб від його сплати у випадках, визначених у статті 5 цього Закону.

За змістом змін до статті 5 Закону України «Про судовий збір», які прийняті пізніше, ніж Закон України «Про захист прав споживачів», убачається, що з 1 вересня 2015 року споживачі – за позовами, що пов’язані з порушенням їхніх прав, не відносяться до суб’єктів, які звільняються від сплати судового збору під час розгляду справи в усіх інстанціях, тому посилання заявника на положення Закону України «Про захист прав споживачів» не були взяті до уваги.

Враховуючи наведене підстав для звільнення від сплати судового збору не вбачається [38].

Повертаючись до проблематики скасування норми про звільнення від сплати судового збору, варто зазначити, що в комп’ютерній програмі документообігу, у зв’язку з останніми змінами, неможливо обрати таку підставу для звільнення від сплати судового збору, як «подання позову споживачем».

Деякі судді, в свою чергу, навпаки зазначали, що споживачі звільняються від сплати судового збору на підставі Постанови Пленуму Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ «Про застосування судами законодавства про судові витрати у цивільних справах» № 10 від 17.10.2014, згідно якої, стаття 5 Закону «Про судовий збір» не містить вичерпного переліку пільг щодо сплати судового збору, а тому, визначаючи такі пільги, слід керуватися іншим законодавством України, наприклад статтею 14 Закону України від 01 грудня 1994 року «Про порядок відшкодування шкоди, завданої громадянину незаконними діями органів, що здійснюють оперативно-розшукову діяльність, органів досудового слідства, прокуратури і суду» [18], статтею 22 Закону України від 22 жовтня 1993 року «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» [21], статтею 22 Закону України від 12 травня 1991 року «Про захист прав споживачів» [41].

Так, Києво-Святошинський районний суд міста Києва Ухвалою у справі № 369/7908/15-ц від 14.07.2016 року встановив, що відповідно до положень Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі звільняються від сплати судового збору за позовами, що пов’язані з порушенням їх прав.

Враховуючи, що Закон України «Про захист прав споживачів» є спеціальним законом по відношенню до Закону України «Про судовий збір», тому в даному випадку слід керуватись положеннями саме Закону України «Про захист прав споживачів», яким передбачено пільги для сплати споживачами судового збору.

Отже, суддя дійшов висновку, що у клопотанні позивача про відстрочення оплати судового збору слід відмовити та звільнити його від сплати судового збору за подання заяви про перегляд рішення у зв'язку з нововиявленими обставинами [42].

Варто вказати, що високий рівень правозастосовної практики є запорукою ефективного захисту порушеного права, відтак сформовані правові позиції судових органів у справах про захист прав споживачів є своєрідним індикатором стану захищеності споживача як учасника цивільно-правових відносин. На неабияку увагу у даному контексті заслуговують висновки, викладені Верховним Судом у своїх рішеннях як судом найвищої інстанції, адже саме якість правозастосування на рівні Верховного Суду може свідчити про успіх проведеної судової реформи та є гарантом довіри до судової системи України в цілому.

Тож, проблема неоднакового застосування норм права була певною мірою досліджена новоствореним Верховним Судом. Постановою Великої Палати Верховного Суду у справі № 761/24881/16-ц від 21 березня 2018 року, було зроблено наступний висновок: «У статті 5 Закону України «Про судовий збір» визначено перелік пільг щодо сплати судового збору, проте системний і комплексний аналіз зазначеного Закону і ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» дає правові підстави зробити висновок про те, що сама по собі відсутність такої категорії осіб у переліку осіб, які мають пільги щодо сплати судового збору, встановленому (ст. 5 Закону України «Про судовий збір»), не може безумовно означати те, що споживачі такої пільги не мають, оскільки така пільга встановлена спеціальним законом, який гарантує реалізацію та захист прав споживачів.

Відповідно до Прикінцевих та перехідних положень Закону України «Про судовий збір» у ч. 3 ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» (Відомості Верховної Ради України, 2006 р., N 7, ст. 84) слова «державного мита» замінені словами «судового збору».

Отже, при прийнятті Закону України «Про судовий збір» законодавець передбачив можливість застосування Закону України «Про захист прав споживачів» при визначенні пільг певних категорій осіб щодо сплати судового збору.

Відступаючи від практики Верховного Суду України, колегія суддів Великої Палати Верховного Суду вважає, що порушені права можуть захищатись як у суді першої інстанції (при пред'явленні позову), так і на наступних стадіях цивільного процесу, а саме при апеляційному перегляді. Ці стадії судового захисту є єдиним цивільним процесом, завдання якого є справедливий розгляд і вирішення цивільних справ з метою захисту порушеного права (ст. 22 «Про захист прав споживачів», ст. 1 ЦПК України у редакції на час постановлення оскарженої ухвали, ст. 2 ЦПК України у редакції на час розгляду справи Верховним Судом)» [34]. Таким чином, Верховний Суд визначив, що споживачі, у справах про захист своїх прав, звільняються від сплати судового збору в усіх інстанціях.

Проте, це не означає, що ця проблема повністю вирішена, а права споживачів на звернення до суду захищені належним чином. Адже, по-перше, судові рішення в Україні не має сили Закону, а по-друге, Цивільний процесуальний кодекс України передбачає можливість відступлення від висновку, зробленого Великою Палатою Верховного Суду. У зв'язку з цим, ми вважаємо, що для остаточного вирішення проблеми сплати споживачами судового збору при зверненні до суду, необхідно внести відповідні зміни до норм законодавства.

Не всі науковці вважають, що споживачі мають звільнитися від обов'язку сплати судового збору при зверненні до суду. А.І. Грушицький зазначає, що намагаючись дати об'єктивну оцінку ситуації стосовно сплати судового збору споживачами, слід визнати недоцільним збереження вказаної пільги. Судова

практика пішла шляхом, коли сферу дії закону «Про захист прав споживачів» поширено на кредитні та страхові відносини. Лише невелику частину спорів становлять справи за позовами громадян, які придбали телевізор чи телефон та в судовому порядку захищають свої права як споживачі. Позивачі часто намагаються прив'язати свій позов до Закону України «Про захист прав споживачів» тільки з метою скористатися пільгою щодо сплати судового збору, а суди не звертають уваги на вказане, розглядаючи без сплати судового збору спори стосовно ДТП тощо [53].

Інші дослідники дотримуються абсолютно протилежної думки, зокрема М.Б. Кравчик вважає, що звільнення споживачів від сплати судового збору, на рівні з альтернативною підсудністю цієї категорії справ, завжди трактувалось як складник забезпечення права на звернення до суду. Такі пільги зумовлювались слабшим становищем споживачів на ринку товарів, робіт та послуг порівняно з продавцями (виробниками, надавачами послуг) [61, с. 20]. Ми погоджуємося з зазначеною позицією науковця, адже права та законні інтереси споживача можуть бути порушені незалежно від того в якій сфері він отримав послуги чи придбав товари.

