

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

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему:
ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВИЙ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

студентки 2 курсу 8 м групи
спеціальності 081 «Право»
спеціалізації

«Цивільне право і процес» _____ Пшенишної Катерини Юріївни

Науковий керівник

к.ю.н. _____ Ільченко Ганна Олександрівна

Гарант освітньої програми

д.ю.н. _____ Примак Володимир Дмитрович

Київ-2018

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА СТАТУСУ	
СПОЖИВАЧА ТА ЙОГО ПРАВ В УКРАЇНІ.....	7
1.1. Правовий статус споживача та його права.....	7
1.2. Законодавство про захист прав споживачів в Україні.....	18
1.3. Повноваження органів державної влади та органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів.....	26
РОЗДІЛ 2 МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ.....	34
2.1. Форми захисту прав споживачів.....	34
2.2 Цивільно-правові засоби та способи захисту прав споживачів.....	43
2.3. Особливості захисту прав споживачів в порядку цивільного судочинства.....	50
РОЗДІЛ 3 ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ОКРЕМИХ ПРАВ	
СПОЖИВАЧІВ.....	60
3.1. Особливості права споживача на інформацію про товари (роботи, послуги) та його захист.....	60
3.2. Реалізація права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості та особливості його захисту.....	68
3.3. Особливості здійснення права споживачів на обмін товару належної якості та його захист.....	77
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	84
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	91

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Кожна цивілізована держава встановлює та законодавчо закріплює за своїми громадянами права та обов'язки, а також створює сприятливі умови для реалізації цих прав та обов'язків. Україна, ставши на шлях ринкових відносин, переживає соціально-економічну кризу, яка викликана правовою та економічною незахищеністю громадян країни. Тому захист прав споживачів заслуговує на особливу увагу та детальне дослідження для того, щоб підвищити захищеність громадян. Йдеться, насамперед, про якість та безпечність товарів (робіт, послуг), які споживаються населенням, адже якість та безпечність товарів (робіт, послуг) значно впливає на здоров'я та рівень життя громадян-споживачів.

Право споживача, мабуть, одне з найбільш порушуваних прав в Україні. Продавці, працівники перукарень, кафе, та інший обслуговуючий персонал хоч раз в житті, але порушували права споживачів, користуючись тим, що більшість споживачів є мало обізнаними в сфері свого захисту.

На сьогодні кожен продавець хоче привернути увагу до свого товару, з метою збільшити обсяги свого продажу. Саме тому продавець має розуміти, що кожен товар, який ним реалізується повинен відповідати вимогам нормативно-правових актів.

Кожен громадянин нашої держави майже кожного дня вступає у споживчі правовідносини, тим самим стає споживачем, придбаваючи різні товари за договором роздрібної купівлі-продажу. У разі, якщо права споживача порушуються, він може звернутися за захистом своїх порушених прав, але для цього потрібно щоб він знав, які саме у нього права, як у споживача, є та як він може їх захистити. Саме цим і обумовлюється актуальність даної роботи.

Підґрунтям для дослідження питань, пов'язаних із цивільно-правовим захистом прав споживачів слугують праці українських вчених-правників, наприклад, таких як: А.В. Шлійко, Г.М. Грабовська, Г.О. Ільченко, І.О.

Дудла, Л.А. Микитенко, Л.Д. Менів, О.В. Зверева, О.П. Письменна, О.Ю. Черняк, Ю.В. Тищенко, Ю.Д. Притика, та інші.

Мета та головні напрями дослідження: Метою даної випускної кваліфікаційної роботи є прийти до висновків теоретичного характеру та розробити рекомендації щодо вдосконалення чинного законодавства України у сфері захисту прав споживачів.

Відповідно, для досягнення поставленої мети, основна увага приділяється вирішенню наступних завдань:

- охарактеризувати правовий статус споживача за законодавством України та визначити основні його права;
- провести аналіз чинного законодавства України у сфері захисту прав споживачів;
- дослідити повноваження органів державної влади та органів місцевого самоврядування у сфері захисту прав споживачів;
- визначити основні форми захисту прав споживачів;
- визначити та охарактеризувати цивільно-правові засоби та способи захисту прав споживачів;
- охарактеризувати особливості захисту прав споживачів в порядку цивільного судочинства;
- визначити особливості права споживача на інформацію про товари (роботи, послуги) та його захист;
- дослідити право споживача у разі придбання ним товару неналежної якості та особливості його захисту;
- визначити особливості здійснення права споживачів на обмін товару належної якості та його захист.

Об'єктом дослідження є цивільні правовідносини, що виникають у сфері захисту прав споживачів.

Предметом дослідження є цивільно-правовий захист прав споживачів.

Методами дослідження стали історичний, порівняльний та формально-логічний (аналіз) методи. Зокрема, за допомогою історичного методу було

вивчено консьюмерський рух, досліджено розвиток законодавства про захист прав споживачів.

Застосування порівняльного методу допомогло дослідити правовий статус споживачів та окремі положення нормативно-правових актів у сфері захисту прав споживачів відповідно до вітчизняного та зарубіжного законодавства.

За допомогою формально-логічного методу було виявлено неточності, прогалини у законодавстві України у сфері захисту прав споживачів.

Наукова новизна дослідження полягає в розроблених автором випускної кваліфікаційної роботи рекомендаціях, спрямованих на вдосконалення законодавства у сфері захисту прав споживачів з метою покращення цивільно-правового захисту прав споживачів. Зокрема, елементи наукової новизни містяться у положеннях: Закону України «Про судовий збір» стосовно звільнення від сплати судового збору споживачів за позовами, що пов'язані з порушенням їхніх прав та інтересів; Законі України «Про захист прав споживачів» відносно доповнення ст. 1 вказаного Закону визначеннями понять «необхідна інформація», «доступна інформація», «достовірна інформація», «своєчасна інформація»; Цивільного кодексу України стосовно встановлення одного строку у три роки для пред'явлення вимоги покупцем, у зв'язку з недоліками товару, на який не встановлено гарантійний строк або строк придатності.

Апробація результатів дослідження випускної кваліфікаційної роботи викладена у статті «Характеристика окремих прав споживачів», що опублікована у збірнику наукових статей «Правове забезпечення підприємницької діяльності». - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018.

Практичне значення одержаних результатів у подальшому можуть слугувати для підготовки різних наукових праць, бути використані при викладанні лекційних занять у вищих навчальних закладах, а сформульовані в роботі положення щодо вдосконалення законодавства можуть стати основою для внесення змін до законодавчих актів.

Структура випускної кваліфікаційної роботи. Випускна

кваліфікаційна робота складатиметься із вступу, трьох розділів, які включають в себе по три підрозділи, висновків та пропозицій, списку використаних джерел. Повний обсяг роботи становить 102 сторінок, із яких основна частина роботи займає 91 сторінку. Список використаних джерел складатиметься зі 101 найменування.

