

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

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

СУДОВИЙ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Студента 2 курсу, 8 групи,
Спеціальності 081 «Право»,
спеціалізації «Цивільне право і
процес»

*підпис
студента*

Окостеня Максима
Анатолійовича

Науковий керівник
кандидат юридичних наук

*підпис
керівника*

Ільченко Ганна
Олександрівна

Гарант освітньої програми
доктор юридичних наук

*підпис
керівника*

Примак Володимир
Дмитрович

Київ 2019

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. Загальнотеоретична характеристика судового захисту прав споживачів	7
1.1.Правовий статус споживача і система прав споживачів за законодавством України	7
1.2.Поняття, правове регулювання та особливості судового захисту прав споживачів в Україні.....	18
РОЗДІЛ 2. Особливості судового провадження у справах про захист прав споживачів	27
2.1. Види та особливості судових спорів в сфері захисту прав споживачів ...	27
2.2. Особливості доказування у справах про захист прав споживачів	32
2.3. Зарубіжний досвід судового захисту прав споживачів	41
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	53

ВСТУП

Актуальність теми. Нові соціально-економічні умови, що склалися в нашій країні за останні десятиліття, характеризуються різноманіттям форм власності, ринковими відносинами, свободою підприємництва, значним ускладненням правовідносин, що складаються на споживчому ринку, не могли не спричинити зміни в регулюючому їх законодавстві, а також у правозастосовчій практиці. З одного боку, держава гарантує свободу підприємництва, вільний ринок та конкуренцію; з іншого боку держава зобов'язана забезпечити інтереси найменш захищених учасників ринку – споживачів. Проблема захисту прав споживачів давно набула міжнародного значення. Незаперечним фактом є і необхідність особливого і адекватного захисту українського споживача, тому державна політика в даній сфері зайняла міцні позиції в соціально-економічних перетвореннях в країні. Це зумовило наявність в законодавстві особливих регулятивних і охоронних норм, спрямованих на захист державою законних інтересів споживачів, створення додаткових гарантій охорони їх прав.

Законодавство про захист прав споживачів передбачає можливість їх захисту в судовому та позасудовому порядку. Судовий захист прав і оспорюваних інтересів споживачів є цивілізованою формою в практиці захисту прав споживачів. Досвід вітчизняної судової практики свідчить про те, що вона носить різнобічний, не усталений характер, поки відсутні єдині підходи до застосування норм матеріального і процесуального права, допускається різне тлумачення положень закону. Разом з тим, наявний масив судових справ дозволяє виявити деякі тенденції правозастосування та вимагає їх фундаментального дослідження.

Незважаючи на те, що на сьогоднішній день в Україні діє нормативна база, що гарантує споживачеві основні права, які відповідають міжнародним стандартам, система юридичного забезпечення прав споживачів є

недосконалою і породжує певні проблеми. Практика свідчить про систематичні зловживання з боку професійних учасників ринкових відносин, заснованих на наявних в чинному законодавстві щодо захисту споживачами своїх прав прогалинах та суперечностях.

Проблематику захисту прав споживачів, в тому числі в судовому порядку досліджували такі науковці, як Є. І. Конак, О.С. Лукашова, Л. А. Микитенко, Т.В. Рудник, Ю. Ю. Рябченко, О. Ю. Черняк та багато інших. Одночасно з цим, ряд питань теоретично-практичного характеру залишається невирішеним.

Метою дослідження є визначення особливостей судового захисту прав споживачів, а також формулювання теоретико-прикладних висновків з окресленої проблематики.

У відповідності до поставленої мети роботи було сформульовано наступні **завдання** даного дослідження:

- сутність та особливості правового статусу споживача;
- поняття, правове регулювання та особливості судового захисту прав споживачів в Україні;
- види та особливості судових спорів в сфері захисту прав споживачів;
- особливості доказування у справах про захист прав споживачів;
- міжнародний досвід судового захисту прав споживачів.

Об'єктом дослідження виступають суспільні відносини, що складаються при реалізації споживачами права на судовий захист.

Предметом дослідження є судовий захист прав споживачів.

Методи дослідження. Методологічну основу випускної кваліфікаційної роботи склали порівняльно-правовий, формально-логічний, догматичний та інші методи.

За допомогою догматичного методу проаналізований зміст норм чинного національного та зарубіжного законодавства щодо судового захисту прав споживачів.

Із застосуванням формально-логічного методу була опрацьована наукова література стосовно теми дослідження та судова практика.

Порівняльно-правовий метод застосовувався з метою вивчення вітчизняного та зарубіжного законодавства в частині регулювання правовідносин що стосується судового захисту прав споживачів, проводився їх порівняльно-правовий аналіз.

Із застосуванням методу класифікації та групування виділено види позовів в системі судового захисту прав споживачів.

Наукова цінність роботи полягає у подальшій розробці доктринальних положень щодо особливостей судового захисту прав споживачів. Зокрема, елементи наукової новизни містяться у пропозиції щодо нормативного врегулювання процедури визначення наявності статусу споживача в разі, якщо позивач зареєстрований як суб'єкт підприємницької діяльності на стадії відкриття провадження у справі.

Практична цінність. Висновки та пропозиції запропоновані у роботі можуть використовуватися у:

- науково-дослідницькій сфері: для продовження розгляду та розробки проблем, пов'язаних із судовим захистом прав споживачів;
- розробці законопроектів – для вдосконалення нормативно-правової бази та усунення прогалин чинного законодавства щодо правового захисту прав споживачів;
- навчальному процесі – при викладанні дисциплін «Цивільне право», «Цивільний процес», «Консьюмерське право».

Окремі положення випускної кваліфікаційної роботи викладено у статті Окостень М.А. «Шляхи підвищення ефективності судового захисту прав споживачів», що опублікована у збірнику наукових статей «Правове

забезпечення підприємницької діяльності». Київ :Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2019. С.122-127.

Структура роботи. Робота викладена на 49 сторінках, та складається зі вступу, двох розділів, що об'єднують п'ять підрозділів, висновків та пропозицій. Перелік використаних джерел містить 71 найменування та викладений на 7 сторінках.

РОЗДІЛ 1

ЗАГАЛЬНОТЕОРЕТИЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА СУДОВОГО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

1.1. Правовий статус споживача і система прав споживачів за законодавством України

Категорія правового статусу - багатоаспектне і багатовидове явище. У науці виділяється категорія спеціального правового статусу, що визначається як закріплене нормами права становище відокремленої за певними ознаками соціальної групи, що характеризує особливий стан особистості, обумовлене тією соціальною роллю, яку вона виконує в даній соціальній групі. Категорія спеціального правового статусу конкретна, спеціалізована, так як виконує функцію соціальної диференціації, заснованої на будь-якому юридично значущому початку, визначає особливості становища тієї чи іншої групи суб'єктів. Зміст спеціального правового статусу складають спеціальна правосуб'єктність (право-, дієздатність), а так само спеціальні права і обов'язки особи.

Згідно з п. 22 ч. 1 ст. 1 Закону «Про захист прав споживачів» під споживачем розуміється фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника [8].

Правовий статус споживача характеризує весь комплекс можливостей, наданих споживачеві, тому його специфіка проявляється в двох рисах: комплексному, міжгалузевий характер і в наділленні споживача-фізичної особи в його рамках додатковими правовими можливостями. Комплексний характер спеціального правового статусу споживача обумовлений тим, що особливості його правового положення не обмежуються рамками однієї галузі права, набуваючи міжгалузевий характер. Споживач - це суб'єкт

приватного права і відносини, що складаються між споживачем і його контрагентами - це відносини між економічно самостійними, автономними суб'єктами. Але необхідність особливого захисту споживача передбачає широкий публічно-правовий вплив у зазначеній сфері. Таке поєднання в правовому статусі споживача приватноправових і публічно-правових елементів свідчить про наявність в законодавстві особливого правового режиму охорони прав споживачів, як особливої цілісної системи регулятивного і охоронного впливу, яка характеризується специфічними прийомами регулювання.

Однак це не змінює приватно-правової основи правового статусу споживача, тому й особливості його правового положення закріплені, перш за все, в цивільному праві. Цивільне право наділяє споживача-громадянина додатковими правовими можливостями забезпечення і захисту своїх прав, котрі зумовили другу особливість спеціального правового статусу споживача. Практично це відобразилося у встановленні для нього особливих умов участі в цивільно-правових зобов'язаннях шляхом «пільгового» порядку укладення, зміни і розірвання договору, надання споживачу додаткових прав і покладання на його контрагента додаткових обов'язків, посилення відповідальності контрагента споживача і, навпаки, обмеження відповідальності самого споживача.

Класифікацій правового статусу за критеріями неоднозначна. На думку О.О. Старицької, найбільш правомірною з класифікацій правового статусу за характером (змістом) є така:

- 1) загальний (конституційний);
- 2) спеціальний (родовий), який поділяється на галузевий та міжгалузевий статуси;
- 3) індивідуальний [60, с. 49].

Спеціальна правоздатність виділяється як самостійна правова категорія, що відрізняється як від загальної правоздатності, так і від галузевих. Будучи

похідною від загальної правоздатності, спеціальна правоздатність відрізняється від неї по колу осіб, моменту виникнення і за змістом. Від галузевої правоздатності вона відрізняється тим, що, по-перше, може набувати міжгалузевий характер, по-друге, вона має власний зміст, оскільки включає в себе здатність мати не всі права і обов'язки, передбачені галуззю права, а лише ті з них, які надані безпосередньо суб'єкту тієї чи іншої соціальної групи. Її основними ознаками є здатність суб'єктів, що належать до певної соціальної групи до володіння комплексом специфічних прав і обов'язків і міжгалузевий характер. Спеціальна дієздатність є здатністю особи до реалізації специфічних прав і обов'язків - елементів спеціального правового статусу - власними діями і може носити як моногалузевий, так і міжгалузевий характер.

Елементами спеціального правового статусу споживача є його спеціальна правосуб'єктність (право-, дієздатність) і сукупність специфічних прав споживача. Вони розглядаються як самостійні правові явища, що мають свою специфіку.

Правовий статус споживача розглядається в суб'єктивному сенсі - як система специфічних можливостей, наданих споживачеві правом, і в об'єктивному сенсі - як система норм права, що представляє собою комплексний правовий інститут, до складу якого входять норми різних галузей права, що регулюють особливу групу суспільних відносин, що виникають у сфері здійснення та захисту прав споживачів.

Особливе виділення категорії споживачів-громадян та закріплення за ними спеціального правового статусу пов'язане з тим, що серед інших учасників цивільного обороту споживач виступає економічно більш слабкою стороною, ніж його контрагент - підприємець, що є професійним учасником ринку. Дана економічна нерівність контрагентів, ще більш посилюється, якщо на стороні споживача виявляється фізична особа, служить причиною спеціального правового регулювання. Держава «допомагає» економічно

слабкій стороні, використовуючи відповідні прийоми правового регулювання: встановлюючи вилучення з принципів рівності сторін цивільно-правових відносин і свободи договору, надаючи їй додаткові права і, покладаючи на її контрагента додаткові обов'язки, закріплюючи за споживачем-громадянином спеціальний правовий статус. В рамках спеціального правового статусу споживача йдеться про специфіку правового становища особливої категорії громадян, виділеної за такою ознакою, як необхідність підвищеної захисту їх прав, зумовила їх особливу соціальну роль.

Разом з тим підтвердження економічної нерівності вимагає порівняння матеріальних (розмір активів, майна, доходів) і якісних (навички, знання, вміння, досвід) характеристик учасників майнових відносин, що не може бути універсальним критерієм для встановлення слабкій позиції, оскільки закон не ставить захист інтересів громадянина, що здобуває товар або послугу для задоволення своїх потреб, в залежність від таких обставин. Крім того, громадянин, який отримує товар, більший майновий дохід, не втрачаючи при цьому свого особливого правового статусу споживача.