Гарантією судового захисту прав споживачів є також можливість споживача, права та законні інтереси якого порушені притягти до адміністративної або кримінальної відповідальності недобросовісного продавця або надавача послуг.

Так, відповідно до статті 42-1 Кодексу України про адміністративні правопорушення, недобросовісного продавця сільськогосподарської продукції може бути притягнуто до адміністративної відповідальності. Вказана стаття закріплює норму згідно якої, виробництво, заготівля, реалізація сільськогосподарської продукції, що містить засоби захисту рослин, стимулятори їх росту, мінеральні добрива та інші хімічні препарати понад гранично допустимі рівні концентрації, – тягнуть за собою накладення штрафу на громадян від трьох до семи неоподатковуваних мінімумів доходів громадян з конфіскацією зазначеної продукції або без такої і на посадових осіб - від п'яти до восьми

неоподатковуваних мінімумів доходів громадян з конфіскацією зазначеної продукції або без такої [6].

Кримінальний кодекс України також містить норми, що можуть застосовуватись до недобросовісного продавця. Відповідно до статті 227 зазначеного Кодексу, умисне введення в обіг (випуск на ринок України) небезпечної продукції, тобто такої продукції, що не відповідає вимогам щодо безпечності продукції, встановленим нормативно-правовими актами, якщо такі дії вчинені у великих розмірах, – караються штрафом від п'ятисот до тисячі неоподатковуваних мінімумів доходів громадян з позбавленням права обіймати певні посади чи займатися певною діяльністю на строк до трьох років [7].

РОЗДІЛ 2

ПРАВОВІ ЗАСАДИ ЗАСТОСУВАННЯ МЕХАНІЗМУ СУДОВОГО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

2.1. Реалізація механізму судового захисту прав споживачів в період реформування судової системи України

Під час даного дослідження нами було з'ясовано, що споживачі при захисті своїх порушених прав та інтересів у суді мають визначене коло прав та процесуальних гарантій. Тож на нашу думку, доцільно буде розглянути яким чином споживачі, права яких порушено можуть поновити їх у суді і які проблеми можуть при цьому виникати.

Для того щоб ініціювати процес судового захисту свого порушеного справа, споживач має звернутися до суду з позовною заявою. Відповідно до статті 175 ЦПК України, у позовній заяві позивач викладає свої вимоги щодо предмета спору та їх обґрунтування. Позовна заява подається до суду в письмовій формі і підписується позивачем або його представником, або іншою особою, якій законом надано право звертатися до суду в інтересах іншої особи.

До того ж, деякі вчені розподіляють позови про захист прав споживачів на декілька видів. Так, Ю.Ю. Рябченко зазначає, що за способом процесуального захисту позови про захист прав споживачів можна класифікувати на позови про визнання (п.п.1,2 ч.2 ст.16 ЦК), позови про присудження (п.п.3-5, 8,9 ч.2 ст.16 ЦК) та перетворювальні позови (п.п.6,7 ч.2 ст.16 ЦК) [70, с. 365].

Особливим видом позовів про захист прав споживачів є позов про захист прав невизначеного кола споживачів [71]. Пунктом 9 статті 25 Закону України «Про захист прав споживачів», передбачено право об'єднань споживачів звертатись з позовом до суду про визнання протиправними дій недобросовісного продавця або постачальника.

Варто звернути увагу на те, що при поданні позову про захист прав споживачів, як і при поданні будь-якого іншого позову, необхідно дотримуватись

встановлених законодавством вимог. По-перше, позовна заява повинна містити найменування суду; прізвище та ім'я всіх споживачів, що звертаються з позовною заявою; зміст позовних вимог та способи захисту порушених прав тощо. По-друге, необхідно надати суду докази, що підтверджують позицію позивача або позивачів при поданні колективного позову. Тобто, для того щоб права споживачів були належним чином відновлені судом, до позовної заяви необхідно додати всі підтверджуючі матеріали, а саме: товарні чеки про купівлю товару або послуги неналежної якості; висновок експерта або інший документ, що підтверджує неналежну якість товару; у разі необхідності – документи, що підтверджують завдання шкоди таким товаром тощо.

Наявні ситуації, за якої позивач у справах про захист прав споживачів з певних причин не має доказів порушення його прав, або вони перебувають у відповідача, за таких обставин позивач може просити суд про сприяння в отриманні таких доказів. Як зазначає О.О. Грабовська, серед способів сприяння суду – витребування доказів. Утім сприяння суду шляхом витребування доказів не є абсолютним. Лише за клопотанням сторін та інших осіб, які беруть участь у справі, суд зобов'язаний витребувати докази у випадках, коли щодо отримання доказів існують складнощі [51, с. 17]. Тобто, суд обмежений принципом змагальності сторін, що на нашу думку є правильним, проте у виняткових випадках, з метою захисту прав, він може зобов'язати відповідача у справі про захист прав та інтересів споживачів надати наявні в нього докази.

Отже, при зверненні до суду за захистом своїх прав, споживачі мають, дотримуватись встановлених законодавством обов'язків та вимог до позовної заяви та інших документів.

В умовах реформування судової системи та процесуального законодавства, було впроваджено деякі нововведення, які стосуються позивачів у справах про захист прав та інтересів споживачів.

Зокрема, відповідно до Закону України «Про внесення змін до Господарського процесуального кодексу України, Цивільного процесуального кодексу України, Кодексу адміністративного судочинства України та інших

законодавчих актів» [12], та Закону України «Про внесення змін до Конституції України (щодо правосуддя)» № 1401-VIII від 02.06.2016 року, в цивільному процесі було запроваджено так звану адвокатську монополію. Так, відповідно зазначеного закону, Конституція України була доповнена статтею 131-2 наступного змісту: «Незалежність адвокатури гарантується. Засади організації і діяльності адвокатури та здійснення адвокатської діяльності в Україні визначаються законом.

Виключно адвокат здійснює представництво іншої особи в суді, а також захист від кримінального обвинувачення.

Законом можуть бути визначені винятки щодо представництва в суді у трудових спорах, спорах щодо захисту соціальних прав, щодо виборів та референдумів, у малозначних спорах, а також стосовно представництва малолітніх чи неповнолітніх осіб та осіб, які визнані судом недієздатними чи дієздатність яких обмежена» [14]. Виходячи з вищенаведеного, представництво споживачів у суді повинно здійснюватися адвокатами.