РОЗДІЛ 1

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА СТАТУСУ СПОЖИВАЧА ТА ЙОГО ПРАВ В УКРАЇНІ

1.1. Правовий статус споживача та його права

Проблема визначення правового статусу споживача пов'язана з розвитком в Україні ринкового середовища. Адже розвиток економіки, поширення конкуренції і виробництва товарів, надання різного виду послуг призводять до нерівного положення суб'єктів товарного обігу (з одного боку суб'єктами виступають виробники, виконавці, продавці продукції, а з іншого – споживачі). Характерною ознакою таких правовідносин є наявність «сильної» та «слабкої» сторони, між якими виникають певні розбіжності, суперечності, для усунення яких необхідно надати законодавчої підтримки споживачам.

Саме намагання обмежити свавілля виробників та продавців призвело до виникнення консьюмерського руху, прийнятті певних законодавчих актів, які містять гарантії захисту прав споживачів.

Консьюмеризм – організовані дії, акції, спільні програми щодо захисту інтересів споживачів товарів, послуг від свавілля здійснюваного недобросовісними товаровиробниками, комерсантами, торговцями [97].

Метою консьюмеризму (від англ. consumer – споживач) є захист споживача, його інтересів, посилення ролі та правових позицій у системі ринкових відносин [103].

Рух на захист інтересів та прав споживачів зародився у США. У 1899 році виникла національна Ліга споживачів, а у 1936 році був створений Союз споживачів США.

В Україні консьюмеризм почав зароджуватись у кінці XIX ст. У своєму розвитку, в Україні, він пройшов чотири основних історичних етапи і продовжується сьогодні.

Протягом першого етапу (кінець XIX — початок XX ст.) формувалися перші громадські виступи на захист прав споживачів, викликані певними економічними, соціальними та моральними причинами. Даний етап характеризується виникненням споживчих товариств в Україні, наприклад, таких як Харківське товариство, яке виникло у 1866 р. Товариство об'єднувало 356 членів, мало три магазини, завод мінеральних вод, швейну майстерню, їдальню, кафе. Але, серед членів товариства не було знавців, обізнаних у справі бізнесу, що призвело споживчий рух у Харкові до швидкого банкрутства; у 1868 р. було створено Київське споживче товариство, членами якого були науковці та громадські діячі. У 1869 р. це товариство об'єднало 330 членів і зав'язало контакти з подібними товариствами Одеси, Борзиги, Керчі. Київське споживче товариство проіснувало до 1873 р. [73].

Під час другого етапу (30—50-ті рр. XX ст.) здійснювався процес удосконалення законодавства та створення національних асоціацій споживачів, відбувалося поглиблення руху на захист прав споживачів. У країнах розширювалися державні соціальні програми, ринок значно насичився різними товарами та послугами, які стали більш доступними населенню.

Бурхливий розвиток консьюмеризму спостерігався після Другої світової війни. У 1948 р. Генеральна асамблея ООН прийняла «Загальну декларацію прав людини», яка стимулювала створення національних асоціацій споживачів у різних країнах [73].

Так, організації, що покликані захищати інтереси споживачів, сформувалися у Франції і ФРН (1951 р.), Великобританії (1957 р.), Канаді (1960 р.), країнах Скандинавії, Японії тощо [73].

Третій етап (60—90-і рр. XX ст.) в історії консьюмеризму пов'язаний з тим, що рух споживачів набув міжнародного характеру і знайшов підтримку на державному рівні.

З 1960 р. рух споживачів вийшов на міжнародний рівень. Створилася Міжнародна організація споживчих товариств з резиденцією в Гаазі (Нідерланди). У 1995 р. організація отримала нову назву — Всесвітня організація споживачів, її резиденція міститься в Лондоні. У західноєвропейському регіоні з 1962 р. діє Європейське бюро споживачів, штаб-квартира якого знаходиться в Брюсселі (Бельгія) [73].

Третій етап характеризується розробкою, прийняттям та впровадженням законів з найрізноманітніших сфер правового захисту споживачів.

Так, 9 квітня 1985 року Генеральною Асамблеєю ООН були прийняті Керівні принципи для захисту інтересів споживачів (Резолюція 39/248) [73].

Керівні принципи до основних прав споживачів відносять: право на безпеку товарі; право на інформацію; право на вибір товарів; право бути вислуханим; право на задоволення основних потреб; право на відшкодування моральної шкоди; право на споживчу просвіту; право на здорове навколишнє середовище.

Крім того ООН визначила пріоритетні напрямки, цілі своєї діяльності в сфері захисту прав та інтересів споживачів. Ними, відповідно до Розділу I Керівних принципів, є:

- 1) Сприяти країнам у встановленні та подальшому розвитку і забезпечення належного захисту свого населення як споживачів;
- 2) Допомогати у створенні структур виробництва і розподілу, здатних задовольнити потреби і запити споживачів;
- 3) Заохочувати високий рівень етичних норм поведінки тих, хто пов'язаний з виробництвом і розподілом товарів та послуг для споживачів;
- 4) Сприяти країнам у боротьбі зі шкідливою діловою практикою всіх підприємств на національному та міжнародному рівнях, яка негативно позначається на споживачах;
- 5) Сприяти створенню незалежних груп споживачів;
- 6) Розширювати міжнародне співробітництво в галузі захисту інтересів споживачів;

7) Заохочувати створення ринкових умов, що надають споживачам більший вибір при нижчих цінах [1].

Четвертий етап, який триває й сьогодні, характеризується актуальною проблемою захисту прав споживачів, адже від рівня захисту прав споживачів залежить добробут населення. На жаль, проблема контрафактних товарів в Україні стає все більш актуальною. Продаж товару, який є підробкою, завдає великої шкоди споживачам.

Саме тому питання правового статусу споживача та його прав в Україні залишаються актуальними і потребують ґрунтовного аналізу як у законодавстві, так і у доктрині.

Дослідження правового статусу споживача варто розпочати з його визначення, яке міститься в Законі України «Про захист прав споживачів». Так, Закон України «Про захист прав споживачів» регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів [7].

Тобто, споживач є одним із обов'язкових суб'єктів споживчих правовідносин.

Тому з метою належного забезпечення прав фізичних осіб – споживачів цивільним законодавством передбачено юридичні гарантії, що поширюють на зобов'язання за участю фізичних осіб – споживачів правовий режим, встановлений законодавством про захист прав споживачів, нормами якого надаються додаткові, порівняно з загальними положеннями цивільного законодавства, можливості захисту своїх прав та інтересів на випадок їх порушення [104].

Іншими словами, для споживача законодавством встановлено спеціальний правовий статус, його наділено правами, які не можуть мати інші учасники даних правовідносин.

Відповідно до п. 22 статті 1 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач – це 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 [7].