Вирішенням проблеми визначення доцільності окремого захисту споживачів і виокремлення відповідного правового статусу може бути використання такої категорії, як «інтерес». Адже особливість правового статусу суб'єктів відносин у літературі часто пов'язується саме з природою їх інтересу.

Дійсно, особливість споживчих відносин виражається в тому, що вони виникають з приводу забезпечення різноспрямованих інтересів їх учасників. З одного боку, продавець (виробник, виготовлювач товару або особа, яка надає послугу або виконує роботу) повинен провести такі відносини для отримання прибутку (отримання доходу від реалізації продукту). З іншого боку, громадянин, який отримує відповідний товар, роботу або послугу, має намір задовольнити свої особисті, сімейні та інші потреби. При цьому мета

вигоди для споживача є факультативною, оскільки при відсутності потреби навіть економічно вигідна пропозиція не буде ним сприйнята.

Так, в рамках споживчих відносин реалізується одночасно кілька інтересів:

- 1) підприємницький інтерес, який забезпечувався б оплатним характером зазначених відносин;
- 2) споживчий інтерес, обумовлений спрямованістю на задоволення особистих потреб фізичних осіб.

У свою чергу, наявність різноспрямованих інтересів в основі споживчих суспільних відносин зумовлює можливість виникнення конфліктів між його учасниками, тому суспільство через свої соціальні інститути, оцінивши значущість кожного з них, встановлює пріоритет конкретного інтересу і санкціонує правила, що забезпечують його переважну реалізацію. Пріоритет споживчого інтересу в даному випадку очевидний. Пояснюється він в першу чергу ризиковим характером підприємницької діяльності. У той же час діяльність громадянина з придбання благ, необхідних для задоволення своїх потреб, апіорі не може і не повинна містити елементів ризику.

Таким чином, викладене дозволяє сформулювати висновок про те, що в основі закріплення за споживачем особливого правового статусу, наділення його додатковими можливостями правомірного впливу на контрагента, а також надання йому додаткових засобів захисту лежать не обставини економічної або фактичної нерівності учасників споживчих відносин, а відмінності їх інтересу, що реалізується в рамках зазначених суспільних відносин.

Правове забезпечення всякого приватного інтересу становить інтерес публічний, з метою створення умов для реалізації якого держава створює відповідні правила гри, що дозволяють задовольнити визнані найбільш важливими для суспільства інтереси. У цьому сенсі споживчий інтерес

проявляє себе і як приватний інтерес конкретної особи, і як публічний інтерес держави.

На думку ряду науковців, зокрема О.Ю. Черняк, права споживачів, які виникають у будь-якого споживача та товаровиробника (виконавця, продавця) відносять до загальних, а ті, які обумовлені специфікою відповідних відносин сторін належать до спеціальних [66].

О.Ю. Черняк до загальних (або як вона ще їх називає, універсальних) прав відносить ті, які притаманні для усіх форм участі споживача у ряді різного роду відносин. А до спеціальних вона зараховує права, які виникають у особи лише у зв'язку із купівлею товарів, виконанням робіт або наданням послуг [66].

Відповідно до ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на:

- 1) захист своїх прав державою;
- 2) належну якість продукції та обслуговування;
- 3) безпеку продукції;
- 4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію державною мовою про продукцію, її кількість, якість, асортимент, її виробника (виконавця, продавця) відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;
- 5) обслуговування державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;
- 6) відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону;
- 7) звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;

8) об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів) [8].

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

Відповідно до ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», споживачі зобов'язані:

1) перед початком експлуатації товару уважно ознайомитися з правилами експлуатації, викладеними в наданій виробником (продавцем, виконавцем) документації на товар;

2) в разі необхідності роз'яснення умов та правил використання товару - до початку використання товару звернутися за роз'ясненнями до продавця (виробника, виконавця) або до іншої вказаної в експлуатаційній документації особи, що виконує їх функції;

3) користуватися товаром згідно з його цільовим призначенням та дотримуватися умов (вимог, норм, правил), встановлених виробником товару (виконавцем) в експлуатаційній документації;

4) з метою запобігання негативним для споживача наслідкам використання товару - застосовувати передбачені виробником в товарі засоби безпеки з дотриманням передбачених експлуатаційною документацією спеціальних правил, а в разі відсутності таких правил в документації - дотримуватися звичайних розумних заходів безпеки, встановлених для товарів такого роду [8].

У розвинених країнах і країнах, що розвиваються, законодавство із захисту прав споживачів враховує або ж повністю базується на основному міжнародно-правовому документі в цій галузі – Керівних принципах для захисту інтересів споживачів, підготовлених Економічною і соціальною радою ООН (ЕКО-СОС) і схвалених резолюцією Генеральної Асамблеї ООН від 09.04.1985 р. №39/248 [2].

До основних прав споживачів Керівні принципи відносять право на:

- безпеку товарів;
- інформацію;
- вибір товарів;
- виявлення своїх думок;
- задоволення основних потреб;
- відшкодування шкоди;
- освіту;
- здорове навколишнє середовище.

Беручи до уваги інтереси і потреби споживачів у всіх країнах, особливо в країнах, що розвиваються, і враховуючи, що споживачі повинні мати право на доступ до безпечних товарів, а також зважаючи на важливість сприяння справедливому, рівноправному та стійкому економічному і соціальному розвитку, Керівні принципи визначають своєю метою:

- сприяння країнам у встановленні та подальшому забезпеченні належного захисту населення як споживачів;
- сприяння створенню структур виробництва і розподілу, здатних задовольнити потреби та запити споживачів;
- заохочення до високого рівня етичних норм тих, хто пов'язаний із виробництвом та розподілом товарів і послуг для споживачів;
- сприяння країнам у боротьбі з діловою практикою підприємств на національному і міжнародному рівнях, що негативно відбивається на споживачах;
- сприяння створенню незалежних груп споживачів;
- розширення міжнародного співробітництва в галузі захисту інтересів споживачів;
- заохочення до створення ринкових умов, які надають споживачам більший вибір за нижчої ціни.

Відносини, пов'язані із здійсненням та захистом прав споживачів об'єктивно мають загальні риси, що дозволяють об'єднати норми їх регулюють в окремий правовий інститут. Сфера відносин за участю споживачів має тенденцію до розширення: до неї додаються нові відносини, наприклад, широке коло різних за своїм характером фінансових послуг.

Виходячи з наведеного вище визначення споживача, закріпленого в Законі України «Про захист прав споживачів», на думку Верховного Суду України (далі за текстом – ВС України), якщо громадянин купує товар як найманий працівник чи як підприємець або фактично використовує його для підприємницької діяльності, то на нього не поширюються норми Закону «Про захист прав споживачів» [13].

Не застосовуються положення Закону України «Про захист прав споживачів» і в тому випадку, якщо:

- продавцем товарів, робіт або послуг є не підприємство або ФОП, а громадянин;
- набувачем товару (роботи, послуги) є підприємство, установа чи організація;
- продавець товару не є стороною договору, укладеного зі споживачем (наприклад, позови споживачів до агентів або інших комерційних представників);
- продавець товару не виступає як суб'єкт підприємницької діяльності (далі за текстом – СПД) що є виробником товару, виконавцем робіт або послуг (наприклад, при продажу юридичною особою нежитлового приміщення фізичній особі або іншого майна, що перебувало в його власності або володінні) [13].

У цих випадках позови про захист прав споживачів подаватися не можуть.

У той же час, якщо фізична особа - підприємець набував товар з метою використати його у підприємницькій діяльності, але фактично

використовував для власних побутових потреб (або навпаки), то до нього можуть бути застосовані норми Закону «Про захист прав споживачів», якщо він використовував майно для особистих потреб. Більше того, ВС України вважає правильною практику, виходячи з якої норми Закону України «Про захист прав споживачів» поширюються на осіб, які здійснюють незалежну професійну діяльність (адвокатів, нотаріусів, арбітражних керуючих, оцінювачів та інше). Отже, такі особи також можуть подавати позови про захист прав споживачів [13].

При здійсненні судового захисту прав споживача в окремих випадках може бути проблемним факт визначення особи, як споживача. Так, в окремих випадках, зокрема при подачі позовної заяви особою, що зареєстрована як підприємець, на стадії відкриття провадження по справі є неможливим встановити, чи поширюються на спірні відносини норми щодо захисту прав споживачів. Судова практика не відносить фізичних осіб - підприємців до категорії споживачів.

З одного боку, сам факт реєстрації фізичної особи підприємцем не виключає можливості участі такої особи в споживчих правовідносинах (придбання продуктів харчування для задоволення особистих потреб, отримання транспортних послуг, не пов'язаних з підприємницькою діяльністю, отримання медичних послуг). З іншого боку, надання можливості фізичним особам-підприємцям звертатися в порядку захисту прав споживачів щодо недоліків товарів (робіт, послуг), що пов'язані зі здійсненнями ними підприємницької діяльності суперечитиме принципам як господарських правовідносин, так і правовідносин щодо захисту прав споживачів. При цьому в окремих випадках досить важко встановити, чи метою придбання певного товару (наприклад, комп'ютера, автомобіля) є задоволення особистих потреб, чи потреб підприємницької діяльності особи. В 2015 році до Верховної Ради України було подано законопроект, щодо поширення на договірні відносини фізичної особи-підприємця дії законодавства про захист

прав споживачів, яким пропонувалось встановити, що до договорів, спрямованих на придбання, замовлення товарів (робіт, послуг) з метою задоволення особистих потреб, не пов'язаних із здійсненням ним підприємницької діяльності, розповсюджується законодавство про захист прав споживачів [11], однак на сьогоднішній день вказаний законопроект не розглянуто.

Вказана проблема частково вирішена в листі-роз'ясненні Верховного Суду України «Судова практика з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009 - 2012 рр.)» від 01.02.2013, в якому зазначається, що Закон України «Про захист прав споживачів» не містить критеріїв розмежування використання товару для особистих потреб із використанням його у підприємницькій діяльності чи виконання обов'язків найманого працівника. Непоодинокими є випадки, коли суб'єкт підприємницької діяльності придбавав товар із метою використання в майбутньому в підприємницькій діяльності, але через певні обставини фактично використовував для власних побутових потреб, або навпаки. Тому при вирішенні питання про можливість застосування до спірних правовідносин положень Закону України «Про захист прав споживачів» суду необхідно з'ясувати, для яких цілей використовується придбана продукція: особистих потреб фізичної особи чи її використання пов'язане із підприємницькою діяльністю фізичної особи - суб'єкта підприємницької діяльності [13]. Так само, відповідна позиція зафіксована в постановках Великої Палати Верховного Суду від 06.06.2018 у справі № 910/16713/15 [18] та від 17.10.2018 у справі № 922/2972/17 [20].