На думку багатьох вчених, запровадження адвокатської монополії є суттєвим обмеженням права споживачів на захист своїх порушених прав судом. О.П. Кальна вважає, що правосуддя в Україні ще не готове до таких нововведень оскільки, це буде один з приводів маніпуляції таких організацій, як Національна Асоціація адвокатів України та Рада адвокатів України. Відкритим є питання поєднання монополії адвокатів та діяльності практикуючих суб'єктів юридичної сфери [58, с. 4–5.]. Ми погоджуємось з наведеною думкою та зазначаємо, що велика кількість фахівців у галузі судового захисту прав споживачів провадять свою діяльність без отримання свідоцтво на право заняття адвокатською діяльністю. Проте це не означає, що такі суб'єкти не володіють достатнім рівнем професійних знань та навичок, необхідних для здійснення захисту споживачів.

Деякі дослідники навпаки підтримують реформування судової системи в частині здійснення представництва під час цивільного провадження. П.А. Бойко зазначає, що не всі усвідомлюють, в чому саме полягає адвокатська монополія. Монополія адвокатів у суді – це не створення привілейованого прошарку

населення, а, перш за все, це підвищення рівня судового захисту. Загальне підвищення вартості послуг відбудеться в основному за рахунок того, що з ринку почнуть зникати неякісні пропозиції [48]. На думку К.Б. Лівінської, монополізація адвокатської діяльності є необхідним кроком у питанні вдосконалення як окремого інституту – адвокатури, так і правової системи в цілому. Для того, щоб адвокатська монополія якісно запрацювала в Україні, необхідно здійснити комплексний підхід для її реалізації [62, с. 137].

Законодавець частково погоджується з позиціями науковців, тому ним передбачливо було запроваджено деякі винятки з правил представництва. Так, відповідно до 60 ЦПК України, представником у суді може бути адвокат або законний представник. Під час розгляду спорів, що виникають з трудових відносин, а також справ у малозначних спорах (малозначні справи) представником може бути особа, яка досягла вісімнадцяти років, має цивільну процесуальну дієздатність, за винятком осіб, визначених у статті 61 цього Кодексу.

До того ж, відповідно до Закону України «Про внесення змін до Господарського процесуального кодексу України, Цивільного процесуального кодексу України, Кодексу адміністративного судочинства України та інших законодавчих актів», цивільний процес було доповнено інститутом спрощеного провадження, відповідно до якого цивільні справи про захист прав споживачів розглядаються за спрощеною процедурою. Відповідно до частини 4 статті 19 ЦПК України, спрощене позовне провадження призначене для розгляду:

- малозначних справ;
- справ, що виникають з трудових правовідносин;
- справ про надання судом дозволу на тимчасовий виїзд дитини за межі України тому з батьків, хто проживає окремо від дитини, у якого відсутня заборгованість зі сплати аліментів та якому відмовлено другим із батьків у наданні нотаріально посвідченої згоди на такий виїзд;
- справ незначної складності та інших справ, для яких пріоритетним є швидке вирішення справи.

Ю.Ю. Грибанов, під спрощеним провадженням розуміє особливу, специфічну форму вирішення цивільно-правових спорів у рамках позовного провадження, що являє собою сукупність цивільних процесуальних правовідносин, в основу комплексного характеру яких покладено сукупність передумов матеріального та процесуального характеру [52, с. 155].

Як вбачається з вищенаведеного, за загальним правилом, справи про захист прав та інтересів споживачів не підлягають розгляду за правилами спрощеного провадження. Проте вони можуть бути розглянуті в порядку спрощеного провадження, якщо вони є малозначними. Так, відповідно до частини 6 статті 19 ЦПК України, малозначними є справи:

- справи, у яких ціна позову не перевищує ста розмірів прожиткового мінімуму для працездатних осіб, що згідно Закону України «Про державний бюджет 2019 рік» становить 192100,00 грн [15];
- справи незначної складності, визнані судом малозначними, крім справ, які підлягають розгляду лише за правилами загального позовного провадження, та справ, ціна позову в яких перевищує п'ятсот розмірів прожиткового мінімуму для працездатних осіб.

Тобто, у випадку завдання недобросовісним продавцем матеріальної та моральної шкоди, яка не перевищує розміру ста розмірів прожиткового мінімуму для працездатних осіб, цивільна справа про захист прав споживачів є малозначною та може розглядатися за правилами спрощеного позовного провадження, а отже представником в межах даної справи може бути не тільки адвокат, а і особа, яка досягла 18-ти років та має належний обсяг правоздатності та дієздатності. Фактично, це означає, що у випадку придбання побутової техніки, предметів побуту неналежної якості, для захисту порушених прав та інтересів споживачу не обов'язково звертатися за правовою допомогою до адвоката.

Таким чином, споживачі, при зверненні до суду за захистом своїх прав можуть використовувати всі, передбачені нормами чинного законодавства механізми, які на їх думку будуть доцільними в межах конкретної справи.

2.2.Правова позиція національних та європейських судових установ у справах про захист прав споживачів

Оскільки одним із гарантованих споживачеві прав є саме право на судовий захист, слід звернути увагу на те, що ефективність останнього залежить від рівня правозастосування судових установ. При цьому показовою є не лише практика, яка склалась в Україні, але й досвід зарубіжних судових органів, зокрема Європейського Суду (European Court of Justice – ECJ), який також називають Судом ЄС.

У даному контексті показовими є правові позиції, що містяться у рішеннях згаданого суду та є складовою частиною законодавства ЄС з огляду на правовий статус даної судової інстанції та її повноваження у сфері тлумачення та застосування норм права країн – членів Європейського Союзу [3].

Варто зазначити, що більшість науковців виділяють у якості джерел права ЄС разом із установчими договорами, нормативними актами інститутів Союзу та деякими іншими вторинними джерелами саме рішення Суду ЄС. І.С. Комаров відзначає особливий статус рішень наднаціональних судів і відносить їх до третьої, особливої групи джерел права ЄС, поряд із первинним та вторинним правом [59, с. 21].

Зокрема, в одному зі своїх рішень Суд ЄС дослідив роль принципу пропорційності у справах, пов'язаних із захистом прав споживачів. Так, у рішенні у справі *Cassis de Dijon* від 20 лютого 1979 р. Суд ЄС визнав, що національні заходи, спрямовані на захист прав споживачів, мають застосовуватись лише за умови виправданості такого застосування та дотримання принципу пропорційності. Так звана доктрина *Cassis de Dijon* продовжує застосовуватись Судом ЄС при вирішенні питань, пов'язаних із застосуванням норм законодавства окремих країн про захист прав споживачів, маркування продукції, найменування та склад продуктів, реклами та методи маркетингу. [57, с. 32].

У рішенні справедливо зазначається, що захист споживачів від шахрайства та загрози життю, а також підтримання здорової економічної конкуренції є

легітимними цілями, що не суперечать Союзному законодавству. При цьому має враховуватись дискреція кожної із держав щодо визначення національних стандартів маркування продукції [27].

Іншим аспектом, що був досліджений Судом ЄС, є співвідношення «оманливої реклами» та права споживачів на достовірну інформацію. Загальне тлумачення поняття «недобросовісної реклами» у світлі європейських стандартів наведено у справі «Procureur de la Republique v. X» щодо несправедливої реклами з боку імпортера машин Нісан з Бельгії для перепродажу у Франції. [28].