Виходячи з даного визначення, можна виокремити певні ознаки споживача. А саме споживач – це:

1. Фізична особа, тобто на юридичну особу дія закону не розповсюджується;
2. Фізична особа, яка придбаває, або має намір придбати товар, тобто споживачем є особа, яка тільки увійшла до приміщення магазину з наміром придбати товар (замовити роботу, послугу);
3. Фізична особа, яка придбаває товар для особистих потреб, тобто фізична особа-підприємець, яка хоче придбати товар для здійснення підприємницької діяльності, не є споживачем.

Цивільний кодекс України (далі – ЦК України), на відміну від Закону України «Про захист прав споживачів», хоча і не містить визначення поняття споживач, проте містить норми, які регулюють відносини за участю фізичної особи-споживача та містять ознаки даного поняття. А саме, ч. 1 ст. 698 ЦК України передбачено, що за договором роздрібної купівлі-продажу продавець, який здійснює підприємницьку діяльність з продажу товару, зобов'язується передати покупцеві товар, що звичайно призначається для особистого, домашнього або іншого використання, не пов'язаного з підприємницькою діяльністю, а покупець зобов'язується прийняти товар і оплатити його [25].

Прогалиною у даній нормі є те, що у ній прямо не передбачено, що покупцем має бути фізична особа, адже саме вона придбаває товар для особистого, домашнього або іншого використання. Але дана прогалина хоча і не повною мірою, але компенсується завдяки ч. 3 ст. 698 ЦК України, якою встановлено, що до відносин за договором роздрібної купівлі-продажу з

участю покупця-фізичної особи, не врегульованих цим Кодексом, застосовується законодавство про захист прав споживачів [25].

Отже, дана норма повною мірою виключає із числа споживачів юридичних осіб.

Що стосується визначення кола суб'єктів споживчих правовідносин у Господарському кодексі України (далі – ГК України), то варто зазначити, що ст. 39 ГК України встановлює, що з метою захисту своїх прав та законних інтересів громадяни можуть об'єднуватися на добровільній основі у громадські організації споживачів (об'єднання споживачів) [26].

Таким чином зміст даної статті дає зрозуміти, що під терміном «споживач» мається на увазі фізична особа.

Варто зазначити, що мова йдеться не про фізичну особу-підприємця, як суб'єкта підприємницької діяльності, а про фізичну особу-споживача. Тому що фізична особа, яка має статус суб'єкта підприємницької діяльності, укладає договори з приводу придбання товарів (робіт, послуг) як підприємець, позбавлена гарантій та захисту відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів».

Походжук Р.В. зазначає, що реалізація фізичною особою-підприємцем своїх прав як підприємця позбавляє її можливості реалізувати права споживача як фізичної особи-споживача через те, що підприємець не реалізує відносини щодо задоволення своїх особистих потреб, а перш за все потреб суб'єкта підприємництва. У випадку, якщо стороною договору виступає фізична особа-підприємець, то вона здійснює діяльність щодо забезпечення підприємницької діяльності, тому на неї не може поширюватися законодавство про захист прав споживачів, але якщо така особа виступає стороною договору, як фізична особа без статусу підприємця, то на такі відносини поширюється споживче законодавство [81, с. 83].

Тобто, як зазначалося вище, фізична особа-споживач придбаває товари для задоволення особистих потреб, тоді як фізична особа-підприємець придбаває товари для здійснення підприємницької діяльності. Саме тому

фізична особа-підприємець, як суб'єкт підприємницької діяльності, позбавляється можливості захисту своїх прав відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів», адже законодавство про захист прав споживачів спрямоване на захист не правового статусу фізичної особи-підприємця, а фізичної особи-споживача.

Зміст правового статусу споживачів складає великий перелік прав споживачів. Тобто законодавець наділив споживачів великими колом прав, які передбачені Законом України «Про захист прав споживачів», Цивільним кодексом України та низкою інших нормативно-правових актів.

Так, статтею 4 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачено, що споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на:

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

На нашу думку, було б доцільно розглянути права споживачі не тільки на вітчизняному рівні, але й на міжнародному. Як зазначає Л.С. Кириченко, гарантом захисту інтересів і прав споживачів у світі є ООН. У рамках ООН питання щодо захисту споживачів уперше було поставлене в резолюції Економічної та Соціальної Ради ООН у 1977 р., в якій здійснювався огляд

організаційних та правових заходів щодо захисту індивідуального споживача на національному рівні та їх координація в рамках ООН. Керівні принципи на захист інтересів споживачів (резолюція №248) прийняті ООН 09.04.1985 р. [73].

У Керівних принципах закріплено шість основних прав споживачів, а саме: а) захист споживачів від шкоди їхньому здоров'ю і безпеці; б) сприяння економічним інтересам споживачів і захист цих інтересів; с) доступ споживачів до відповідної інформації, необхідної для компетентного вибору відповідно до індивідуальних запитів і потреб; d) освіта споживачів; е) наявність ефективних процедур розгляду скарг споживачів; f) свобода створювати споживчі та інші відповідні групи або організації, можливість для таких організацій висловлювати свою точку зору в процесі ухвалення рішень, що зачіпають їхні інтереси [1].

Тобто, можна дійти висновку, що передбачені Законом України та Керівними принципами права споживачів є дуже схожими. Проте, у статті 4 ЗУ «Про захист прав споживачів» відсутнє право споживачів на споживчу освіту, на відміну від Керівних принципів, де це право прямо передбачено. Тому, на нашу думку, було б правильно, доповнити статтю 4 Закону України «Про захист прав споживачів» пунктом 7 та викласти в такій редакції: споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на: 7) отримання споживчих знань.

Це варто зробити для того, щоб навчання з питань захисту прав споживачів стало частиною захисту їх прав. Адже отримуючи певні знання у споживчій сфері, споживач знатиме коли, де і як було порушене його право, та як правильно його захистити чи відновити.

Можна погодитися із думкою О.Ю. Черняк, яка зазначає, що захист прав споживачів – це одне з провідних завдань кожної цивілізованої держави, бо незалежно від політичної та економічної ситуації в країні люди купують товари і користуються послугами [99, с. 458].

Так, відповідно до статті 42 Конституції України держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів [6].

У законодавстві Європейського Союзу поняття «споживач» міститься у нормах багатьох Директив Європейського Союзу, наприклад, таких як: Директива 1999/44/ЄС про певні питання продажу та гарантії товару споживання від 25.05.1999 [2]; Директива 2002/65/ЄС про дистанційний маркетинг споживчих фінансових послуг від 23.09.2002 [3], Директива 97/7/ЄС про захист прав споживачів в дистанційних контрактах від 20.05.1997 року [4] тощо.

У даних Директивах споживачем визначають фізичну особу, яка вступає у договірні відносини з метою, яка не пов'язана з торговельною, підприємницькою чи професійною діяльністю.