Одночасно з цим, процитований документ ВС України не має сили нормативно-правового акту. Окрім того, на мою думку, слід деталізувати механізм встановлення належності даного виду спорів до споживчих на етапі відкриття провадження у справі. З огляду на зазначене, вважаю за необхідне доповнити ст. 175 ЦПК України, яка визначає вимоги до форми та змісту позовної заяви, положенням, відповідно до якого фізична особа, яка

zareestrovana yak pidpriyemets, maє pravo na zvernenня do sudu v porядku zahistu prav spozhivachiv za umovi nadannya razom z pozovnoю zayavoю vlasного pishmovoго pidtvverdzhennя nepov'язanostі danogo sporu z pidpriyemniцkoю diyalnіstю, ta nadati vidpovidni dokazi (okrim vipadkiv, коли spozhivчий charakter vidnosin viplyvaє iz sutі spirnih pravovidnosin – napriklad, medичni poslugи). Pri vidkrittі provadzhennя u spravі sud maє poverivati vidpovidni dovodi (napriklad, shlyahom spivstavlennя osoblivostey pridbanogo tovaru (robit, poslug) z vidami ekonomіchnoї diyalnіstі fizичnoї osobi-pidpriyemtsя, viznachennя statusu osobi yak spozhivacha v tekstі spirного dogovoru, toщo). Pri цьomu, vvaжaєmo, щo v danomu vipadku, v razі наявності сумнівів щодо призначення придбаної продукції (товарів, робіт, послуг) суд має відмовляти у відкритті провадження у справі про захист прав споживачів. Такий механізм, на мою думку, з одного боку захищатиме споживачів, що зареєстровані як підприємці від необґрунтованого повернення позовних заяв на підставі невідомості, а з іншого – сприятиме економії процесуального часу.

1.2. Поняття, правове регулювання та особливості судового захисту прав споживачів в Україні

Система правових заходів, що реалізуються шляхом регулювання суспільних відносин, які виникають між споживачем і продавцем, спрямована на створення комплексного інституту захисту прав споживачів, який складають норми цивільного, цивільно-процесуального, адміністративного та інших галузей права.

Захист прав споживачів являє собою діяльність державних органів, громадських організацій та самих споживачів, спрямовану на відновлення, компенсацію, а також усунення перешкод для подальшої реалізації прав

споживачів. Захист здійснюється шляхом застосування сукупності елементів захисту (форми, засобів і способів) у визначеному законом порядку.

Як зазначає Є.І. Конак, Теоретичним підґрунтям правового регулювання захисту прав споживачів слід визнати такі стержневі принципи:

- пріоритетність забезпечення безпечності та якості товарів та послуг;
- повнота та об'єктивність інформування про якість, склад та безпеку товарів;
- запобіжність заходів із захисту прав споживачів;
- обов'язковість сертифікації та декларування безпеки товарів та послуг;
- покладення на виробника (продавця) товарів та послуг повної відповідальності за якість та безпечність товарів та послуг;
- невідворотність відповідальності за порушення прав споживачів;
- компенсаційність шкоди, заподіяної здоров'ю та майну споживачів внаслідок реалізації неякісних та небезпечних товарів та послуг [35, с. 269].

Зацікавленість держави в охороні прав і законних інтересів споживачів, зумовила поєднання в її рамках приватно-правових та публічно-правових елементів, які забезпечують комплексний підхід до захисту прав споживачів методами і прийомами різних галузей права, і створюють такий правовий режим охорони прав споживачів, який заснований на найбільш оптимальному поєднанні приватно-правових та публічно-правових засобів захисту.

Юридичний захист прав окремих категорій осіб збігається за своїми загальними ознаками з юридичним захистом в цілому, проте має свої особливості, що впливають зі специфіки регульованих відносин. Специфіка споживчих відносин проявляється, перш за все, в їх суб'єктному складі –

однією зі сторін таких правовідносин завжди виступає споживач – фізична особа.

О. Радченко справедливо вказує на те, що судовий захист є комплексним поняттям, яке може бути визначене як гарантоване Конституцією України право на звернення до судових органів у разі порушення права та/чи законного інтересу особи. Процесуальний аспект права на судовий захист полягає у встановленні спеціальної процедури реалізації такого права та дозволяє визначити його як право на звернення до судових органів [52, с. 87].

Нормативно-правову основу захисту прав споживачів складають:

1. Конституція України. Відповідно до ч.3 ст. 42, що держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів. Додатково, в ст.50 Конституції України встановлено право на безпечне для життя і здоров'я довкілля та на відшкодування завданої порушенням цього права шкоди; також гарантується право вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення [1].

2. Норми цивільного та цивільного процесуального права, що містяться в Цивільному кодексі України, Цивільному процесуальному кодексі України, законодавчих актах, що регламентують особливості надання окремих видів послуг, які здійснюють загальне регулювання досліджуваних відносин;

3. Спеціальним правовим актом – Законом України «Про захист прав споживачів» [8] що визначає особливості застосування цивільно-правових норм у споживчих правовідносинах.

Аналіз нормативно-правових актів щодо захисту прав споживачів, дозволяє визначити такі особливості цивільно-правових засобів захисту прав споживачів:

- зазначені засоби передбачені законодавством про захист прав споживачів;
- вони застосовуються, коли контрагент споживача порушив ті чи інші права споживача;
- ці засоби являють собою комплекс дій юридичного характеру, які тягнуть за собою відповідну зміну прав та обов'язків і насамперед для порушника;
- вони спрямовані на відновлення та (або) компенсацію порушених прав споживачів;
- вибір конкретного способу захисту належить споживачу (при цьому він не пов'язаний якими-небудь обмеженнями, за винятком випадків, прямо передбачених у законодавстві);
- при порушенні прав споживачів може застосовуватися один засіб захисту або декілька одночасно;
- зазначені заходи, як правило, одночасно є правами споживачів.

Як справедливо зазначає Є. Конак [35, с. 270], чинне законодавство України передбачає такі форми захисту прав споживачів:

- самозахист. Самозахист здійснюється шляхом безпосереднього звернення до продавця або виробника, коли таке звернення стосується безпеки чи якості продукції, або ж повноти чи об'єктивності інформації.
- захист прав споживачів неурядовими організаціями. Стаття 24 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає, що споживачі мають право створювати неурядові організації з метою захисту законних прав.
- захист прав споживачів державними організаціями. Такий захист від імені держави забезпечують компетентні державні органи, відповідальні за захист прав споживачів, а також система їх місцевих адміністрацій та управлінь.

– захист прав споживачів органами місцевого самоврядування. Стаття 28 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає, відповідні відділи виконавчих комітетів органів місцевого самоврядування здійснюють розгляд і реагування на заяви споживачів; аналіз угод між споживачами та виробниками або продавцями; тимчасове призупинення реалізації продукції неналежної якості, інші санкції за порушення споживчого законодавства.

– судовий захист прав споживачів. Так, відповідно до ст. 22 Закону України "Про захист прав споживачів", захист прав споживачів, передбачених законодавством, здійснюється судом.

Судовий захист прав споживачів здійснюється загальними судами за правилами цивільного судочинства в порядку позовного провадження за позовами фізичних осіб – споживачів товарів, робіт і послуг.

Споживач як фізична особа, що має намір замовити, придбати або замовляє, купує чи використовує товари (роботи, послуги) виключно для особистих, сімейних, домашніх і інших потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності, фактично є одним з найбільш вразливих учасників цивільних правовідносин, тому спеціальне законодавство і наділяє його особливим правовим статусом, надаючи додаткові правові можливості комплексного характеру.

До таких можливостей, відповідно до положень чинного законодавства України, належать наступні особливості захисту прав споживачів:

- надання споживачеві можливості вибору підсудності (альтернативна підсудність) (ч. 5 ст. 28 ЦПК України [6]);
- звільнення споживача від сплати судового збору (ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» [8; 17];
- закріплення правових презумпцій, що впливають на розподіл тягара доказування між сторонами у процесі, що звільняють споживача від тягара доведення тих чи інших обставин (наприклад, презумпція відсутності у

споживача спеціальних знань) (ч. 14 ст. 8; ч. 6 ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів»);

- наділення споживача правом вимагати компенсації моральної шкоди при порушенні його прав (п. 5 ч. 1 ст. 4; ч. 2 ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» [8]).

Зазначений перелік додаткових правомочностей, що надаються чинним законодавством споживачам не є вичерпним.

При цьому питання щодо сплати споживачами судового збору за позовами про захист їх прав певний час було спірним. Так, ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає, що споживачі звільняються від сплати за позовами щодо захисту свої прав. Одночасно з цим, вказана пільга не передбачена Законом України «Про судовий збір» [9], що зумовлює суперечливість та неоднорідність судової практики. Так, в 2017 року Верховним Судом України було прийнято 2 постанови у справах № 6-185цс17 [15] і № 6-916цс17 [16], якими визначено, що вказана пільга поширюється лише на подання позовної заяви, а не на вчинення інших процесуальних дій (в тому числі подання апеляційних та касаційних скарг на рішення суду). Натомість постановою Верховного суду від 21.03.2018 року у справі 761/24881/16 [17] визначено, що пільга зі сплати судового збору у справах про захист прав споживачів поширюється не лише на розгляд справи в суді першої інстанції, а і на наступні стадії цивільного процесу.

Разом з цим, враховуючи сам факт зміни правової позиції Верховного Суду, наявність різних тлумачень та підходів щодо даної правової колізії, дану суперечність регулювання слід усунути, доповнивши ст. 5 Закону України «Про судовий збір», якою визначається перелік осіб, звільнених від сплати судового збору, пунктом наступного змісту: «споживачі – при розгляді справ щодо захисту прав споживача».

Одночасно з цим, ЦПК України встановлює випадки виключної підсудності, коли таке право споживача обмежується, зокрема щодо позовів,

які можуть подаватися споживачами, позови, що виникають із приводу нерухомого майна, пред'являються за місцезнаходженням майна або основної його частини; позови до перевізників, що виникають з договорів перевезення вантажів, пасажирів, багажу, пошти, пред'являються за місцезнаходженням перевізника. Встановлення виключної підсудності щодо усіх видів договорів перевезення ускладнює можливості захисту прав споживачів, особливо в справах, де відповідачем є іноземний перевізник. Особливо актуальним це є щодо авіаційних перевезень. Відповідно до ст. 33 Конвенції про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень від 28 травня 1999 р. (Монреальська конвенція) [3], що набрала чинності для України 6 травня 2009 р., позов про відповідальність повинен бути поданий за вибором позивача на території однієї з держав-сторін або до суду за місцем знаходження перевізника, або за місцем його основної діяльності, або за місцем, де знаходиться комерційне підприємство, через яке був укладений договір, або до суду місця призначення перевезення. Вважаємо за доцільне поширити вказані положення на всі види договорів перевезення, що укладаються між перевізником та споживачем.

Цивільне право, надаючи особливого значення захисту прав споживачів, надає їм широкий набір засобів захисту, закріплює особливості застосування заходів відповідальності за порушення їх прав, використовуючи нові юридичні конструкції: можливість пред'явлення вимог особі, з яким споживач не перебуває в договірних відносинах, і можливість пред'явлення деліктного позову в разі заподіяння шкоди життю, здоров'ю або майну споживача недовіками товару або недостовірної або неповної інформації навч, з яким він перебуває в договірних відносинах. При цьому, споживачеві надано право вибору пред'явлення позову, що впливає з неналежного виконання контрагентом договірних зобов'язань (передачею товару неналежної якості), або позову, пов'язаного з відшкодуванням шкоди, завданої внаслідок недоліків товарів, що свідчить про наявність конкуренції

між «договірним» і деліктних позовами споживача. Всі ці «підвищені» заходи спрямовані на «зрівнювання» правого положення споживача, як економічно більш слабкої сторони в порівнянні зі своїм більш сильним контрагентом - підприємцем.

Так само, у ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» визначено, які вимоги має право пред'явити споживач у разі придбання товару неналежної якості, а також те, що вимоги споживача пред'являються на його вибір продавцеві за місцем купівлі товару, виробникові або підприємству, що задовольняє ці вимоги за місцезнаходженням споживача. Таким чином, в законі зафіксовано, та судовою практикою підтверджено безумовне право споживача на вибір особи, якій пред'являється вимога [13].