У даній справі зазначені автомобілі було розрекламовано як нові, що пропонуються за цінами, нижчими за ті, що пропонуються французькими ексклюзивними дистриб'юторами. Машини були зареєстровані виключно для цілей імпорту; на них ніхто не їздив, і за ціною вони були дешевшими за французькі моделі. Реклама відповідних транспортних засобів містила формулювання: «Придбай нове авто дешевше!».

Відтак, необхідно було визначити, чи такі дії бельгійського імпортера означають недобросовісну рекламу у розумінні Директиви Ради Європейського Економічного Співтовариства «Щодо наближення законів, постанов та адміністративних положень держав-членів стосовно реклами, яка вводить в оману» № 84/450 від 10.09.1984 року, і, відповідно, мають бути припинені на національному рівні [4].

Суд висловив думку про те, що машина перестає вважатися новою не тоді, коли вона зареєстрована, а тоді, коли починає їздити на публічних дорогах. Таким чином стало зрозумілим, що зазначені імпортовані машини мають вважатися новими. Суд визнав, що національний суд може визнати рекламу «оманливою», якщо в ній буде висловлено, що машини, представлені як нові, були зареєстровані перед їх імпортом і коли інформація про це могла утримати значну кількість споживачів від купівлі цих автомобілів.

Суд також зазначив, що рекламування машин як дешевих може вважатися оманливим лише тоді, коли значній кількості споживачів було невідомо, що нижча ціна означає меншу укомплектованість авто. З точки зору Суду ЄС, для

того, щоб вважати рекламу оманливою, необхідною є наявність достатньої кількості прикладів обману споживачів. Така позиція Суду вмотивована бажанням сприяти «паралельним імпортерам» (підприємцям, які імпортують продукцію з різних держав на однакових умовах) [57, с. 350].

Оскільки в ході судового розгляду факт не усвідомлення споживачами причини низької ціни встановлено не було, дана реклама не була визнана як оманлива. Відповідний підхід свідчить про відведення Судом значної ролі споживачу та врахування як об'єктивних, так і суб'єктивних факторів при оцінці реклами.

Окрема категорія рішень, винесених Судом ЄС, стосується питання отримання споживачем товару неналежної якості. У 2015 році, у справі «Froukje Faber v Autobedrijf Hazet Ochten BV», Суд постановив, що будь-яка невідповідність товару заявленим характеристикам, яка стає очевидною впродовж шести місяців з дня поставки такого товару, повинна розглядатись як така, що існувала на момент поставки. Таким чином, хоч на споживача і покладається обов'язок довести сам факт невідповідності та факт її виявлення впродовж шести місяців, споживач не повинен доводити причину такої невідповідності, зокрема її зв'язок із діями постачальника товару [29].

У рішенні від 17 квітня 2008 року у справі «Quelle AG v. Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände», Судом постановлено, що споживач не зобов'язується сплачувати продавцеві суму за користування товаром неналежної якості, який згодом було замінено на товар належної якості. На відміну від споживача, який вже оплатив товар, продавець товару неналежної якості не виконав договірні зобов'язання належним чином, а тому повинен нести відповідальність за наслідки власної недбалості. Суд зазначає, що вимога «безкоштовного користування», пов'язана із зобов'язанням продавця приведення товару у відповідність, має наміром захист споживачів від ризику понести фінансові витрати, що, у свою чергу, може спричинити небажання споживача відстоювати свої законні права [30].

Також, Судом ЄС роз'яснено окремі питання захисту прав споживачів по відношенню до страхових контрактів. У 2011 році, у справі «Association belge des Consommateurs Test-Achats ASBL and Others v Conseil des ministres», Суд встановив, що визначення статі як фактору ризику за договором страхування саме по собі є дискримінаційним, а тому можливість отримувати виплати, різні за своєю сумою, в залежності від статі повинна бути скасована [31].

Як зазначено у рішенні від 23 квітня 2015 р. у справі «Jean-Claude Van Hove v CNP Assurances SA», договір страхування повинен містити прозорі, викладені зрозумілою мовою особливості механізму функціонування домовленостей щодо страхування, з метою надання можливості споживачеві оцінити матеріальні наслідки укладання такого договору [32].

Насамкінець, особа, яка здійснює супровід авіа перельотів, не може включати вартість страхування на випадок відміни рейсу в ціну самого авіаквитка як опцію, що не обговорюється із клієнтом. Можливість отримати такі страхові виплати складає окрему графу серед видів доданої вартості до вартості авіаквитка, а тому повинна бути визначена за згодою клієнта у кожному окремому випадку. Такого висновку дійшов Суд ЄС у своєму рішенні від 19 липня 2012 р. у справі «ebooker.com Deutschland». При цьому Суд зазначає, що страхування на випадок скасування рейсу є одним із видів послуг, що надаються особою, відмінною від перевізника, відтак вибір такої опції є автономним за своєю природою, а кошти, сплачені за неї, будуть включені у такому випадку до доданої вартості квитка [33].

В той час, коли практика Суду ЄС щодо захисту прав споживачів зачіпає, здавалось би, віддалену від теми споживання тих чи інших благ сферу договорів страхування, Верховний Суд України знайшов застосування нормам законодавства про захист прав споживачів у сфері надання фінансових послуг. Зокрема, йдеться про Постанову Верховного Суду України у справі № 6-98цс14 від 03.09.2014 року, у якій наведено наступну правову позицію: «...надання установою послуг з адміністрування активів, створених за рахунок залучених періодичних внесків учасників групи з метою об'єднання їхніх коштів і

спрямованих на почергове придбання кожним із них певних товарів, що обумовлені в договорі, є правомірною діяльністю з надання фінансових послуг, за умови отримання ліцензії, яка передбачена статтею 1 Закону України «Про фінансові послуги та регулювання ринків фінансових послуг», а не нечесною підприємницькою практикою в розумінні пункту 7 частини третьої статті 19 Закону України «Про захист прав споживачів», наслідком якої є визнання угоди недійсною [39].

Показовим для рівня правозастосування норм про захист прав споживачів в Україні є той факт, що правові позиції, спільні для багатьох життєвих випадків містяться не лише у судових рішеннях останньої інстанції, але й можуть бути віднайдені у висновках судів апеляційної інстанції. Так, наприклад, на рівні апеляційного розгляду справи було визначено, що у разі завдання шкоди споживачу при виконанні договору діями третіх осіб мають бути застосовані норми ЦК України про відшкодування шкоди, зазначені у підрозділі 2 розділу III книги 5 ЦК України «Недоговірні зобов'язання».