Так, згідно п.1 ст. 1 Директиви 1999/44/ЄС про деякі аспекти продажу споживчих товарів і наданих гарантій від 25.05.1999 споживач: будь-яка фізична особа, зазначена в договорах, на які поширюється дія цієї Директиви, і ставить за мету, не пов'язану з торгівлею, підприємницькою або професійною діяльністю [2].

Відповідно до п. d, ст. 1 Директиви 2002/65/ЄС про дистанційний маркетинг споживчих фінансових послуг від 23.09.2002 «Споживач» означає будь-яку фізичну особу, яка в якій регулюються цією Директивою договорах діє в цілях, не пов'язаних з його трудової, професійної або комерційною діяльністю [3].

А також, відповідно до ст. 2 Директиви 97/7/ЄС «Про захист прав споживачів в дистанційних контрактах» від 20.05.1997 року поняття «споживач» означає будь-яку фізичну особу, яка в контрактах, які регулюються цією Директивою, діє не в цілях своєї комерційної чи професійної діяльності [4].

Як зазначає Л.М. Саванець таким чином, під поняттям «споживач» у законодавстві ЄС розуміється фізична особа, що вступає у договірні відносини із суб'єктом господарювання з метою, безпосередньо не пов'язаною із її господарською чи професійною діяльністю [92, с. 297].

У розвинених країнах споживач є основною фігурою в ринкових відносинах. Саме на споживача орієнтоване виробництво та реалізація якісних товарів та послуг. Застосування санкцій до недобросовісних виробників, продавців продукції не завжди дає позитивний результат. Адже, зазвичай, після сплати штрафу цей же недобросовісний виробник, продавець продовжує реалізовувати неякісну продукцію, яка може зашкодити життю чи здоров'ю споживача. На нашу думку, важливим фактором у підвищенні якості продукції є обізнаність самих споживачів у сфері своїх прав. Права споживачів повинні мати перевагу над правами виробників, продавців продукції, тому що, як зазначає основний закон нашої держави, – життя та здоров'я людини – найвища цінність.

Адаптація чинного законодавства України до законодавства Європейського Союзу сприяла ухваленню Кабінетом Міністрів України Розпорядження «Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів до 2020 року» від 29 березня 2017. У даній Концепції зазначається що споживачі в Україні не захищені державою і законом внаслідок декларативного характеру проголошених прав та відсутності механізмів їх реалізації та відновлення [43].

Концепція була ухвалена задля пошуку та визначення заходів для вирішення проблем у сфері захисту прав споживачів. З цією метою було визначено низку основних завдань Концепції, ними зокрема є:

- адаптація у повному обсязі національного законодавства з питань захисту прав споживачів до законодавства ЄС відповідно до зобов'язань України, передбачених Угодою про асоціацію;

- забезпечення конституційних гарантій безпеки та якості споживання, в тому числі шляхом унеможливлення зниження досягнутого рівня захисту прав споживачів;
- створення умов для впровадження та розвитку споживчої освіти всіх рівнів, підвищення рівня споживчої грамотності;
- забезпечення впровадження прозорих та ефективних механізмів взаємодії державних органів, органів місцевого самоврядування, громадських об'єднань споживачів, представників бізнесу у сфері здійснення захисту прав споживачів;
- удосконалення інформації для споживачів про товари та послуги на споживчому ринку, яка повинна бути доступною, об'єктивною, достовірною та своєчасно наданою в тому числі інформація, що надається з використанням Інтернету, для попередження про потенційні ризики і небезпеку споживання;
- створення умов для ефективного досудового (альтернативного) врегулювання споживчих спорів;
- сприяння розвитку системи незалежних досліджень рівня якості та безпеки товарів, робіт і послуг на споживчому ринку;
- забезпечення поширення дії Закону України «Про захист прав споживачів» на всі види товарів, послуг і робіт для споживачів;
- забезпечення спрощеної процедури судового розгляду споживчих спорів, зміни судових підходів під час розгляду споживчих позовів у частині надання доказів, відшкодування моральної шкоди, розгляду справ щодо невизначеного кола осіб з метою створення справедливого, доступного, оперативного судового порядку врегулювання споживчих спорів;
- забезпечення державної підтримки громадських об'єднань споживачів, їх активної участі у процесах прийняття державних рішень, важливих для споживачів, створення чітких і прозорих механізмів публічного обговорення підготовки та прийняття таких рішень та ін. [43].

Реалізація цієї Концепції дасть можливість забезпечити:

- адаптацію у повному обсязі національного законодавства з питань захисту прав споживачів до законодавства ЄС відповідно до зобов'язань України, передбачених Угодою про асоціацію;
- підвищення рівня освіти та поінформованості населення щодо споживчих прав та механізмів їх захисту;
- усунення з ринку недобросовісних підприємців і нечесних підприємницьких практик;
- наближення рівня вітчизняних стандартів життя та споживання до визнаних в ЄС;
- підвищення рівня довіри громадян до державної системи захисту прав споживачів [43].

Тобто, можна сказати, що законодавство у сфері захисту прав споживачів постійно розвивається, але й на даному етапі потребує удосконалення. Споживче законодавство як в Україні, так і в Європейському Союзі посідає дуже важливе місце, адже стосується кожної людини. Наявність дієвого механізму захисту допоможе захистити права споживачі.

1.2. Законодавство про захист прав споживачів в Україні

Захист прав споживачів є невід'ємною складовою загальних прав людини. Адже споживач є чи не єдиним учасником ринкових відносин, який є непрофесійним суб'єктом і, відповідно, без підтримки з боку держави не в змозі відстоювати свої законні права.

Дотримання законних прав споживачів, а також як і їх порушення, з боку держави суттєво впливає на її репутацію. Можна сказати, що на сьогодні в Україні триває процес створення законодавчої бази в сфері захисту прав споживачів, який можна поділити на три етапи.

Перший етап розвитку законодавства про захист прав споживачів характеризується прийняттям Верховною Радою УРСР 12 травня 1991 року

Закону України «Про захист прав споживачів». Прийняттям цього Закону Верховна Рада України засвідчила повагу до громадян, як споживачів. Закон передбачав право покупця вибирати дії у випадку купівлі товару чи надання послуги неналежної якості: розірвання договору і повернення коштів або усунення, виправлення недоліків речі продавцем або самим покупцем, але за рахунок підприємця.

Вже у середині 1992 р. стало зрозуміло, що Закон України «Про захист прав споживачів» 1991 р. не відповідає вимогам часу і його було суттєво доопрацьовано.

Закон України «Про внесення змін та доповнень до Закону Української РСР «Про захист прав споживачів», який було прийнято 15 грудня 1993 р. [8], віддзеркалював ті кардинальні зміни, що відбулися в Україні за період з дня ухвалення першої редакції закону щодо захисту прав споживачів. Так, у серпні 1991 р. Україна стала незалежною державою, і це змінило багато акцентів політичного, економічного і соціального життя в країні. Зазначений закон розроблено і прийнято у контексті з принципами розбудови незалежної правової держави, а також з Керівними принципами для захисту інтересів споживачів. Керуючись нормами статей Закону «Про захист прав споживачів» Уряд України затвердив відповідні правила, порядки у сфері обслуговування громадян.