З іншого боку, спеціальним законодавством можуть трансформуватися та обмежуватися загальні права споживача, встановлені Законом України «Про захист прав споживачів». Так, наприклад, Позивач у справі № 6-126цс14 [14] посилаючись на порушення умов договору страхування страховиком (відповідачем), який затягував виплату страхового відшкодування, просив стягнути з останнього пеню в розмірі згідно із Законом "Про захист прав споживачів" 3 відсотка річних за користування чужими коштами, інфляційні витрати та збитки. При цьому, ВС України дійшов висновку, що до відносин, які регулюються нормами Закону «Про захист прав споживачів», належать, зокрема, відносини, що виникають при укладанні договору страхування.

У ч. 5 ст. 10 Закону «Про захист прав споживачів» встановлено: у разі, коли виконавець не може виконати (прострочує виконання) роботу (надання послуги) згідно з договором, за кожний день (кожну годину, якщо тривалість виконання визначено у годинах) прострочення споживачеві сплачується пеня в розмірі 3 % вартості роботи (послуги), якщо інше не передбачено законодавством. Одночасно законодавством, яке регулює правовідносини страхування, визначено, що у разі несплати страховиком страхувальнику чи

іншій особі страхової виплати страховик зобов'язаний сплатити неустойку в розмірі, встановленому договором або законом (ст. 992 ЦК України). А згідно з ч. 4 ст. 16 Закону "Про страхування" однією з істотних умов договору страхування є визначення в ньому відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов договору. Таким чином, на думку ВСУ, положення про відповідальність страховика, закріплені в Законі "Про страхування" та гл. 67 ЦК України, є спеціальними нормами права, а в Законі України "Про захист прав споживачів" – загальними, а відповідно, мають застосовуватись саме норми спеціального законодавства. Разом з цим, суд дійшов висновку про можливість застосування положень ст. Закону України «Про захист прав споживачів» в тому випадку, якщо умовами договору страхування неустойка не передбачена [14].

Слід також звернути увагу на те, що законодавець, хоча б і неявно, але схильний презумувати сумлінну поведінку споживача і недобросовісну поведінку підприємця, що відбивається навіть в назві Закону України «Про захист прав споживачів», який передбачає саме захист прав, тобто права споживача маються на увазі вже порушеними недобросовісними діями підприємця. Звичайно, подібна ситуація дає певні можливості для зловживання споживачами своїми правами, однак, аналіз даної категорії справ показує, що суди здатні боротися з таким явищем як зловживання споживачами своїми правами. Слід враховувати, що піддаватися оцінці в таких суперечках має поведінка не тільки підприємця, а й споживача.

РОЗДІЛ 2

ОСОБЛИВОСТІ СУДОВОГО ПРОВАДЖЕННЯ У СПРАВАХ ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

2.1. Види та особливості судових спорів в сфері захисту прав споживачів

Найбільш комплексну систему класифікації позовів про захист прав споживачів розроблено С.С. Рябченко. Першим критерієм вченим виділено залежність від характеру правовідношень між споживачем та контрагентом.

За цим критерієм можна виділити такі підгрупи позовів:

- позови, що витікають з договору купівлі-продажу;
- позови, що витікають з договорів про виконання робіт, надання послуг;
- позови, що виникають із договору споживчого кредиту;
- позови, що виникають із договорів фінансових послуг (крім споживчого кредиту);
- позови, що витікають з шкоди, спричиненої життю, здоров'ю чи майну споживача дефектною продукцією або продукцією неналежної якості;
- позови, що витікають з порушення прав споживача у сфері торговельного та інших видів обслуговування;
- позови про компенсацію моральної шкоди [55, с. 365].

Хоча вимога щодо відшкодування моральної шкоди, як правило, об'єднується з іншими вимогами в межах однієї позовної заяви, може мати місце і окремий позов про відшкодування моральної шкоди, оскільки згідно ч.4 ст. 23 ЦК України, моральна шкода відшкодовується незалежно від майнової, яка підлягає відшкодуванню, та не пов'язана з розміром цього відшкодування.

Крім того, споживач може подати позов при провадженні по кримінальній справі, де він є потерпілим. Так, відповідно до ст. 61

Кримінального процесуального кодексу України, цивільним позивачем у кримінальному провадженні є фізична особа, якій кримінальним правопорушенням або іншим суспільно небезпечним діянням завдано майнової та/або моральної шкоди, а також юридична особа, якій кримінальним правопорушенням або іншим суспільно небезпечним діянням завдано майнової шкоди, та яка в порядку, встановленому цим Кодексом, пред'явила цивільний позов [5].

Другу класифікаційну групу, на думку С.С. Рябченко, складають позови, виділені в залежності від підстави виникнення:

1) позови, що витікають із злочинних дій. Це такі злочини, як обман покупців та замовників (ст.225 Кримінального кодексу України, далі – КК України), випуск або реалізація недоброякісної продукції (ст.227 КК України);

2) позови, що витікають з адміністративних правопорушень. Це, наприклад, випуск та реалізація продукції, що не відповідає вимогам стандартів або нестандартної продукції (ст.ст.167, 168 Кодексу України про адміністративні правопорушення (далі - КпАП України)), випуск, реалізація продукції (товарів) без сертифікату відповідності (ст.170-1 КпАП України);

3) позови, що подаються для усунення загрози життю, здоров'ю, майну споживача. У наукових працях з цивільного процесу такі позови називаються ще квазіделіктними, враховуючи, що вони подаються ще до нанесення шкоди, для попередження нанесення її у майбутньому. Тобто у момент подачі позову шкоди ще немає. Можливість таких позовів передбачено ст.ст.1163, 1164 ЦК України. Ст.1163 ЦК України встановлює право фізичної особи, життю, здоров'ю чи майну якої загрожує небезпека вимагати усунення даної небезпеки від того, хто її створює.

Ст.1164 ЦК України встановлює, що у разі не усунення такої загрози, фізична особа має право вимагати: вжиття невідкладних заходів щодо усунення загрози; відшкодування завданої шкоди; заборони діяльності, що

створює загрозу. Використання вказаних суб'єктивних прав заінтересованою особою не позбавляє її можливості скористатися засобами, передбаченими главою 3 Цивільного кодексу. У сфері захисту прав споживачів такі позови можуть пред'являтися громадськими об'єднаннями споживачів (п. 9 ст. 25 Закону). Як правило, підставою таких позовів є продаж товарі або виконання робіт, надання послуг за відсутності достовірної інформації про товар, роботу чи послугу тощо;

4) позови, що витікають з дій, які порушують права споживача, але не мають ознак злочину, адміністративного правопорушення та не створюють загрози життю, здоров'ю чи майну споживача у майбутньому [55, с. 364].

Окрім того, Ю.Ю. Рябченко окремо виділяє позови, що витікають із порушень порядку задоволення вимог споживача (передбачено ч.1 ст.8 Закону України «Про захист прав споживачів»):

- стягнення з продавця грошової суми внаслідок неправильного перерахунку вартості товару (результату роботи) неналежної якості при його заміні;

- стягнення з продавця (виконавця) грошової суми внаслідок неправильного розрахунку із споживачем при розірванні договору;

- про стягнення неустойки з продавця (виробника, підприємства, що задовольняє вимоги споживача у зв'язку з недоліками товару, виконавця) [55, с. 365].

Також окремо слід виділити позови у захист прав невизначеного кола споживачів. Ця категорія позовів потребує особливої уваги. У законодавстві прямо передбачена можливість захисту лише невизначеного кола споживачів у разі необхідності визнання щодо них протиправними дій продавця (виробника, виконавця) і припинення цих дій (п. 9 ч. 1 ст. 25 Закону України «Про захист прав споживачів»).

У правовій літературі здебільшого закріплені тільки дефініції позову про захист прав та інтересів невизначеного кола осіб. Так, Г.Л. Осокіна вважає, що ним є вимога щодо захисту прав, свобод та законних інтересів чисельно невизначеного кола осіб, які є носіями однотипного (однорідного) неперсоніфікованого інтересу, спрямована проти одного і того ж відповідача - персоніфікованого носія відповідного юридичного обов'язку [45, с. 244].

Т.В. Степаненко формулює визначення такого позову як пред'явлену у встановленій законом процесуальній формі з метою захисту неперсоніфікованого суспільного інтересу вимогу заінтересованої особи до суду про розгляд і вирішення правового спору між ним та відповідачем з приводу порушення діями (бездіяльністю) останнього прав та інтересів численної, кількісно й персонально не встановленої групи осіб, спільність якої обумовлена єдністю інтересів і способу захисту порушених прав. Позов в інтересах невизначеного кола осіб характеризується так само, як груповий, в ситуації, де коло осіб є невизначеним в значенні, невідомим суду, не встановлених для особистого позову з точністю в момент пред'явлення і розгляду позову в суді, і являє собою судовий розгляд щодо численної групи осіб (невизначеного кола осіб), учасники якої не ідентифікуються судовим рішенням. Він визначається як пред'являється до суду позовну заяву, рішення по якому може бути винесено щодо численної невизначеною групи осіб, склад якої в силу різних причин неможливо встановити. Рішення по даному позову носить публічно-правовий характер, створює судову преюдицію для пред'явлення наступних особистих позовів учасників невизначеного кола осіб в порядку визнання діяння відповідача неправомірним, накладення судової заборони на вчинення відповідачем певних дій або встановлення визначеного обов'язку відповідача щодо невизначеного кола осіб.

С.С. Бичкова виокремлює ознаки невизначеного кола осіб, на захист прав, свобод та інтересів яких пред'являється відповідний позов:

- 1) коло таких осіб кількісно і персонально визначити неможливо, причому ймовірно, що воно є широким, тобто неможливо встановити всіх позивачів;
- 2) усі відповідні особи наділені загальним (єдиним), однотипним, але неперсоніфікованим інтересом;
- 3) предмет і підстава позову однакові для всіх ймовірних позивачів;
- 4) вимога щодо захисту їх прав, свобод та інтересів спрямовується до одного того ж самого відповідача, який є конкретно індивідуалізованим суб'єктом;
- 5) права, свободи та інтереси указанного кола осіб мають бути захищені одним способом [26].

Як зазначає Н.Ю. Сакара, можна також зазначити, що цей позов має превентивний характер, оскільки попереджає подальше порушення прав, свобод та інтересів осіб. В юридичній літературі висловлена пропозиція покласти на суд обов'язок після відкриття провадження в аналізованих справах невідкладно публікувати в офіційному виданні та оголошувати через засоби масової інформації повідомлення про відкриття провадження у справі, призначення її до розгляду, а також про ухвалене у ній рішення суду [57, с. 164 – 165]. Хоча, на думку деяких науковців, зокрема Т.В. Степаненко, особи, в інтересах яких пред'явлено позов, навпаки, мають сповіщатися про процес за ним лише після набрання рішенням про задоволення позову законної сили. Більш доцільною нам видається позиція, відповідно до якої необхідно сповіщати невизначене коло осіб про відкриття провадження у справі, час і місце судового розгляду та ухвалене рішення у справі, оскільки це сприятиме реалізації закріплених у ЦПК України вимог щодо гласності та відкритості судового розгляду, зокрема забезпечуватиме право на інформацію про час і місце розгляду своєї справи, а також про результати її розгляду [61, с. 261 – 262].

Таким чином, розгляд позову в інтересах невизначеного кола осіб можна представляти як особливий вид позовного провадження, в якому захищається право не конкретного зацікавленої особи, а порушене право, яке може належати багатьом як в сьогоднішній, так і в майбутньому.

Крім того, виявлення однотипних порушень цивільно-правового характеру, що мають масовий характер в умовах мінливої ринкової економіки, має сприяти встановленню нових видів адміністративних правопорушень або злочинів. Рішення суду, що вступило в законну силу, про визнання дій відповідача протиправними щодо невизначеного кола споживачів і про припинення цих дій повинно бути обов'язковим для суду, що розглядає позов споживача про захист його прав, які виникли внаслідок настання цивільно-правових наслідків дій виробника (виконавця, продавця, уповноваженої організації або уповноваженого індивідуального підприємця, імпортер).