Рішенням апеляційного суду Донецької області від 03.10.2006 р. скасовано рішення районного суду від 15.06.2006 р. та відмовлено у задоволенні позову до приватного підприємця про захист прав споживача з тих підстав, що шкоду було завдано діями третьої особи, стосовно якої є вирок у кримінальній справі, тому апеляційний суд не погодився з висновками суду першої інстанції про застосування до правовідносин положень Закону України «Про захист прав споживачів», а виходив з вимог статей 1166, 1167 ЦК України, якими передбачено встановлення вини у завданні шкоди. Вироком суду щодо зазначеної третьої особи встановлено її вини. Ухвалою Верховного Суду України від 10.01.2008 р. ухвалу апеляційного суду Донецької області від 03.10.2006 року залишено без змін [56].

Також, національні суди неодноразово висловлювались щодо умов дійсності договору, беручи до уваги законодавство про захист прав споживачів та закріплені у ньому вимоги. Підсумував дану практику Верховний Суд України у справі № 6-2766цс15. У своєму рішенні від 16 грудня 2015 р. Суд встановив, що

відповідно до частин 1, 2 статті 215 ЦК України підставою недійсності правочину є недодержання в момент вчинення правочину стороною та/або сторонами вимог, які встановлені частинами 1-3, 5 та 6 статті 203 ЦК України.

Недійсним є правочин, якщо його недійсність встановлена законом (нікчемний правочин). У цьому разі визнання такого правочину недійсним судом не вимагається. Стаття 18 Закону України «Про захист прав споживачів» містить самостійні підстави визнання угоди (чи її умов) недійсною.

Так, за змістом частини 5 цієї норми у разі визнання окремого положення договору, включаючи ціну договору, несправедливим може бути визнано недійсним або змінено саме це положення, а не сам договір. Тільки у разі, коли зміна окремих положень або визнання їх недійсними зумовлює зміну інших положень договору, на вимогу споживача такі положення підлягають зміні або договір може бути визнаний недійсним у цілому.

Визначення поняття «несправедливі умови договору» закріплено в частині 2 статті 18 цього Закону – умови договору є несправедливими, якщо всупереч принципу добросовісності його наслідком є істотний дисбаланс договірних прав та обов'язків на шкоду споживачу.

Аналізуючи норму статті 18 Закону України «Про захист прав споживачів» можна дійти висновку, що для кваліфікації умов договору несправедливими необхідна наявність одночасно таких ознак: по-перше, умови договору порушують принцип добросовісності; по-друге, умови договору призводять до істотного дисбалансу договірних прав та обов'язків сторін; по-третє, умови договору завдають шкоди споживачеві.

Несправедливими є, зокрема, умови договору про: виключення або обмеження прав споживача стосовно продавця (виконавця, виробника, надавача послуг) або третьої особи у разі повного або часткового невиконання чи неналежного виконання продавцем (виконавцем, виробником, надавачем послуг) договірних зобов'язань, включаючи умови про взаємозалік, зобов'язання споживача з оплати та його вимог у разі порушення договору з боку продавця (виконавця, виробника, надавача послуг); встановлення жорстких обов'язків

споживача, тоді як надання послуги обумовлене лише власним розсудом виконавця; надання можливості продавцю (виконавцю, виробнику, надавачу послуг) не повертати кошти на оплату, здійснену споживачем, у разі відмови споживача укласти або виконати договір, без встановлення права споживача на одержання відповідної компенсації від продавця (виконавця, виробника, надавача послуг) у зв'язку з розірванням або невиконанням ним договору [40].

Отже, аналіз наведених вище правових позицій у справах про захист прав споживачів дозволяє, по-перше, прослідувати незмінну актуальність законодавства у відповідній сфері та багатоманітність правовідносин, врегулювання котрих є неможливим без звернення до норм про захист прав споживачів, та, по-друге, пересвідчитись у високому рівні правозастосування останніх як на рівні наднаціональної судової установи – Суду ЄС, так і на рівні судових органів України.

2.3. Шляхи вдосконалення законодавства України у сфері судового захисту прав споживачів та приведення його до Європейських стандартів

Не дивлячись на всі намагання законодавця належним чином врегулювати сферу судового захисту прав споживачів, зробити це повною мірою майже неможливо. Це зумовлено стрімким розвитком суспільних відносин та їхньою адаптацією до правовідносин найбільш розвинених країн. За таких умов з'являється необхідність постійного усунення прогалин законодавства про захист прав споживачів та його подальшого вдосконалення.

Як було зазначено нами в попередніх розділах даної роботи, позивачі у справах про захист прав споживачів наділені певними процесуальними пільгами, що запроваджені з метою полегшення захисту їхніх прав та законних інтересів. Проте трапляються випадки, за яких споживачі вимушені доводити наявність в них, передбачених законом прав.

Так, нами було з'ясовано, що відповідно до частини 5 статті 28 ЦПК України, що позови про захист прав споживачів можуть пред'являтися також за

zareestrovanim місцем проживання чи перебування споживача або за місцем заподіяння шкоди чи виконання договору. Не дивлячись на це, Ю.В. Вітка зазначає, що деякі суди не визнають одержувачів фінансових послуг споживачами, а тому не вбачають підстав для застосування альтернативної підсудності на їхній розсуд. Однак трапляються й випадки, коли суд не вбачає за можливе визначити правильність обраної підсудності на стадії відкриття провадження у справі [50, с. 19].

Дійсно, національні суди не завжди застосовують норми права про захист прав споживачів до всіх правовідносин у цій сфері, що зумовлено відсутністю переліку осіб та правовідносин, на які поширюється дія Закону України «Про захист прав споживачів». Це породжує численні оскарження рішень судів першої інстанції та значно ускладнює процедуру судового захисту. За таких умов необхідно законодавчо запровадити певний перелік правовідносин, одна із сторін яких є споживачем. Ми також зазначаємо, що цей перелік не може бути вичерпним, а відповідні права можуть поширюватися на правовідносини, не наведені в ньому. Запропоноване має значно полегшити застосування механізму судового захисту прав споживачів, а також зменшити кількість судових спорів в частині оскарження ухвал судів першої інстанції.

До того ж, на нашу думку, частину 5 статті 28 ЦПК України необхідно продублювати в Законі України «Про захист прав споживачів». Адже як зазначалося нами раніше, у справах про захист прав споживачів, останні мають право вибору територіальної підсудності. Проте, на практиці виявляється, що не всі споживачі взагалі обізнані щодо існування ЦПК України, а відповідно і щодо наявності пільгової підсудності у справах про захист своїх прав.

Ще одним положенням судового захисту прав споживачів, яке потребує належного врегулювання є розумність строків судового провадження цієї категорії справ. Відповідно до статті 2 ЦПК України, під час цивільного провадження, суд та учасники процесу дотримуються принципу розумності процесуальних строків, проте на практиці цей фундаментальний принцип не завжди можна реалізувати належним чином. Як зазначає Ю.В. Навроцька, кожна

цивільна справа повинна бути розглянута судом у встановлений процесуальним законом строк, який, відповідно до загальних приписів процесуального закону, має бути розумним [65, с. 153]. Ми погоджуємося з наведеною думкою та зазначаємо, що принцип розумності строків є одним з найголовніших принципів цивільного судочинства, адже при не врегулюванні спірних відносин одразу після їх виникнення, подальший розгляд справи вже може не мати жодного сенсу.