Постановою КМУ від 01 червня 1992 року «Про створення Державного комітету України у справах захисту прав споживачів» був створений Державний комітет України у справах захисту прав споживачів, який виконував функції спеціального державного органу із захисту прав споживачів [36].

Другий етап розвитку законодавства у сфері захисту прав споживачів нерозривно пов'язаний із прийняття Україною Основного Закону – Конституції. Тому що саме з моменту її прийняття, право споживача стало одним з основних прав людини, яке гарантується Конституцією України. Так, відповідно до статті 42 Конституції України держава захищає права

споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів [6].

На сьогоднішній день діє третій етап розвитку споживчого законодавства, який пов'язаний з посиленням державного захисту прав споживачів, гармонізацією законодавства України із законодавством Європейського Союзу. Розроблені та прийняті нормативні акти стосовно визначення та подальшого розвитку основних напрямків державної політики у сфері захисту прав споживачів.

Вітчизняне законодавство про захист прав споживачів, як зазначає О.М. Язвінська, регулює відносини як за участі, так і без участі споживачів. Умовно їх можна поділити на три групи. Кожна з них регулює різні за змістом відносини із специфічними особливостями [102, с. 130-135]

Перша група законодавчих актів регулює відносини, в яких споживач виступає як безпосередній учасник. У них закріплюються основні права споживачів, їх обов'язки. Ці нормативні акти регулюють також відносини, засновані на цивільних договорах, таких як договір роздрібної купівлі-продажу, прокату, побутового підяду, договори про надання послуг тощо. Вони визначають порядок укладення таких договорів, права та обов'язки сторін, порядок їх виконання та правові наслідки невиконання або неналежного виконання цих договорів. До законодавчих актів цієї групи можна віднести закони України – «Про захист прав споживачів» [7], «Про туризм» [9], «Про страхування» [10], постанову КМУ «Про затвердження правил побутового обслуговування населення» [37] та ін.; накази Міністерства економіки України «Про затвердження правил роздрібної торгівлі продовольчими товарами» [44], «Про затвердження правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами» [45] тощо.

Другу групу споживчого законодавства складають нормативні акти, що регулюють відносини, в яких споживач не бере безпосередньої участі. Дана група нормативних актів забезпечує державний і суспільний захист прав

споживачів за допомогою створюваних органами виконавчої влади в інтересах невизначеного кола споживачів. До неї належать акти, що регламентують діяльність державних органів і передбачають основні вимоги стосовно продукції (товарів, робіт, послуг) та спрямовані на забезпечення безпеки життя, здоров'я споживачів, охорони навколишнього середовища тощо. До нормативно-правових актів цієї групи можна віднести постанову КМУ «Про затвердження Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів» від 02.09.2015 № 667 [38].

До третьої групи споживчого законодавства відносяться закони та нормативні акти, що віддзеркалюють проблеми підвищення якості життя та добробуту в країні, безпосередньо регламентують безпеку товарів (робіт, послуг), відповідальності за них, несправедливі умови договорів, фінансових послуг, закони, що спрямовані на активізацію ринкових реформ, комерціалізацію, приватизацію (особливо в системі торгівлі, громадського харчування і платних послуг), демократизацію суспільних процесів. У законодавчих актах визначені мета, завдання та об'єкти державного контролю та нагляду, посадові особи, які його здійснюють, їхній статус, права й обов'язки державних інспекторів з нагляду за державними стандартами, правилами сертифікації та забезпечення спільності вимірювань тощо. До основних законодавчих актів належать: Закони України «Про забезпечення санітарного й епідеміологічного благополуччя населення» від 24.02.1994 р. [11], «Про лікарські засоби» [12], «Про рекламу» [13], «Про захист від недобросовісної конкуренції» [14], «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» [15], «Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію, знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції» [16], «Про дитяче харчування» [17], «Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції» від 02.12.2010 [18] тощо.

В Конституції України закріплені норми, які стосуються питань захисту прав та інтересів споживачів. Так, наприклад, у ч.1 ст. 42 Конституції України передбачено, що держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів [6].

У ст. 50 зазначено, що кожному гарантується право вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення. Така інформація ніким не може бути засекречена [6].

Центральне місце в системі законодавства про захист прав споживачів звичайно займає Закон України «Про захист прав споживачів», який є спеціальним законодавчим актом та визначає особливі способи і методи захисту прав споживачів. Варто зазначити, що даний Закон регулює та поширюється на захист всіх споживачів, які перебувають на території України під час придбання або використання товарів (робіт, послуг) для задоволення власних побутових потреб. Закон України «Про захист прав споживачів» закріпив визначення поняття «споживач», відповідно до якого споживачем є 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 [7].

О.М. Язвінська правові норми, з яких складається Закон України «Про захист прав споживачів» умовно поділяє на певні групи:

- 1) Організаційно-правові – визначають повноваження спеціально-уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальних органів, та інших органів державної влади, обов'язки і відповідних службових осіб цих органів (Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів);
- 2) Правовстановлюючі норми – визначають права споживачів, що виникають до моменту укладання договору (переддоговірні), які

передбачаються договором (договірні) та права у разі порушення умов договору;

3) Правозобов'язуючі норми – встановлюють обов'язки продавців (виконавців, виробників) забезпечити дотримання вимог щодо якості продукції, її безпеки, гарантійних термінів до моменту вступу у договірні відносини із споживачами;

4) Праворегулюючі норми – регулюють правовідносини, що виникли між продавцем (виробником, виконавцем) з одного боку, та споживачем, з іншого боку, як сторонами договору, та визначають правові наслідки порушення прав споживачів;

5) Правозахисні норми – встановлюють організаційно-процесуальні способи захисту порушених прав споживачів.

Такий поділ правових норм сприяє раціональному застосуванню, а також подальшому структурному вдосконаленню законодавства про захист прав споживачів. У Законі України «Про захист прав споживачів» окремі статті містять споріднені норми правовстановлюючого, зобов'язуючого та іншого призначення (наприклад, статті 7, 8) [102].

Обов'язок продавця видати покупцю розрахунковий документ встановленої форми на повну суму проведеної операції передбачений Законом України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» від 06.07.1995 № 265/95-ВР [19].

Відносини між органами виконавчої влади, операторами ринку харчових продуктів та споживачами харчових продуктів, порядок забезпечення безпечності та окремих показників якості харчових продуктів, що виробляються, перебувають в обігу, ввозяться (пересилаються) на митну територію України та/або вивозяться (пересилаються) з неї регулює Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» 23.12.1997 № 771/97-ВР [15].

Відносини щодо відповідальності за шкоду, завдану потерпілому внаслідок дефекту продукції, яка введена в обіг в Україні, регулює Закон України «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції» від 19.05.2011 № 3390-VI. Потерпілим, відповідно до даного Закону, є споживач або користувач, якому завдано шкоду внаслідок дефекту в продукції [20].