2.2. Особливості доказування у справах про захист прав споживачів

Доказування здійснюється у цивільних справах, тобто конкретних життєвих випадках, щодо яких здійснюються правозастосовні дії у зв'язку з зверненням осіб за захистом своїх прав до суду. Тому воно застосовується для встановлення не будь-яких, а, як правило, тільки таких обставин, на основі яких можна прийняти рішення по справі (предмет доказування), давши відповідь на питання про факти і обставини, що мають значення для вирішення справи по суті. Доказування слід відрізнити від деяких інших способів пізнання, які зазвичай використовуються в ході провадження у справі для з'ясування обставин, що дозволяють приймати рішення і вчиняти дії, що мають підготовчий і допоміжний характер.

Доказування – єдиний процесуальний спосіб встановлення і засвідчення обставин, що мають значення для справи, але не єдиний шлях пізнання істини.

Деякі юристи вважають, що поняття «пізнання» і «доказування» не повністю збігаються один з одним. При цьому під пізнанням в судовому процесі розуміють будь-яке набуття знань в процесі вирішення справи, тобто досягнуте як процесуальним, так і непроцесуальним шляхом. Та ж частина пізнання, що здійснюється в процесуальній формі, іменується цими авторами доказуванням.

У справах про захист прав споживачів застосовуються практично всі перераховані в ЦПК України докази. Пріоритетне значення в процесі доказування у справах даної категорії віддається, як правило, письмовим і речовим доказів, а також висновкам експертів. Показання свідків, як джерело доказів, широко використовуються в процесі доказування, але даний засіб доказування в даний час втратив своє першочергове значення.

В ст. 76 ЦПК України докази визначені як будь-які дані, на підставі яких суд встановлює наявність або відсутність обставин (фактів), що обґрунтовують вимоги і заперечення учасників справи, та інших обставин, які мають значення для вирішення справи. Ці дані встановлюються такими засобами: письмовими, речовими і електронними доказами; висновками експертів; показаннями свідків [6]. Проблема співвідношення доказів і засобів доказування може здатися неочевидною, адже чинне процесуальне законодавство чітко розрізняє ці категорії: доказами є фактичні дані, засобами доказування — форма вираження, фіксації фактичних даних. Тим не менш, у доктрині склалися різні підходи до розуміння правової природи доказів і засобів доказування, а в Постановах Пленуму Верховного Суду України зустрічаються приклади, коли ці поняття вживаються як тотожні [12].

Деякі вчені, зокрема О.Ю. Гусєв, визначають засоби доказування, як перелік видів доказів, передбачених ЦПК України, які надаються суду сторонами для підтвердження наявності або відсутності юридичних обставин – підстав позову, заперечень проти позову, доводів та міркувань третіх осіб без самостійних вимог та їх представників, а також на підтвердження вимог і заперечень заявників та заінтересованих осіб та їх представників у справах окремого та наказного провадження [29, с. 117].

До ознак засобів доказування Фурса С.Я. та Фурса Є.І. відносять:

- 1) процесуальну форму вираження доказів, яка підпорядковується презумпціям доказування та використовується в процесі дослідження фактів і обставин конкретної справи, а також ухвалення законного та обґрунтованого рішення;
- 2) відповідну класифікацію та регламентацію в ЦПК України;
- 3) допустимість тих чи інших видів засобів доказування, як головна їхня властивість з урахуванням особливостей обставин справи та заявлених особами, які беруть участь у справі, вимог у конкретній справі;
- 4) вичерпність засобів доказування;
- 5) змішаний характер природи (інформаційний та речовий) [64, с. 304].

Так, оскільки процесуальний характер цивільного судочинства визначає спеціальний режим фіксації, закріплення та пред'явлення доказів через застосування у ЦПК України переліку засобів доказування, то слід погодитися з тим, що цивільна процесуальна форма передбачає не лише перелік визначених законом засобів доказування, їх зовнішніх форм, а й порядок їх збирання, залучення у процес, дослідження та оцінювання.

Основним видом доказів в цивільному процесі є письмові докази. Письмові докази являють собою інформацію про обставини, що мають значення для справи, сприйману зі змісту тексту або зображення, закріплену на будь-яких носіях, отриману та досліджену з дотриманням встановленого законом порядку подання та дослідження доказів. При цьому, в науці

точаться дискусії щодо співвідношення категорій «письмові докази» і «документи». Приходимо до висновку, що навряд чи вказані терміни слід вважати тотожними. Документами слід вважати будь-який матеріальний об'єктивований носій інформації, річчю – об'єктивно існуючий предмет буття. Але слід відмежовувати документи як певну форму вираження відомостей та засіб доказування, що заздалегідь обумовлено різними цілями їх створення, збирання, подання тощо. У першому випадку головною метою створення документа є закріплення документальним способом дійсних обставин чи тих, які будуть існувати у майбутньому для надання їм більшої значимості та офіційності, в другому – комплекс заходів для підтвердження своєї правової позиції.

Речові докази - це об'єкти матеріального світу, отримані у встановленому процесуальним законом порядку, які мають прямий або опосередкований зв'язок із обставинами, що підлягають доказуванню, оглянуті та долучені в якості таких до матеріалів справи. В якості критерію, за допомогою якого можна розмежувати документи і матеріали, що подаються як письмові докази, від документів і матеріалів як речових доказів, пропонується вважати вид витягується з предмета інформації, яка використовується в цілях доказування обставин справи. Якщо при доведенні використовується інформація, що міститься в спеціальних знаках, закріплених на предметі, то доказ являє собою письмовий доказ. Якщо при доведенні використовується інформація, яку видобувають із фізичних властивостей предмета, його зовнішнього вигляду, місця знаходження або інших його ознак, то документ являє собою речовий доказ. При цьому, речові докази в цивільному процесі використовуються доволі рідко. Найчастіше до суду подаються документовані відомості про дані об'єкти (документи щодо майна, висновки експертиз тощо).

Судова експертиза є основною формою використання спеціальних знань в цивільному процесі. Судову експертизу можна визначити як комплексну

процесуальну дію, що полягає у проведенні за дорученням передбачених процесуальним законодавством осіб, дослідження експертом питань, потребують спеціальних пізнань, і дача ним на основі цього дослідження письмового висновку у встановленій цивільно-процесуальним законом формі. При цьому, висновок експерта можна віднести до особливих засобів доказування, що застосовується у тих випадках, коли із наявних у справі доказів неможливо встановити фактичні обставини справи. Новелою ЦПК України є передбачена можливість надання сторонами висновків експерта, проведеними на замовлення сторін. Цю норму можна визнати доцільною, такою, що спрямована на економію процесуального часу. Разом з тим, не виключені ситуації невизнання іншою стороною результатів таких досліджень, зауваження, щодо поставлених експерту питань, заявлення клопотань щодо проведення повторних експертиз за ухвалою суду.

У справах про захист прав споживачів необхідно доводити такі обставини:

- факт придбання послуги чи товару;
- надання інформації про товар (послугу) та її змісту;
- відомості про властивості товару і його відповідність потребам споживача та встановленим нормативним вимогам;
- використання товару;
- заподіяння шкоди життю, здоров'ю та / або майну споживача.

Тягар доказування факту придбання товару лежить на споживачеві. Він може довести це за допомогою квитанції, товарного або касового чека, квитка, талона або іншого розрахункового документа, а також письмовим документом (наприклад, письмовим договором). У відношенні товару, на який встановлено гарантійний строк, цей факт може бути підтверджений також технічним паспортом або іншим документом, який його замінює, з позначкою про дату продажу. У разі втрати таких документів або їх

неотримання при придбанні товару, він може довести факт купівлі-продажу товару за допомогою свідків або інших доказів.

Складніше із доказуванням факту укладення договору на відстані, придбання чи замовлення товару через мережу Інтернет (на сьогодні такий вид торгівлі набуває все більшого поширення), коли у набувача відсутній договір купівлі-продажу в паперовій формі. Відповідно до Закону України «Про електронну комерцію» укладення договору на відстані відбувається за допомогою засобів дистанційного зв'язку: телекомунікаційних мереж, поштового зв'язку, телебачення, інформаційних мереж, зокрема Інтернет (статті 1, 13 цього Закону) [10]. У справі №161/13765/17 позивачем було здійснено придбання техніки в онлайн-магазині, кошти сплачено на картковий рахунок ФОП, однак після оплати зв'язок із продавцем зник, а товар, очевидно, не був отриманий. Важливо наголосити, що першим кроком позивача було подання заяви до поліції, і вже з витягом з ЄРДР він звернувся до суду. Доказування по таким справам не є надто обтяжливим, позивачем на обґрунтування своїх вимог було надано тільки виписку з карткового рахунку та зазначений витяг [23].

При цьому слід зазначити, що в окремих випадках звернення до суду за захистом прав споживача можливе за відсутності договірних відносин продавця і споживача, в разі порушення прав споживача, не пов'язаних безпосередньо з якістю придбаного товару. Зокрема, це стосується випадків порушення права споживача на інформацію про товар. Так, показовою є постанова Апеляційного суду Львівської обл. від 17.07.2018 року № 465/6343/17 у справі за позовом Літинського С.В, до ТОВ «Маркасон» щодо надання інформації про товари/послуги споживачу. Позивач звернувся до суду із позовом щодо визнання неправомірними дії Товариства з обмеженою відповідальністю «Маркасон» щодо ненадання українською мовою інформації про товари, які ним реалізуються. При цьому, позивачем товари придбані не були, будь-яких доказів реального наміру щодо їх придбання

суду доказів не надавалось. Колегія суддів не взяла до уваги доводи апеляційної скарги, про те що оскаржуване рішення прийняте судом без встановлення наявності дійсного наміру в позивача придбати товари в інтернет-магазині відповідача, а така поведінка позивача пояснюється тим, що він звертався до відповідача в межах своєї публічної діяльності по боротьбі з російською мовою. Відповідно до п. 22 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів», споживач - фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника. Колегія суддів дійшла висновку, що публічна діяльність позивача не може бути причиною ненадання йому запитуваної інформації та позбавляє його прав як можливого покупця продукції [22].

Таким чином, в окремих категоріях спорів щодо захисту прав споживача факт придбання товару або наміру щодо його придбання не доводиться та до предмету доказування не включається.

Доведення факту наявності або відсутності недоліків у товарі можливо за допомогою експертизи. Зацікавленим у проведенні такої експертизи повинен бути продавець, оскільки саме на ньому лежить тягар доведення в таких справах. Саме продавець згідно ст. 4 ст. 17 Закону України «Про захист прав споживачів» за свій рахунок повинен організувати проведення експертизи продукції у разі, якщо протягом гарантійного терміну необхідно визначити причини втрати якості продукції.

Чітке визначення поняття «якості» має величезне значення для застосування Закону, особливо норм про відповідальність за продукцію неналежної якості (з недоліками).

Товар, робота чи послуга визнаються якісними в випадках:

- відповідності якості договору;

- придатності для цілей його безпосереднього використання, якщо в договорі відсутні умови про якість товару (роботи, послуги);
- придатності для використання в конкретних цілях, обумовлених при укладанні договору;
- відповідності зразку та (або) опису при продажу товару за зразком та (або) опису;
- відповідності вимогам стандарту, якщо стандартом передбачені обов'язкові вимоги до якості.

Такі вимоги передбачалися, в основному, в стандартах, під якими Закон розуміє державні стандарти, санітарні, будівельні норми і правила та інші документи, які відповідно до закону встановлюють обов'язкові вимоги до якості товарів (робіт, послуг).