Відповідно до статті 210 ЦПК України, суд має розпочати розгляд справи по суті не пізніше ніж через шістдесят днів з дня відкриття провадження у справі, а у випадку продовження строку підготовчого провадження - не пізніше наступного дня з дня закінчення такого строку. До того ж, суд розглядає справу по суті протягом тридцяти днів з дня початку розгляду справи. Не дивлячись на таке законодавче закріплення, у зв'язку з величезною завантаженістю судів, тривалість розгляду справ про захист прав споживачів може бути значно довшою за встановлені законодавцем строки. За таких обставин, з метою більш повного захисту порушених та/або не визнаних прав та інтересів споживачів пропонуємо внести зміни до деяких законодавчих актів, якими обмежити тривалість розгляду справ про захист прав споживачів. Зазначаємо, що відповідні зміни доцільно було би внести як до Закону України «Про захист прав споживачів» так і до Цивільного процесуального кодексу України. На нашу думку, такі нововведення сприятимуть повному та всебічному охопленні відповідних правовідносин, а також нададуть можливість оперативно поновити порушені права та законні інтереси, адже як було зазначено нами вище, зволікання під час вирішенні судових справ про захист прав споживачів, можуть по-перше, унеможливити повноцінний розгляд судової справи внаслідок зіпсування доказів, припинення господарської діяльності недобросовісним продавцем або постачальником тощо, а по-друге, можуть нівелювати зацікавленість споживача у вирішенні справи.

Підсумовуючи варто зазначити, що для повноцінного захисту прав споживачів необхідно запровадити таку модель суспільних відносин у даній сфері, за якої продавці, постачальники та надавачі послуг будуть зацікавлені в

належній якості свого продукту, а споживачі будуть обізнані стосовно своїх прав та обов'язків.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Всебічно та системно дослідивши механізм судового захисту прав споживачів, перспективи його розвитку в Україні та світі, були зроблені наступні висновки.

1. Виконуючи поставлені завдання, нами було розкрито юридичний зміст та поняття інституту судового захисту прав споживачів. Так, під судовим захистом прав споживачів маються на увазі юридично-значущі дії суб'єктів правозастосування, а також процесуальні механізми ведення провадження в межах даної категорії справ. Було також з'ясовано, що судовий захист прав споживачів має набір ознак, до яких належать: можливість застосування виключно за допомогою єдиного органу, що наділений повноваженнями здійснювати правосуддя в Україні – суду; обов'язковість рішення суду для виконання всіма суб'єктами, яких воно стосується прямо чи опосередковано; можливість оскарження рішення суду, якщо на думку споживача, воно не відповідає нормам чинного законодавства України; неможливість ухилення недобросовісного продавця або надавача послуг від участі у судовому процесі тощо.

Судовий захист прав споживачів має діяти без будь-яких перепон та обмежень, адже ринок споживання є одним з найважливіших елементів фундаменту національної економіки. Купуючи товари та послуги, українські споживачі сплачують податки, наповнюючи тим самим Державний бюджет України; підтримують суб'єктів господарювання, без яких неможливий розвиток суспільних відносин; сприяють пожвавленню економічної конкуренції в усіх галузях виробництва товарів або надання послуг. Тому в сучасних умовах механізм судового захисту прав споживачів покликаний стати надійним гарантом функціонування ринку споживання та української економіки в цілому.

2. Під час проведення даного дослідження, було проаналізовано права та обов'язки споживачів та продавців щодо механізму судового захисту прав споживачів. Законом України «Про захист прав споживачів» також прямо

передбачено право на звернення за захистом свої порушених прав та законних інтересів до національних судів України.

Зазначений закон не містить переліку прав та обов'язків споживачів під час безпосередньої реалізації судового захисту. Такий перелік наводиться в інших законах та підзаконних нормативно-правових актах. Так, відповідно до Цивільного процесуального кодексу України, споживач, права якого порушено, може звертатися до суду з позовною заявою до недобросовісного продавця, витребовувати докази та вимагати забезпечення позову. При реалізації права на судовий захист, споживач має виконувати певні обов'язки, зокрема дотримуватись процесуальних строків, проявляти повагу до суду та інших учасників процесу і так далі.

3. Також нами було виявлено спеціальні гарантії, які мають споживачі при зверненні за захистом своїх прав до суду. Так, наприклад, споживачі мають право не сплачувати судовий збір за подання позовної заяви про захист своїх прав, за споживачами закріплено спеціальні правила підсудності, відповідно до яких, вони мають право звертатися до суду за місцем свого проживання, або за місцем державної реєстрації продавця або надавача послуг тощо.

4. Встановивши порядок реалізації механізму судового захисту прав споживачів, ми дійшли висновку, що всі етапи застосування даного механізму досить детально регламентовані законодавцем. Проте, під час безпосередньої реалізації права на захист, споживач, права якого порушені, може допускати певні помилки, які можуть значно ускладнити застосування механізму судового захисту. У зв'язку з чим, ми пропонуємо закріпити в законодавстві норми, які б наводили визначений перелік дій та заходів, яких мають вчиняти споживачі при зверненні до суду за захистом своїх прав.

5. З метою найбільш змістовного дослідження проблематики даної роботи, нами було опрацьовано велику кількість рішень національних та міжнародних судових установ в даній сфері. Під час опрацювання, було з'ясовано, що оскільки споживач є більш вразливою стороною відповідних правовідносин, його права та інтереси мають захищатися належним чином.

Згідно національної та міжнародної судової практики, споживачі можуть звертатися до суду, якщо їх права було порушено недобросовісною рекламою, введенням їх в оману, встановленням необґрунтовано високих цін тощо.

6. Спираючись на праці провідних вчених України та світу, а також враховуючи усталено судову практику у даній сфері, ми вважаємо, що проблеми, які виникають у сфері судового захисту прав споживачів мають бути якнайшвидше вирішені, адже саме споживачі наповнюють Державний бюджет України, а також підтримують фінансову стабільність держави. Тому, законодавство має бути побудоване таким чином, аби не тільки захищати права споживачів у разі їх порушення, а взагалі унеможливити посягання на такі права.