Також особливе значення в системі захисту прав споживачів займають норми Цивільного кодексу України (норми, які стосуються правового регулювання захисту прав споживачів у сфері роздрібної купівлі-продажу) [25], Господарського кодексу України (ст. 39 Захист прав споживачів) [26]; Кодексу України про адміністративні правопорушення (норми, які стосуються адміністративних правопорушень у сфері торгівлі) [27], Кримінального кодексу України (ст. 227 Умисне введення в обіг на ринку України (випуск на ринок України) небезпечної продукції) [28].

Існує чимало підзаконних нормативно-правових актів у сфері захисту прав споживачів. До них можна віднести, наприклад, Постанову ВРУ «Про затвердження положень щодо захисту прав споживачів» від 25.01.1995 № 26/95-ВР [31], якою затверджено Положення про порядок тимчасового припинення діяльності підприємств сфери торгівлі, громадського харчування і послуг, які систематично реалізують недоброякісні товари, порушують правила торгівлі та надання послуг, умови зберігання і транспортування товарів; Положення про порядок вилучення неякісних товарів, документів та інших предметів, що свідчать про порушення прав споживачів; Положення про порядок припинення (заборони) господарюючими суб'єктами відвантаження, реалізації (продажу) і виробництва товарів, виконання робіт і надання послуг, що не відповідають вимогам нормативних документів.

Постанова КМУ «Про затвердження Порядку накладення стягнень за порушення законодавства про захист прав споживачів» від 17.08.2002 № 1177 визначає процедуру накладення стягнень уповноваженими особами Держпродспоживслужби та її територіальними органами з суб'єктів

господарювання - підприємств, установ, організацій (їх філій, представництв, відділень) незалежно від форми власності, іноземних юридичних осіб (їх філій, представництв, відділень) і фізичних осіб-підприємців, що провадять господарську діяльність на території України, за порушення законодавства про захист прав споживачів [38].

Порядок гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів передбачений постановою КМУ «Про затвердження Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів» від 11.04.2002 № 506 [40]. Дана постанова регулює відносини між споживачами, які придбавають технічно складні побутові товари для власних побутових потреб, та їх виробниками, продавцями і виконавцями робіт з гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни товарів.

Важливе значення у сфері захисту прав споживачів займає судова практика з розгляду справ про захист прав споживачів. Так, у постанові Пленуму Верховного Суду України «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів» від 12.04.1996 № 5 зазначено, що важливою гарантією здійснення прав споживачів є їх судовий захист [48].

Аналогічне положення міститься і в Витязі з Аналізу судової практики з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009-2012 рр), підготовленого Верховним Судом України від 01.02.2013 [51].

Судова практика є своєрідною підказкою для споживачів при зверненні до суду у разі порушення їх прав. Скориставшись судовою практикою, ознайомившись з її положеннями, споживач знатиме до якого суду потрібно звертатися за захистом своїх прав, як правильно скласти позовну заяву, що вона повинна містити, які докази споживач може використати.

Захист прав споживачів, в тому числі і поліпшення їх добробуту є однією з основних цінностей не тільки України, а також і Європейського Союзу. Адже у статті 153 Договору про заснування Європейської Спільноти від 25.03.1957 міститься положення щодо спільної політики Спільноти

(держав-членів ЄС) у сфері захисту прав споживачів. Зокрема, у ч.1 ст. 153 Договору про заснування Європейської Спільноти зазначено, що для того, щоб підтримати інтереси споживачів та забезпечити високій рівень захисту їхніх прав, Спільнота сприяє охороні здоров'я, безпеці та економічним інтересам споживачів, а також забезпечує їхнє право на інформацію, освіту та створювання організацій заради захисту своїх інтересів [55].

Як бачимо, на сьогодні існує ціла низка законів та підзаконних нормативно-правових актів у сфері захисту прав споживачів в Україні. Але, не дивлячись на це різноманіття, їх реалізація знаходиться на досить низькому рівні, що призводить до неконтрольованого ринку, який в свою чергу дає можливості для підробки товарів, продажу неякісної, фальсифікованої продукції, показу оманливої реклами тощо. Саме тому, дуже важливо вдосконалити законодавство щодо реалізації прав споживачів, які стосуються придбання товарів належної якості та їх обміну.

Саме не це спрямовано план заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року, розроблений Урядом у 2017 році [43].

Отже, є підстави вважати, що законодавство про захист прав споживачів стало прогресивнішим порівняно з тим, що діяло раніше, попри його певну незавершеність і недосконалість.

1.3. Повноваження органів державної влади та органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів

В Україні права споживачів захищають органи держави, на які покладені обов'язки контролю за дотриманням законодавства про захист прав споживачів, за реалізацією безпечної продукції (робіт, послуг), обов'язки, які спрямовані на припинення правопорушень у сфері захисту прав споживачів та притягнення до відповідальності за порушення даного законодавства.

Захист прав споживачів державою гарантується Конституцією України та Законом України «Про захист прав споживачів».

Так, відповідно до п. 1 ч. 1 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 захист своїх прав державою [7].

Та відповідно до статті 42 Конституції України держава забезпечує захист конкуренції у підприємницькій діяльності. Не допускаються зловживання монопольним становищем на ринку, неправомірне обмеження конкуренції та недобросовісна конкуренція. Види і межі монополії визначаються законом. Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів [6].

За часи незалежності України відбулася трансформація державних органів щодо захисту прав споживачів.

У 1992 р. був створений Державний комітет України у справах захисту прав споживачів, який займався перевіркою, обстеженням та експертизою якості товарів та послуг, додержання правил торгівлі та послуг. Аналіз цієї роботи засвідчив, що характерною особливістю нових часів стало порушення у сфері торгівлі та наданні послуг, що пов'язано з відсутністю чіткого механізму контролю за якістю товарів та послуг. Тому 15 грудня 1993 р. Верховна Рада України затвердила Порядок змін та доповнень до закону України «Про захист прав споживачів», який містив у собі систему контролю за якістю товарів та послуг, додержанням правил торгівлі та наданням послуг, а також норми адміністративної відповідальності, що настає при порушеннях прав споживачів. Із 1997 р. Держспоживзахист України став членом Всесвітньої організації споживачів (Consumers International - CI). Держспоживзахист став основним органом серед тих, які здійснюють державний контроль за дотриманням законодавства України про захист прав споживачів. Рішення Держспоживзахисту України як центрального органу

виконавчої влади, підвідомчого Кабінету Міністрів України, стали обов'язковими для центральних і місцевих органів державної влади, а також підприємств і організацій [57]. Державний комітет України у справах захисту прав споживачів у 2000 р. увійшов до структури Держспоживстандарту України як його підрозділ.