Надання замість висновку експерта висновку сервісного центру, який здійснює гарантійне обслуговування суперечить сутності експертизи. Згідно зі ст. 3 Закону «Про судову експертизу» вона повинна здійснюватися на принципах законності, незалежності, об'єктивності і повноти дослідження. Висновок сервісного центру, як правило, цим принципам не відповідає. Як правило, вони не є експертними установами, а їх заключення не можуть бути рівноцінними висновками експертизи, обов'язковість проведення якої передбачає Закон України «Про захист прав споживачів». Тому висновки сервісних центрів не можуть бути допустимим доказом, що свідчить про відсутність недоліків товару або про те, що ці недоліки виникли з вини споживача [13].

У той же час, ВС України визнав, що законодавство не містить положень про порядок і механізми проведення експертизи для визначення причин втрати якості товару і не встановлює, яка саме установа повинна проводити відповідну експертизу. Як наслідок, це дає можливість для зловживань як з боку споживачів, так і з боку продавців (виробників) [13].

Чинне законодавство України встановлює у справах про захист прав споживачів певні особливості щодо розподілу обов'язків по доказуванню між споживачем і виробником (виконавцем, продавцем, уповноваженою організацією або уповноваженим індивідуальним підприємцем, імпортером). Так, тягар доведення обставин, що звільняють від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язання, в тому числі і за заподіяння шкоди, лежить на відповідачі-продавцеві (виробнику, виконавцеві, уповноваженій організації або уповноваженому індивідуальному підприємцеві, імпортері). Такі висновки можна зробити проаналізувавши положення Закону України «Про захист прав споживачів», якими обов'язок доведення відсутності власної вини, наявності вини споживача, тощо покладається саме на особу, яка виробляє або реалізовує відповідну продукцію (ч. 14 ст. 8; ч. 6 ст. 10 Закону).

Припущення про відсутність у споживача спеціальних знань про властивості та характеристики товару засноване на закріпленому законом обов'язку виготовлювача (виконавця, продавця) своєчасно надавати споживачеві необхідну і достовірну інформацію про товари (роботи, послуги), що забезпечує можливість компетентного вибору.

Особливо слід звернути увагу на особливості стягнення на користь споживача моральної шкоди. Відповідно до ст. 611 ЦК України, в разі порушення зобов'язання настають правові наслідки, встановлені договором або законом [7]. Таким чином, відшкодування моральної шкоди в договірних відносинах можливе лише в разі прямої вказівки на це у відповідному нормативно-правовому акті, або договорі. Щодо споживчих правовідносин, право на відшкодування моральної на нормативному передбачено в Законі України «Про захист прав споживачів». Відповідно до попередньої редакції вказаного закону, за споживачем визнавалось право на відшкодування шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією, у випадках, передбачених законодавством. На сьогоднішній день Закон

України «Про захист прав споживачів» встановлює право споживача на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону, при цьому термін «продукція» використовується як загальний, щодо товарів, робіт та послуг. Одночасно з цим, на сьогоднішній день відсутні методики і механізми визначення розміру моральної шкоди, в тому числі і в споживчих правовідносинах.

Розмір моральної шкоди сторони можуть визначити у договорі в тих випадках, коли її настання, (обсяг, характер) хоча б умовно можна передбачити. Також для відносин щодо захисту прав споживачів доцільно доповнити відповідний Закон нормою, відповідно до якого в разі встановлення судом факту порушення прав споживача розмір моральної шкоди не може становити менше певного, визначеного даною нормою, відсотка вартості товарів (робіт, послуг) з приводу придбання яких споживачем виник спір. Зазначене сприятиме гарантуванню прав споживачів, оскільки в будь-якому разі порушення умов укладеного договору має негативний вплив на стан споживача. При цьому, споживчі відносини об'єднують значний обсяг договірних правовідносин різних видів. З огляду на зазначене, встановити максимальну межу розміру моральної шкоди є неможливим, оскільки в окремих випадках (наприклад, якщо порушення призвело до істотного погіршення стану здоров'я споживача) розмір моральної шкоди може значно перевищувати вартість самої продукції.

2.3. Зарубіжний досвід судового захисту прав споживачів

Точкою відліку історії розвитку захисту прав споживачів можна вважати 1775 рік. Саме в цьому році вперше документально було зафіксовано протест споживачів в штаті Массачусетс США, коли продавці, викриті у продажу зіпсованих продуктів харчування, були засуджені до ганебного стовпа. На

Конгресі Сполучених Штатів Америки в 1962 році Президент США Джон Кеннеді затвердив «Біль про права споживачів», в якому вперше охарактеризував поняття «споживач» і позначив чотири основних права споживача: право на інформацію, право на безпеку товарів, право на вибір і прав бути почутим. Трохи пізніше Всесвітня організація союзів споживачів доповнила їх ще чотирма: право на відшкодування збитку, право на споживчу освіту, право на задоволення базових потреб і право на здорове навколишнє середовище [33].

У 1973 р Європейський союз (далі - ЄС) на 25-й сесії Консультативної асамблеї прийняв Хартію захисту споживачів [4]. У 1985 р в Керівних принципах для захисту інтересів споживачів, прийнятих Генеральною Асамблеєю ООН (резолуція № 39/248 від 09.04.85), були закладені міжнародні основи цивілізованої споживчої політики, закріпили основні права споживачів.

Офіційно політика захисту прав споживачів в рамках Європейського співтовариства була створена одночасно з прийняттям в 1975 р першої програми дій по захисту прав споживачів. Основні принципи і норми Римського договору були доповнені положеннями, що містяться в Єдиному європейському акті, затвердженому парламентами всіх країн-учасниць, яке набрало чинності з 1 липня 1987 р [24, с. 4].

Як вказує І.М. Царук, в даний час в розвинених країнах і зокрема в країнах Європейського союзу з їх розвиненою економікою, а, відповідно, і з великою кількістю споживчих проблем, накопичений значний досвід з організації державного і громадського захисту прав споживачів. Наприклад, в Німеччині в сфері правового захисту споживачів діє близько 80 законів, а також понад 300 урядових постанов (при цьому існують закони так званого «прямої дії», які безпосередньо стосуються хліба, вина, молока, риби), в Австрії - близько 200 законів, в Японії - 50 схвалених парламентом загальнонаціональних законів, десятки указів і розпоряджень, прийнятих

органами місцевого самоврядування, в США - близько 150 законів, в Канаді в кожній провінції діють по 5-6 місцевих законів і близько ста федеральних. В цілому нормативно-правова база розвинених країн в даній області досить обширна, вона включає досить великий перелік документів, що регламентують питання запобігання фізичного та матеріального збитку споживачам; закони про міри та ваги; закони про стандартизацію, сертифікацію та маркування; закони про неприпустимість обмеження конкуренції; закони, що регулюють питання зміцнення позицій споживачів в їх ділових відносинах з виробниками, постачальниками і продавцями; закони, які стосуються заходів по підвищенню рівня інформованості споживачів; закони, що регулюють процедуру подачі скарг споживачів, формування консультаційних пунктів, делегування профспілковим і консюмерської організаціям права виступати позивачами в суді від імені споживачів; правове регулювання охорони навколишнього середовища; універсальні закони всебічного захисту споживача як фізичної або юридичної особи [65, с. 66].

Особливо цікавим в контексті судової практики захисту прав споживачів є американська традиція колективних позовів.

В основі ідеї колективних (групових) позовів лежить класичний інститут співучасті, оскільки в обох випадках в одному процесі здійснюється захист прав кількох осіб. Коли кількість осіб, які перебувають у схожій юридико-фактичній ситуації, які вважають свої права порушеними і які потребують судового захисту, перевищує можливості залучення всіх цих осіб до участі в одному судовому процесі, виникає об'єктивна необхідність консолідації таких осіб, вироблення ними єдиної правової позиції, яку в суді повинен представляти обраний групою і уповноважений на ведення справи представник. У такій ситуації доцільно, щоб особи, які мають матеріальний інтерес в результаті справи, брали участь в процесі опосередковано, контролюючи сумлінність дій свого представника, і при задоволенні позову

отримували персоніфікований позитивний результат. У сучасній процесуальній науці такі форми спільної участі, як процесуальна співучасть і процедура колективного (групового) позову, позначаються як форми процесуальної множинності. Колективні позови є універсальним засобом захисту порушених прав численної групи осіб. Так, в ситуаціях, коли великі корпорації своїми діями порушують права великої кількості осіб, останні мають право колективно подати позов проти порушника і спільно висунути ідентичні вимоги. Як правило, на стороні колективного позивача в цих справах виступають споживачі тих чи інших послуг (медичних, фінансових, транспортних тощо) або особи, які постраждали від порушень з боку продавця того чи іншого товару.

Як зазначає В. В. Долганічев, у США колективні позови прийнято поділяти на два види.

1. Колективні позови малих вимог, які об'єднують безліч дрібних майнових вимог різних позивачів, підтримка яких в суді в порядку пред'явлення особистого позову є не вигідним з урахуванням високої ціни судових витрат в США, як і в більшості інших країн загального права.

2. Колективні позови про накладення судової заборони, що пред'являються від імені учасників численних груп осіб, права і законні інтереси яких були порушені в результаті протиправного діяння відповідача (даний вид позовів є подібним до позову в інтересах необмеженої кількості осіб) [30, с. 57].

Цілком очевидно, що в більшості випадків (але не у всіх) споживачі проживають в різних штатах, що автоматично ускладнює колективний позов поруч колізійних проблем. Найбільш яскраво ці проблеми і способи їх вирішення ілюструються прикладами з судової практики.

Так, у справі Schnall v. AT & T Wireless Services, Inc.¹¹² 2007 року з колективним позовом виступили споживачі з різних штатів, які набували телефонні послуги у AT & T - компанії зі штату Вашингтон. Всі договори

містили умову про вибір в якості застосовного права закону місця знаходження споживача (consumer's area code), що, як правило, означає закон місця проживання (law of home state). Цей факт дозволив суду першої інстанції відмовити в прийнятті колективного позову [71].

Однак суд вищої інстанції переглянув таке рішення. Він порохував, що суть скарги полягала в тому, що відповідач порушив певні умови договору, а це тягне однакові наслідки в будь-якому штаті. При цьому суд перекваліфікував спірні правовідносини з договірних в деліктні і порохував, що в такому випадку може бути застосовано право штату Вашингтон, тому що там розташована штаб-квартира відповідача, в цьому штаті здійснювалася вся корпоративна, маркетингова і бухгалтерська діяльність компанії. Таким чином, на думку суду, штат Вашингтон мав найтісніший зв'язок і найбільший інтерес в регулюванні підприємницької діяльності вашингтонських компаній, таких як АТ & Т. Верховний суд штату Вашингтон переглянув і це рішення. Без проведення розмежувань між деліктним спором і договірним спором, суд прийшов до висновку, що положення договору про вибір права цілком прийнятні. АТ & Т не повинна нести надмірні витрати і зазнавати труднощі всенационального колективного позову, якщо вона сумлінно включила в договір умову про застосовне право. Дійсність цих умов веде до того, що в кожному окремому випадку застосовуються закони відповідного штату, що веде до неможливості прийняття колективного позову в силу його некерованості (unmanageable) і нездійсненності (uncertifiable).

Судом також порушено питання екстериторіальності вашингтонського Закону про захист прав споживачів (Washington's Consumer Protection Act). Визнаючи, що штат Вашингтон має суттєвий інтерес у регулюванні поведінки вашингтонських компаній, суд порохував, що законодавець мав намір обмежити застосування цього закону кругом резидентів штату Вашингтон. До такого висновку суд дійшов на підставі буквального тлумачення визначення «комерції», яка в зазначеному законі описується як

«продаж товарів і послуг та інша комерція, прямо або побічно зачіпає народ штату Вашингтон» [68].