Враховуючи результати проведеного дослідження та з метою удосконалення чинного законодавства України, вважаємо за доцільне наступні зміни до законодавства:

- пропонуємо внести зміни до ч. 4 ст. 22 до Закону України «Про захист прав споживачів» та викласти її в наступній редакції: «Споживачі, права та інтереси яких порушено можуть звертатися за їх захистом до суду за місцем свого проживання або за місцем державної реєстрації продавця».
- досить часто національні судові установи не відносять до категорії споживачів осіб, які придбавають фінансові послуги, медичні послуги тощо, у зв'язку з чим пропонуємо викласти пункт 22 статті 1 Закону України «Про захист прав споживачів» в наступній редакції: «Споживач – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує, має намір придбати чи замовити продукцію або фінансові, медичні, туристичні, транспортні, культурні, житлові, господарчі та інші послуги для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язку найманого працівника».
- вважаємо за необхідне повернути до Закону України «Про судовий збір» норму, яка звільнятиме споживачів від сплати судового збору наступного змісту: «Споживачі у справах про захист їхніх порушених прав та інтересів звільняються від сплати судового збору за подання позовної заяви, апеляційної та касаційної скарги».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України: Закон від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.
2. Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод: Конвенція Ради Європи від 04 листопада 1950 року. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_004. Дата звернення 23 вересня 2019 року.
3. Консолідована версія Договору про функціонування Європейського Союзу: Договір ЄС від 26 жовтня 2012 року. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.
4. Щодо наближення законів, постанов та адміністративних положень держав-членів стосовно реклами, яка вводить в оману: Директива Ради Європейського Економічного Співтовариства № 84/450 від 10.09.1984 року. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_347/ed20160218. Дата звернення 23 вересня 2019 року.
5. Рекомендація R (81) 7 Комітету міністрів державам-членам стосовно шляхів полегшення доступу до правосуддя: Рекомендація Комітету Міністрів Ради Європи від 14 травня 1981 року. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_133. Дата звернення 23 вересня 2019 року.
6. Кодекс України про адміністративні правопорушення: Закон України від 07 грудня 1984 року № 8073-X. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.
7. Кримінальний кодекс України: Закон України від 05 квітня 2001 року № 2341-III. URL: <https://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2341-14>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.
8. Цивільний кодекс України: Закон від 16 січня 2003 р. № 435-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

9. Цивільний процесуальний кодекс України: Закон від 18 березня 2004 року. № 1618-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.
10. Про адвокатуру та адвокатську діяльність: Закон України від 05 липня 2012 № 5076-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5076-17>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.
11. Про банки і банківську діяльність: Закон від 07 грудня 2000 року. № 2121-III. URL: <https://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.
12. Про внесення змін до Господарського процесуального кодексу України, Цивільного процесуального кодексу України, Кодексу адміністративного судочинства України та інших законодавчих актів: Закон України від 03 жовтня 2017 року № 2147-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2147-19>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.
13. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо сплати судового збору: Закон України: Закон України від 22 травня 2015 року № 484-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/484-19>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.
14. Про внесення змін до Конституції України (щодо правосуддя): Закон України від 02 червня 2016 року № 1401-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1401-19>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.
15. Про Державний бюджет України на 2019 рік: Закон України від 23 листопада 2018 року № 2629-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2629-19>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.
16. Про захист прав споживачів: Закон від 12 травня 1991 року. № 1023-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.
17. Про нотаріат: Закон від 02 вересня 1993 року. № 3425-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3425-12>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

18. Про порядок відшкодування шкоди, завданої громадянину незаконними діями органів, що здійснюють оперативно-розшукову діяльність, органів досудового слідства, прокуратури і суду: Закон України від 01 грудня 1994 року № 266/94-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/266/94-%D0%B2%D1%80>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

19. Про рекламу: Закон від 03 липня 1996 року. № 270/96-ВР. URL: <https://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/270/96-%D0%B2%D1%80>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

20. Про споживче кредитування: Закон від 15 листопада 2016 року. № 1734-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

21. Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту: Закон України від 22 жовтня 1993 року № 3551-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3551-12>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

22. Про страхування: Закон від 07 березня 1996 року. № 85/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/85/96-%D0%B2%D1%80>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

23. Про судовий збір: Закон від 08 липня 2011 року № 3674-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3674-17>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

24. Про судоустрій і статус суддів: Закон від 02 червня 2016 р. № 1402-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1402-19>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

25. Про затвердження Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів: Постанова Кабінету Міністрів України від 02 вересня 2015 року. № 667. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

26. Про затвердження Порядку вчинення нотаріальних дій нотаріусами України: Наказ Міністерства юстиції України від 22 лютого 2012 року. № 296/5.

URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0282-12>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

27. Рішення Суду Європейського Союзу від 20 лютого 1979 у справі №120/78.

URL: <http://curia.europa.eu/juris/showPdf.jsf?text=&docid=90055&pageIndex=0&doclang=EN&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=815119>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

28. Рішення Європейського Суду (П'ята палата) від 16 січня 1992 у справі C-373/90. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A61990CJ0373>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

29. Рішення Суду Європейського Союзу від 04 червня 2015 у справі C-497/13. URL: <https://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2015-06/cp150063en.pdf>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

30. Рішення Суду Європейського Союзу від 17 квітня 2008 у справі C-404/06. URL: <https://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2009-03/cp080028en.pdf>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

31. Рішення Суду Європейського Союзу від 01 березня 2011 у справі C-236/09. URL: <https://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2011-03/cp110012en.pdf>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

32. Рішення Суду Європейського Союзу від 23 квітня 2015 у справі C-96/14. URL: <https://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2015-04/cp150042en.pdf>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

33. Рішення Суду Європейського Союзу від 19 липня 2012 у справі C-112/11. URL: <https://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2012-07/cp120105en.pdf>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

34. Постанова Великої Палати Верховного Суду у справі № 761/24881/16-ц від 21 березня 2018 року. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/73054749>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

35. Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів: Постанова Пленуму Верховного Суду України від 12 квітня 1996 року № 5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0005700-96>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

36. Постанова Верховного суду у справі № 273/1604/15-ц від 20 березня 2019 року. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/81020454>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

37. Постанова Верховного Суду у справі № 607/7052/16-ц від 26 червня 2019 року. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/82826574>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

38. Постанова Верховного Суду України у справі № 6-967ц17 від 15 травня 2017 року. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/66775136>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

39. Постанова Верховного Суду України від 03 вересня 2014 р. у справі №6-98цс14. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/40423568>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

40. Постанова Верховного Суду України від 16 грудня 2015 р. у справі №6-2766цс15. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/54513238>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

41. Про застосування судами законодавства про судові витрати у цивільних справах: Постанова Пленуму Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ № 10 від 17 жовтня 2014 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0010740-14>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

42. Ухвала Києво-Святошинського районного суду міста Києва у справі № 369/7908/15-ц від 14 липня 2016 року. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/59540319>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

43. Пояснювальна записка до проекту Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо сплати судового збору». URL:

http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=55145. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

44. Інформація щодо діяльності територіальних органів Департаменту захисту споживачів Держпродспоживслужби у сфері захисту прав споживачів за 2018р. (надання послуг). URL: http://www.consumer.gov.ua/ContentPages/Kontrol_U_Sferi_Robit_I_Poslug/53/ Дата звернення 23 вересня 2019 року.