01 жовтня 2002 року Указом Президента України «Про Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики» було перетворено Державний комітет стандартизації, метрології та сертифікації України у Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики. [33].

13 квітня 2011 Указом Президента України № 465/2011 було затверджено «Положення про Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів» відповідно до якого Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів (Держспоживінспекція України) є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра економічного розвитку і торгівлі України [34].

Сьогодні, спеціально уповноваженим центральним органом виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів є Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (далі – Держпродспоживслужба), утворена відповідно до постанови КМУ «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади» від 10 вересня 2014 року № 442 [41].

Постановою КМУ від 2 вересня 2015 року № 667 було затверджено Положення про Держпродспоживслужбу [38].

Повноваження щодо контролю за додержанням суб'єктами господарювання законодавства про захист прав споживачів передбачені статтею 26 Закону України «Про захист прав споживачів».

Основними завданнями Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів є реалізація державної політики у сферах:

- державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів і реклами в цій сфері;
- державного ринкового нагляду;
- здійснення метрологічного нагляду [38].

Відповідно до статті 26 Закону України «Про захист прав споживачів» Держпродспоживслужба для виконання покладених на неї завдань має право: давати суб'єктам господарювання обов'язкові для виконання приписи про припинення порушень прав споживачів; перевіряти додержання суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сфері торгівлі і послуг, вимог нормативно-правових актів щодо безпеки продукції, а також правил торгівлі; відбирати у суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг зразки товарів, комплектуючих виробів для перевірки їх якості на місці або проведення незалежної експертизи у відповідних лабораторіях та інших установах, акредитованих на право проведення таких робіт згідно із законодавством, з оплатою вартості зразків і проведених досліджень (експертизи) за рахунок коштів державного бюджету; проводити контрольні перевірки правильності розрахунків із споживачами за реалізовану продукцію, у тому числі харчові продукти, відповідно до закону; одержувати безоплатно від суб'єктів господарювання, що перевіряються, копії необхідних документів, які характеризують якість продукції, сировини, матеріалів, комплектуючих виробів, що використовуються для виробництва цієї продукції; забороняти суб'єктам господарювання реалізацію споживачам продукції: яка підлягає обов'язковій сертифікації, яка є фальсифікованою; приймати рішення про: припинення суб'єктами господарювання сфери торгівлі і послуг реалізації та виробництва продукції, що не відповідає вимогам нормативно-правових актів стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів, та про тимчасове припинення діяльності суб'єктів господарювання сфери торгівлі (секцій,

відділів), послуг складів підприємств оптової і роздрібної торгівлі та організацій незалежно від форми власності, що систематично реалізують товари неналежної якості, порушують правила торгівлі та надання послуг, умови зберігання та транспортування товарів, - до усунення виявлених недоліків; подавати до суду позови щодо захисту прав споживачів; передавати матеріали перевірок на дії осіб, що містять ознаки кримінального правопорушення, органам досудового розслідування; накладати на винних осіб у випадках, передбачених законодавством, адміністративні стягнення [7].

Так, за 2017 рік перевірено понад 4,8 тис. суб'єктів господарювання щодо дотримання ними вимог законодавства про захист прав споживачів сфери торгівлі, ресторанного господарства та надання послуг (робіт). Порушення встановлені у 40,7 % перевіреної кількості. Всього в ході перевірок виявлено понад 8,7 тис. видів порушень, наприклад, такі як: відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію або продавця – 74,8%; відмова споживачу у реалізації його прав установлених Законом України «Про захист прав споживачів» при придбанні неякісного товару, обміну якісного товару, надання послуги – 0,4%; реалізація товару, строк придатності якого минув – 17,2%; виготовлення або реалізація продукції, що не відповідає вимогам нормативно-правових актів – 2,7 % та інші [64].

Споживач має право звернутися за захистом свого порушеного права до Держпродспоживслужби, відповідно до п. 6 ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», а саме споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав [7].

Звернення до органів Держпродспоживслужби здійснюється також на підставі статті 1 Закону України «Про звернення громадян» - громадяни

України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення [22].

Для захисту свого порушеного права, споживач подає до Держпродспоживслужби відповідну скаргу.

Відповідно до ст. 3 Закону України «Про звернення громадян» скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб [22].

Зразок відповідної скарги споживач може знайти на сайті Держпродспоживслужби.

Іншими органами, які займаються захистом прав споживачів є органи місцевого самоврядування.

Відповідно до статті 10 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» сільські, селищні, міські ради є органами місцевого самоврядування, що представляють відповідні територіальні громади та здійснюють від їх імені та в їх інтересах функції і повноваження місцевого самоврядування, визначені Конституцією України, цим та іншими законами [23].

Керуючись вищевикладеним, органи місцевого самоврядування мають право здійснювати контроль у сфері захисту прав споживачів в рамках делегованих повноважень, які передбачені статтею 30 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», а саме здійснення відповідно до законодавства контролю за належною експлуатацією та організацією обслуговування населення підприємствами житлово-комунального

господарства, торгівлі та громадського харчування, побутового обслуговування, транспорту, зв'язку, за технічним станом, використанням та утриманням інших об'єктів нерухомого майна усіх форм власності, за належними, безпечними і здоровими умовами праці на цих підприємствах і об'єктах; прийняття рішень про скасування даного ними дозволу на експлуатацію об'єктів у разі порушення нормативно-правових актів з охорони праці, екологічних, санітарних правил, інших вимог законодавства; здійснення контролю за дотриманням законодавства щодо захисту прав споживачів [23].

Державна політика у сфері захисту прав споживачів має на меті реалізацію громадянами одного з основних своїх прав – державний захист своїх прав державою, що відповідно гарантується статтею 42 Конституції України.

Можна погодитися з визначенням захисту прав споживачів, яке надає В.Л. Приступлюк, що захист прав споживачів – це здійснення законодавчого, адміністративного та судового захисту інтересів споживачів товарів (робіт, послуг) від порушення наданих державою прав виробниками продукції (виконавцями робіт, послуг) і продавцями [85, с. 60].

В.Д. Мужайло та О.О. Слободянюк зазначають, що державна політика у сфері захисту прав споживачів є безпосередньою реалізацією однієї з основних функцій держави у ринковій економіці - створення правової бази. У цьому зв'язку перед державою постає завдання формування у виробників правил поведінки у відносинах зі споживачами, а у споживачів – усвідомлення того, що вони можуть і мають захищати свої права [72, с. 265].

Ще одним державним органом, до якого споживачі звертаються за захистом свого порушеного права, є суд. Для захисту свого порушеного права, споживач повинен звернутися з позовною заявою до місцевого суду загальної юрисдикції.

Розгляд справ про захист прав споживачів здійснюється за правилами цивільного судочинства, у порядку позовного провадження.

Можна дійти висновку, що з боку держави приділялося недостатньо уваги саме захисту прав споживачів, що в свою чергу призвело до зниження рівня соціального захисту населення, як споживачів.