В іншій справі - *Kershenbaum v. Buy.com* 2010 року - колективний позов був поданий в штаті Каліфорнія проти каліфорнійського онлайн-ритейлера. Суд першої інстанції не взяв до розгляду колективний позов на підставі того, що до суперечки буде застосовано право всіх п'ятдесяти штатів, в яких мали свій домицилий споживачі, що зробить позов некерованим. Однак суд апеляційної інстанції не погодився. Він зазначив, що всі договори містили умову про вибір каліфорнійського права в якості застосовного. До того ж, на думку суду, навіть якщо б така умова була відсутня, до суперечки було б застосувати саме право штату Каліфорнія в силу зв'язку відповідача та його діяльності зі штатом Каліфорнія і в силу більшого інтересу цього штату в застосуванні його законодавства про захист прав споживачів. Суд встановив, що, хоча і мають місце відмінності між законами про захист прав споживачів в Каліфорнії та інших штатах, ці закони все одно діють на користь споживачів [69].

Часто споживчі договори в США містять положення про вибір права, що застосовується до договірних спорів. З огляду на що споживчі договори, як правило, є договорами приєднання, нескладно здогадатися, що вибір застосовного права нав'язує «сильна сторона» і цей вибір відповідає саме її інтересам. Однак на практиці включення подібних положень в договір ще не означає, що суд не поставить під перегляду прояв автономії волі сторін. Суди в США, як і в інших країнах, не схильні застосовувати чуже право, яке їм мало знайоме. Тому в дійсності працює формула «вибір суду = вибір права». Для обґрунтування відмови застосовувати обране сторонами право суди використовують ідентичний набір захисних інструментів, як то: публічний порядок, «аналіз інтересів» або теорію найбільш тісному зв'язку.

Так, у справі *Omstead v. Dell, Inc.* 2010 року колективний позов був поданий від імені всіх каліфорнійських споживачів, які придбали комп'ютери

через сайт відповідача. Кожен договір купівлі-продажу містив третейське застереження, заборона колективних позовів і вибір в якості застосовного права законів штату Техас. Суд постановив, що вибір техаського права недійсний, так як:

- 1) при відсутності цієї умови застосовувалося б право штату Каліфорнія;
- 2) застосування права штату Техас буде порушувати фундаментальний публічний порядок штату Каліфорнія;
- 3) Каліфорнія має більшу матеріальну зацікавленість в застосуванні її права, ніж Техас.

По праву Каліфорнії відмова від колективного позову недійсна, тому що є частиною споживчого договору приєднання [70].

При цьому, від позовів в інтересах необмеженої кількості осіб колективні позови відрізняються наступним:

- при винесенні судового рішення за позовом в інтересах необмеженої кількості осіб особи, на користь яких виноситься рішення можуть бути невідомі, тоді як в колективних позовах такі особи є чітко визначеними;
- за позовом в інтересах необмеженої кількості осіб встановлюється лише факт порушення, тоді як за колективними позовами розглядається і питання наслідків такого порушення та відшкодування кожному з позивачів;
- в колективних позовах вимоги позивачів є ідентичними, тоді як за позовами в інтересах необмеженої кількості осіб на підставі встановленого факту кожен споживач має право висунути персональні вимоги.

Вбачається за доцільне запровадження інституту колективних позовів у вітчизняну систему захисту прав споживачів. Це дозволить з одного боку, розвантажити суди від розгляду значної кількості дрібних ідентичних справ, а з іншого – більш повно та детально дослідити особливості порушення

надавачем товарів (робіт, послуг) прав споживача, більш якісно укомплектувати доказову базу, а також зменшити витрати споживачів на ведення справ в суді (залучення адвокатів, проведення експертиз, тощо).

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Здійснивши дослідження правового регулювання судових процедур захисту прав споживачів на підставі викладеного в випускній кваліфікаційній роботі матеріалу можна зробити наступні висновки:

1. Цільова спрямованість законодавства про захист прав споживачів полягає в створенні додаткових правових гарантій дотримання прав і інтересів громадян-споживачів, що знаходяться в нерівному становищі з контрагентами з урахуванням економічних умов, рівня освіти, купівельної спроможності тощо. В роботі аргументується, що ключовим при визначенні статусу споживача виступає категорія інтересу – споживчого (для задоволення власних потреб), на відміну від підприємницького інтересу, який полягає в отриманні прибутку,

2. Захист прав споживачів являє собою діяльність державних органів, громадських організацій та самих споживачів, спрямовану на відновлення, компенсацію, а також усунення перешкод для подальшої реалізації прав споживачів. Захист здійснюється шляхом застосування сукупності елементів захисту (форми, засобів і способів) у визначеному законом порядку. Судовий захист прав споживачів на сьогоднішній день є одним з найпоширеніших способів захисту, але, на жаль, малоефективним. Разом з цим, на сьогоднішній день чинне законодавство України щодо захисту прав споживачів в судовому порядку потребує вдосконалення, в тому числі за наступними напрямками: 1) необхідності впровадження прямої норми, щодо поширення законодавства про захист прав споживачів на фізичних осіб – підприємців, якщо спори випливають з договорів, спрямованих на придбання, замовлення товарів (робіт, послуг) з метою задоволення особистих потреб, не пов'язаних із здійсненням ним підприємницької діяльності 2) врегулювання пільг споживачів щодо сплати судового збору на рівні спеціального Закону України «Про судовий збір»; 3) розширити

підсудність щодо договорів перевезення, надавши споживачам право на звернення до суду за місцем знаходження перевізника, або за місцем його основної діяльності, або за місцем, де знаходиться комерційне підприємство, через яке був укладений договір, або до суду місця призначення перевезення.

Так, аргументується доцільність доповнення ст. 175 ЦПК України, яка визначає вимоги до форми та змісту позовної заяви, положенням, відповідно до якого фізична особа, яка зареєстрована як підприємець, має право на звернення до суду в порядку захисту прав споживачів за умови надання разом з позовною заявою власного письмового підтвердження непов'язаності даного спору з підприємницькою діяльністю, та надати відповідні докази (окрім випадків, коли споживчий характер відносин впливає із суті спірних правовідносин – наприклад, медичні послуги). При відкритті провадження у справі суд має перевіряти відповідні доводи (наприклад, шляхом співставлення особливостей придбаного товару (робіт, послуг) з видами економічної діяльності фізичної особи-підприємця, визначення статусу особи як споживача в тексті спірного договору, тощо). При цьому, вважаємо, що в даному випадку, в разі наявності сумнівів щодо призначення придбаної продукції (товарів, робіт, послуг) суд має відмовляти у відкритті провадження у справі про захист прав споживачів.

3. Класифікація позовів про захист прав споживачів, тобто розподіл їх на класи (групи, види), має значення як для теорії, так і для практики. Кожна класифікаційна група позовів характеризується певними тільки їй властивими особливостями. Так, різні групи позовів характеризуються різними підходами щодо надання доказів, визначення учасників справи (зокрема, щодо певних видів позовів позивачами можуть виступати не лише споживачі, а і об'єднання споживачів), визначення нормативної бази, що підлягає застосуванню, тощо. Як основний критерій класифікації позовів про захист прав споживачів можна визначити характер вимог (предмет позову). При цьому, особливий інтерес також становлять позови в інтересах

невизначеного кола осіб як особливий вид позовного провадження, в якому захищається право не конкретної зацікавленої особи, а порушене право, яке може належати багатьом як в сьогодні, так і в майбутньому.

4. Правильне визначення предмету доказування, а також обставин і фактів, що до нього входять є однією із заporук належного захисту прав, в тому числі і споживачів. Так, для належного захисту своїх прав споживачу слід чітко розуміти, які обставини він зобов'язаний доводити, де тягар доказування покладається на відповідача, а які обставини взагалі не входять до предмету доказування. При цьому, специфіка спорів про захист прав споживачів зумовлює і специфіку предмету доказування. У справах про захист прав споживачів зазвичай до предмету доказування належать такі обставини: факт придбання послуги чи товару; надання інформації про товар (послугу) та її зміст; відомості про властивості товару і його відповідність потребам споживача та встановленим нормативним вимогам; використання товару; заподіяння шкоди життю, здоров'ю та / або майну споживача. При цьому, в роботі доводиться, що право судового захисту є не лише в особи, яка здійснила придбання товарів (робіт, послуг), а і особи, яка є лише потенційним споживачем.

5. В контексті зарубіжної практики захисту прав споживачів в судовому порядку проведено дослідження інституту колективних позовів. Вбачається за доцільне запровадження інституту колективних позовів у вітчизняну систему захисту прав споживачів. Це дозволить з одного боку, розвантажити суди від розгляду значної кількості дрібних ідентичних справ, а з іншого – більш повно та детально дослідити особливості порушення продавцем товарів (робіт, послуг) прав споживача, більш якісно укомплектувати доказову базу, а також зменшити витрати споживачів на ведення справ в суді (залучення адвокатів, проведення експертиз, тощо).

З метою удосконалення норм чинного законодавства щодо правового регулювання судових процедур захисту прав споживачів пропонується внести наступні зміни та доповнення до законодавчих актів, а саме:

- 1) доповнити ст. 5 Закону України «Про судовий збір», якою визначається перелік осіб, звільнених від сплати судового збору, пунктом наступного змісту «споживачі – при розгляді справ щодо захисту прав споживача»;
- 2) викласти ч 4. ст. 30 ЦПК України в наступній редакції «Позови до перевізників, що виникають з договорів перевезення вантажів, пасажирів, багажу, пошти, пред'являються за місцезнаходженням перевізника, а якщо позивачем є споживач - за місцем знаходження перевізника, чи за місцем його основної діяльності, також за місцем, де знаходиться комерційне підприємство, через яке був укладений договір, або до суду місця призначення перевезення».
- 3) доповнити ЦПК України ст. 50-1 наступного змісту «Споживачі, що мають однотипні вимоги до виробника або постачальника товарів, робіт послуг, що випливають з ідентичних підстав, мають право подати колективний позов». При цьому процесуальні особливості розгляду таких позовів мають стати предметом подальших наукових досліджень.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України. Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 року: Українська правнича фундація. Київ, 1996. 62 с.
2. Керівні принципи для захисту інтересів споживачів: Резолюція 39/248 Генеральної Асамблеї ООН від 09.04.1985 року URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення 30.10.2019)
3. Конвенція про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень від 28 травня 1999 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_594 (дата звернення 30.10.2019)
4. Хартия защиты потребителей, принятая 25-й сессией консультативной ассамблеи Европейского союза в 1973 г. (Резолюция № 543) URL: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjK16bMyODIAhXjmIsKHXFbA1QQFjAAegQIBVAC&url=https%3A%2F%2Fwww.ekburg.ru%2FgetFile.php%3Fid%3D193&usg=AOvVaw39hdp27kGjb2uptJ-e2wsV> (дата звернення 30.10.2019)
5. Кримінальний процесуальний кодекс України від 13 квітня 2012 року № 4651-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4651-17> (дата звернення 30.10.2019)
6. Цивільний процесуальний кодекс України від 18.03.2004 року, № 1618-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15/> (дата звернення 30.10.2019)
7. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 р. № 435-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення 30.10.2019)
8. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 року, № 1023-XII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення 30.10.2019)