45. Бессараб Н.М. Юрисдикція та підсудність цивільних справ. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук за спеціальністю 12.00.03 – цивільне право та цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право. – Міжнародний гуманітарний університет, Одеса, 2015. 20с.

46. Биков В.І. Судовий захист прав споживачів. Правове забезпечення підприємницької діяльності. Київ. Київ. нац. торг.-екон. ун-т. 2019. Ч.2 С. 6-12.

47. Білозьоров Є.В. Правові гарантії захисту прав і свобод людини в Україні: реалії та проблеми. *Наука і практика*. 2009. № 8(107). С. 26-30.

48. Бойко П.А. Матеріали круглого столу Ради адвокатів м. Києва на тему: «Обговорення проектів змін до закону «Про адвокатуру та адвокатську діяльність» від 25.03.2015. URL: <http://kmdka.com/novini/301>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.

49. Васьковський Є.В. Підручник цивільного процесу: 2-ге вид. Підручник. За ред. Томсинова В.А. 2003. 429 с.

50. Вітка Ю. В. Аналіз судової практики у справах, пов'язаних із захистом прав споживачів фінансових послуг. М. 2014. 127 с.

51. Грабовська О.О. Специфіка формування предмета доказування в цивільному процесі. *Цивільне право і процес*. 2016. № 3. С. 15-20.

52. Грибанов Ю. Ю. Розгляд справ в порядку спрощеного провадження в цивільному та господарському процесі. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук за спеціальністю 12.00.03 – цивільне право та цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право. 2015. К. – 235 с.

53. Грушицький А.І. Звільняти чи не звільняти? Питання сплати судового збору залишається невизначеним. URL: https://zib.com.ua/ua/125431-zvilnyati_chi_ne_zvilnyati_pitannya_splati_sudovogo_zboru_zh.html. Дата звернення 23 вересня 2019 року.
54. Єфімов О.М. Правові засади підсудності цивільних справ. *Юридична Україна*. 2015. № 6. С. 29-39.
55. Забродіна О.В. Забродін С.І. Захист прав споживачів: теорія та практика сьогодення. Дніпровський національний гірничий університет. 2011. С. 43-47.
56. Зубова Л. Судовий захист прав споживачів. Аналітична юриспруденція. 2018. URL: https://yurincom.com/legal_practice/analitichna_yurysprudentsiia/sudovyj-zakhyst-prav-spozhyvachiv. Дата звернення 23 вересня 2019 року.
57. Ісічко А., Мінін О. Правове регулювання сфери захисту прав споживачів у Європейському Союзі та в Україні (комплексне порівняльно-правове дослідження). Київ. АТІКА. 2005. 625 с.
58. Кальна О.П. Сильна адвокатура: якою її бачать працівники. *Вісник Асоціації правників України*. 2015. № 3. С. 4–5.
59. Комаров І.С. Захист відповідача проти позову в цивільному та господарському процесі. *Цивільний процес, господарський процес*. 2012. № 2. С. 22-28.
60. Комарова Т. Правова сила рішень Суду Європейського Союзу. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. – 2018. URL: http://www.visnyk-juris.uzhnu.uz.ua/file/No.49/part_2/48.pdf. Дата звернення 23 вересня 2019 року.
61. Кравчик М.Б. Реалізація права споживачів на захист через призму категорії судового збору. *Підприємництво, господарство і право*. 2016. № 11. С. 19-23.
62. Лівінська К.Б. Монополізація адвокатської діяльності: проблемні питання. *Часопис Київського університету права*. 2015. № 3. С. 398-401.

63. Мельник Я.Я. Цивільні процесуальні обов'язки сторін. *Університетські наукові записки*. 2012. № 3 (43). С. 135-144.
64. Менів Л.Д. Проблемні питання захисту прав споживачів. *Журнал східноєвропейського права*. 2018. № 50. С 37-43.
65. Навроцька Ю.В. Строки судового розгляду в цивільному процесі України. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2013. № 3. С. 149-162.
66. Оборотов Ю.М., Крестовська Н.М., Крижанівський А.Ф., Матвєєва Л.Г. Теорія держави і права. навч. пос. Харків. Одісей. 2010. 256 с.
67. Підпригора О. А. Цивільне право України. Підручник. Підпригора О.А. Київ. 1994. 412 с.
68. Радченко О.Ю. Деякі правові проблеми судового захисту прав споживачів фінансових послуг. *Адміністративне право і процес*. 2016. № 9. С. 86-91.
69. Романюк Я.М. Єдність судової практики: теоретичні засади та вдосконалення законодавчого забезпечення. *Вісник Верховного Суду України*. 2012. № 5. С. 37-42.
70. Рябченко Ю.Ю. Види позовів у захист прав споживачів. *Форум права*. 2008. № 1. С. 363-367.
71. Сакара Н.Ю. Проблема доступності правосуддя у цивільних справах: Автореф. канд. юрид. наук: 12.00.03 *Нац. юрид. Академія України імені Я. Мудрого*. Харків. 2006. 256 с.
72. Самбор М. А. Інтерес в праві: загальнотеоретичні аспекти розуміння та реалізації. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук за спеціальністю 12.00.01 – теорія та історія держави і права; історія політичних і правових вчень. Київський національний університет внутрішніх справ. Київ. 2010. 22 с.
73. Сахнюк В.В. Роль та місце судового прецеденту у системі джерел національного права. *YoungScientist*. 2017. № 5.1 (45.1) с. 119-122.

74. Сидоренко М.В. Судовий захист цивільного права та інтересу як загальна засада цивільного законодавства України. Одеська юридична академія. 2012. С 20.
75. Старицька, О. О. Організаційна основа здійснення захисту прав споживачів в Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2012. № 20. Ч. 2. Т. 1. С. 249–252.
76. Фесик К.О. Підстава колективного позову: поняття, структура, порядок формування. *Цивільне право та цивільний процес*. 2015. № 2(39). С. 86-94.
77. Харитонов Є.О., Старцев О.В. Цивільне право України. Підручник Київ. Істина. 2007. 816 с.
78. Ходанович В.О. Судові експертизи в цивільному судочинстві України. *Юридична література*. 2013. – С. 326–329.
79. Черняк О.Ю. Класифікація прав споживача за законодавством України та Європейського Союзу. *Форум права*. 2008. № 2. С. 458-464. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/FP/2008-2/08coytes.pdf>. Дата звернення 23 вересня 2019 року.
80. Янчук А.В. Учасники захисту цивільних прав. *Цивільне право і процес*. 2016. № 3. С. 65-70.
81. Ясинок М.М. Мирова угода у цивільному судочинстві: історико-правовий аспект та перспективи розвитку. *Бюлетень Міністерства юстиції України*. 2013. № 5. 47с.