9. Про судовий збір: Закон України від 08.07.2011 року, № 3674-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3674-17> (дата звернення 30.10.2019)
10. Про електронну комерцію: Закон України від 3 вересня 2015 року № 675-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19> (дата звернення 30.10.2019)
11. Проект Закону про внесення змін до статті 51 Цивільного кодексу України (щодо поширення на договірні відносини фізичної особи-підприємця дії законодавства про захист прав споживачів) №2362а від 15.07.2015 року URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=56022 (дата звернення 30.10.2019)
12. Про застосування норм цивільного процесуального законодавства при розгляді справ у суді першої інстанції: Постанова Пленуму Верховного Суду України від 12.06.2009 року, №2// Вісник Верховного суду України від 2009 — 2009 р., № 8, стор. 3
13. Судова практика з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009 - 2012 рр.): лист Верховного Суду України від 01.02.2013 року URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0006700-13> (дата звернення 30.10.2019)
14. Постанова Верховного Суду України у справі 6-126цс14 від 11.03.2015 року URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/43307409> (дата звернення 30.10.2019)
15. Постанова Верховного Суду України від 16.08.2017 року у справі 6-185цс17 URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/68337673> (дата звернення 30.10.2019)
16. Постанова Верховного Суду України від 11.10.2017 року у справі 6-916цс17 URL: <https://oda.court.gov.ua/sud1590/pravovipoziciiivsu/6-916cs17> (дата звернення 30.10.2019)

17. Постанова Великої Палати Верховного Суду від 21.03.2018 року у справі 761/24881/16 URL: <http://reustr.court.gov.ua/Review/73054749> (дата звернення 30.10.2019)
18. Постанова Верховного Суду у справі № 910/16713/15 (провадження № 12-118гс18) від 06.06.2018 року URL: <http://reustr.court.gov.ua/Review/74660029> (дата звернення 30.10.2019)
19. Постанова Верховного Суду від 08.08.2018 року у справі 520/6013/17 URL: <http://reustr.court.gov.ua/Review/75893911> (дата звернення 30.10.2019)
20. Постанова Верховного Суду у справі № 922/2972/17 (провадження № 12-194гс18) від 17.10.2018 року URL: <http://reustr.court.gov.ua/Review/77611624> (дата звернення 30.10.2019)
21. Постанова Верховного Суду у справі № 199/6062/15-ц (провадження № 61-19195 св18) від 24.07.2019 року URL: <http://www.reustr.court.gov.ua/Review/83301773> (дата звернення 30.10.2019)
22. Постанова Апеляційного суду Львівської обл. від 17.07.2018 року № 465/6343/17 URL: <http://reustr.court.gov.ua/Review/75487077> (дата звернення 30.10.2019)
23. Рішення Луцького міськрайонного суду Волинської обл. у справі 161/13765/17 від 21.11.2017 року URL: <http://reustr.court.gov.ua/Review/70528135> (дата звернення 30.10.2019)
24. Актуальные вопросы защиты прав потребителей в государствах-участниках СНГ (информационно-аналитический обзор). Консультативный совет по защите прав потребителей государств-участников СНГ, Исполнительный комитет СНГ, 2012. 43 с.
25. Артамонова Е. Защита прав неопределенного круга лиц. Законность. 2003. № 8. С. 2 - 3

26. Бичкова С. С. Особливості судового захисту прав, свобод та інтересів невизначеного кола осіб. Судова апеляція. 2013. № 2 (31). URL: <http://kia.court.gov.ua/sud2690/1j/4q/48705/>. (дата звернення 30.10.2019)
27. Бонь Б.О. Юридична відповідальність за порушення прав споживачів. Актуальні проблеми товарознавства, торговельного підприємництва та захисту прав споживачів: міжнар. наук.-практ. Інтернет-конф. (Київ, 13 берез. 2014 р.) : тези доп. / відп. ред. В.А. Осика. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. с. 14 – 16.
28. Бородачова Н. Європейський контекст розвитку системи захисту прав споживачів. Маркетинг в Україні. 2012. № 1. С. 56-60.
29. Гусев О. Ю. Співвідношення понять доказів і засобів доказування. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право. 2016. Вип. 37(1). С. 116-120.
30. Долганичев В.В. Процессуальные особенности возбуждения и подготовки дел в групповом производстве: сравнительно-правовой аспект. Дис. к.ю.н. Екатеринбург, 2015, 218 с.
31. Дудла І.О. Захист прав споживачів: Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 448 с.
32. Зайчук О. В., Оніщенко Н. М. Теорія держави і права. Академічний курс: Підручник. К.: Юрінком Інтер, 2006. 688 с.
33. Історія виникнення руху захисту прав споживачів та міжнародний досвід. URL: <https://vgo-dovira.org/istoriya> (дата звернення 30.10.2019)
34. Качановський В. Види та класифікація основних прав споживачів. Історико-правовий часопис. 2014. № 1. С. 81-84.
35. Конак Є. І. Особливості процесів захисту прав споживачів в Україні. Молодий вчений. 2017. № 2. С. 267 – 271.

36. Кравчук М. В. Теорія держави і права. Проблеми теорії держави і права: Навчальний посібник. 3-тє вид., змін, й доп. Тернопіль: Карт-бланш, 2002. 247 с.
37. Лащак В. В. Лащак Т. В. Система захисту прав споживачів у провідних країнах світу. Наукові записки Національного університету "Острозька академія". Серія : Економіка. 2014. Вип. 25. С. 15-18
38. Лісун Я. В. Захист прав споживачів у сфері побуту та послуг на державному та місцевому рівнях. Економіка харчової промисловості. 2011. № 1. С. 64-68.
39. Лукашова О.С. Судова практика розгляду цивільних справ у сфері захисту прав споживачів. Актуальні проблеми товарознавства, торговельного підприємництва та захисту прав споживачів: міжнар. наук.-практ. Інтернет-конф. (Київ, 13 берез. 2014 р.) : тези доп. відп. ред. В.А. Осика. К. : Київ. нац. торг.-екоп. ун-т, 2014. с. 20 – 21.
40. Медончак М.М. Сучасний стан споживача України в умовах кризи URL: <http://intkonf.org/medonchak-mm-suchasniy-stan-spozhivacha-ukrayini-v-umovah-krizi/>. (дата звернення 30.10.2019)
41. Мельник М. І., Хавронюк М. І. Правоохоронні органи та правоохоронна діяльність. Навчальний посібник. К.: Атіка, 2002. 576 с.
42. Менів Л. Деякі питання вдосконалення поняття споживач. Вісник Запорізького національного університету. 2014. Юридичні науки. с. 72-81.
43. Микитенко Л. А. Парадигма забезпечення права споживача на інформацію. Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. 2016. № 1. С. 47–55.
44. Михалєв А. С. Мельник В. В. Права споживачів при купівлі товарів через Інтернет – магазин. Сучасні інформаційні системи і технології: матеріали Першої міжнародної науково – практичної конференції, м. Суми, 15-18 травня 2012 р. Ред. кол.: А. С. Довбиш, О. А. Борисенко, І. В. Баранова. Суми: СумДУ, 2012. С. 222-225.

45. Осокина Г.Л. Гражданский процесс. Общая часть: Учебник. 3-е изд., перераб. М.: Норма: НИЦ Инфра-М, 2013. 704 с. 244.
46. Парасюк М. В. Проблемні аспекти захисту прав споживачів в Україні. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право. 2017. Вип. 44(1). С. 101-104.
47. Пасічник С. Передумови розвитку захисту прав споживачів в Україні та його передумови. Актуальні проблеми товарознавства, торговельного підприємництва та захисту прав споживачів: міжнар. наук.-практ. Інтернет-конф. (Київ, 13 берез. 2014 р.) : тези доп. відп. ред. В.А. Осика. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. с. 8 – 10.
48. Пацера М. Захист прав споживачів фінансових послуг: виклики для України. Вісник Національного банку України. 2013. № 4. С.62–64.
49. Письменна О. П. Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг). Вінниця: Видавництво «Вінницька газета», 2009. 160 с
50. Плахтій Ю.Р. Байцар Р.І. Шляхи підвищення ступеня задоволення споживачів та мінімізація ризиків. Якість технологій та освіти. 2013. № 4. С. 15-19.
51. Притульська Н., Лига А. Система захисту прав споживачів: досвід ЄС. Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. 2018. № 3. С. 22-37.
52. Радченко О. Деякі правові проблеми судового захисту прав споживачів фінансових послуг. Підприємництво, господарство і право. 2016. № 9. С. 86-91
53. Радченко О. Ю. Система органів державної влади щодо забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг. Право і суспільство. 2015. № 6(2). С. 134-141.
54. Рудник Т.В. Деякі проблемні питання захисту прав споживачів в Україні. Актуальні проблеми товарознавства, торговельного підприємництва

та захисту прав споживачів: міжнар. наук.-практ. Інтернет-конф. (Київ, 13 берез. 2014 р.) : тези доп. відп. ред. В.А. Осика. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. с. 35 – 34.

55. Рябченко Ю.Ю. Види позовів у захист прав споживачів. Форум права. 2008.№ 1. С.363-367

56. Рябченко Ю. Ю. Судовий захист прав споживачів при придбанні продукції через Інтернет (постановка проблеми). Форум права. 2009. № 1. С. 484–490

57. Сакара Н.Ю. Проблема доступності правосуддя у цивільних справах: [монографія]. Х.: Право, 2010. 256 с.

58. Салухіна Н.Г. Захист прав споживачів. К. : МАУП, 2007. 382 с.

59. Склема Т. Ю. Адаптація української системи захисту прав споживачів до вимог європейського союзу. Правовий часопис Донбасу. 2018. № 4. С. 152–157.

60. Старицька О. О. Поняття та критерії класифікації правового статусу споживача: теоретико-правове дослідження. Юридичний вісник. Повітряне і космічне право. 2012. № 3. С. 48-52.

61. Степаненко Т. В. Відкриття провадження у справах за позовами про захист прав та інтересів невизначеного кола осіб. Форум права. 2007. № 3. С. 261-262

62. Сушко Н. М. Формування превентивної системи захисту прав споживачів фінансових послуг. Ефективна економіка. 2014. № 10. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2014_10_15 (дата звернення 30.10.2019)

63. Тищенко Ю. В. Питання забезпечення прав споживачів у Законі України "Про захист прав споживачів". Правничий вісник Університету "КРОК". 2011. Вип. 7. С. 46-52.

64. Фурса С.Я., Фурса Є.І., Щербак С.В. Цивільний процесуальний кодекс України: науково-практичний коментар:у 2 т. За заг. ред. С.Я. Фурси. – К.: Видавець С.Я. Фурса: КНТ, 2010. Т. 1. 1044 с

65. Царук И. М. Шпилева Ю.Б. Защита прав потребителей: зарубежный опыт и уроки для Украины. Вісник Маріупольського державного університету. Сер. : Економіка. 2014. Вип. 7. С. 65-77.
66. Черняк О.Ю. Класифікація прав споживачів за законодавством України та Європейського союзу. URL: <http://www.nbu.gov.ua/e-journals/FP/2008-2/08soytes.pdf> (дата звернення 30.10.2019)
67. Язвінська О. М. Історія консюмеризму : навч. посіб. для студ. вищих закл. освіти з підприємництва і торгівлі. 2 вид., доп. й перероб. К. : КНТЕУ, 2003. 363 с.
68. Choice of Law in Complex Litigation URL: <https://lawexplores.com/choice-of-law-in-complex-litigation/> (дата звернення 30.10.2019)
69. Kershenbaum v. Buy.com URL: <https://www.leagle.com/decision/incaco20100930087> (дата звернення 30.10.2019)
70. OMSTEAD v. DELL INC URL: <https://caselaw.findlaw.com/us-9th-circuit/1506839.html> (дата звернення 30.10.2019)
71. Schnall v. AT & T Wireless Services, Inc., 161 P.3d 395 (Wash. Ct. App. 2007) URL:<https://www.courtlistener.com/opinion/2599840/schnall-v-at-t-wireless-services-inc/> (дата звернення 30.10.2019)