Можливість захисту споживачами своїх прав залежить від рівня їх обізнаності у даній сфері. На нашу думку, було б доцільно, як вже зазначалося вище, прямо передбачити на законодавчому рівні споживчу освіту. Для прикладу, можна у школах запровадити навчальний предмет «Захист прав споживачів». Тобто не тільки викладати навчальну дисципліну у вищих навчальних закладах для студентів, але й дати можливість бути обізнаним у даній сфері і школярам, адже вони не менш за всіх вступають щодня у споживчі правовідносини.

Потреба у вдосконаленні законодавства у сфері захисту прав споживачів виникає для того, щоб забезпечити належний захист прав споживачів з боку органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

РОЗДІЛ 2

МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

2.1. Форми захисту прав споживачів

Відповідно до ч.1 ст.15 Цивільного кодексу України кожна особа має право на захист свого цивільного права у разі його порушення, невизнання або оспорювання [25].

Поняття «захист» займає одне з найважливіших місць у використанні можливостей, які надані носіям суб'єктивного права – захист своїх прав. Через забезпечення захисту виявляється охоронна функція права.

На сьогодні немає законодавчо закріпленого поняття «форми захисту».

Як зазначає Г.М. Грабовська під формою захисту розуміється комплекс внутрішньо узгоджених організаційних заходів щодо захисту суб'єктивних прав та охоронюваних законом інтересів [55].

Варто погодитися з думкою Ю.Д. Притики, що захист прав може бути визначений як юридична діяльність, спрямована на усунення перешкод на шляху здійснення суб'єктами своїх прав та припинення правопорушення, відновлення положення, що існувало до правопорушення [85].

Тобто, форма захисту – це комплекс організаційних заходів, спрямованих на захист суб'єктивних прав та охоронюваних законом інтересів.

Відповідно, у разі порушення права споживача, перед ним виникає питання, яку форму захисту цивільного права можна застосувати.

Розрізняють дві форми захисту суб'єктивних прав та охоронюваних законом інтересів – юрисдикційна, тобто звернення за захистом своїх прав до уповноважених органів державної влади та неюрисдикційна, яка не потребує такого звернення.

Юрисдикційна форма захисту являє собою «діяльність державних органів по захисту порушених або оспорюваних суб'єктивних прав [53]. Суть юрисдикційної форми полягає в тому, що особа, права якої порушені або оспорується (не визнаються), звертається із заявою чи позовом до державних або інших компетентних органів, які уповноважені застосовувати необхідні заходи для захисту цивільного права [85].

Згідно з іншою точкою зору, О.М. Михайленко, юрисдикційна форма захисту – це діяльність уповноважених державою органів щодо захисту порушених або оспорюваних суб'єктивних прав [72].

Окрім того, як зазначає О.П. Письменна, юрисдикційна форма захисту включає в себе два порядки захисту: 1) загальний (судовий), тобто звернення до судових органів влади; 2) спеціальний (адміністративний), тобто звернення до відповідних адміністративних установ [75].

Судовий захист передбачений статтею 55 Конституції України, де зазначено що кожному гарантується право на оскарження в суді рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб [6].

Також статтею 22 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачено, що захист прав споживачів, передбачених законодавством, здійснюється судом [7].

Отже, до юрисдикційної форми захисту порушених прав та інтересів споживачів належить та, яка здійснюється уповноваженими на те державними органами. Тобто дана форма захисту полягає у здійсненні відповідних дій у межах, визначеної законодавством судом, органом державної влади, органом місцевого самоврядування.

Так, як зазначалося вище, відповідно до статті 15 ЦК України кожна особа має право на захист свого цивільного права у разі його порушення, невизнання або оспорювання [25].

Крім того, відповідно до статті 16 ЦК України кожна особа має право звернутися до суду за захистом свого особистого немайнового або майнового права та інтересу [25].

Тобто, для захисту свого порушеного майнового права, споживач повинен подати позовну заяву до суду першої інстанції. Як правило, судовий захист прав споживачів здійснюється за правилами цивільного судочинства в порядку позовного провадження за позовами споживачів товарів (робіт, послуг).

Що стосується, наприклад, адміністративного захисту, то тут варто зазначити, що статтею 40 Конституції України зазначено, що усі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк [6].

Тобто дані державні організації, здійснюється захист в адміністративному порядку.

На нашу думку, до органів, які здійснюються захист прав споживачів в адміністративному порядку, також слід віднести і громадські організації споживачів (об'єднання споживачів). Це недержавні органи, оскільки вони утворюються громадянами на добровільних засадах для захисту своїх прав.

Так, відповідно до статті 25 Закону України «Про захист прав споживачів» об'єднання споживачів мають право:

- 1) вивчати споживчі властивості продукції, попит на неї, проводити опитування населення для виявлення громадської думки про якість товарів, що випускаються і реалізуються, та ціни на них;
- 2) проводити самостійно або звертатися до уповноважених державних органів щодо проведення експертизи та випробування продукції;
- 3) одержувати від органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування інформацію, необхідну для реалізації своїх цілей і завдань;

- 4) сприяти відповідним державним органам у здійсненні контролю за якістю продукції та обслуговування;
- 5) надавати юридичну і консультаційну допомогу споживачам згідно із законодавством;
- 6) вносити пропозиції щодо розроблення нормативних документів, які встановлюють вимоги до якості продукції;
- 7) представляти і захищати інтереси споживачів в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування згідно із законодавством;
- 8) вносити органам виконавчої влади і суб'єктам господарювання пропозиції про заходи щодо підвищення якості продукції, про тимчасове зупинення випуску та реалізації продукції, яка не відповідає встановленим вимогам щодо якості, про припинення виробництва, вилучення з реалізації продукції, що становлять небезпеку для життя, здоров'я та майна громадян або завдають шкоди навколишньому природному середовищу, фальсифіковану та дефектну продукцію, а також про коригування цін, встановлених з порушенням законодавства;
- 9) звертатися з позовом до суду про визнання дій продавця, виробника (підприємства, що виконує їх функції), виконавця протиправними щодо невизначеного кола споживачів і припинення цих дій.
- 10) відповідно до законодавства захищати у суді права споживачів, які не є членами громадських організацій споживачів (об'єднань споживачів);
- 11) звертатися до правоохоронних органів та органів виконавчої влади про притягнення до відповідальності осіб, винних у випуску та реалізації продукції неналежної якості;
- 12) інформувати громадськість про права споживачів;
- 13) сприяти розвитку міжнародного співробітництва у сфері захисту прав та інтересів споживачі [7].

Однак, на нашу думку, у разі захисту прав споживачів в адміністративному порядку (позасудовому), споживачів не в змозі відновити своє матеріальне становище як потерпіла особа. Тому, в даному випадку,

найефективнішим засобом порушеного права матиме місце звернення до суду з відповідною позовною заявою.

Стосовно неюрисдикційної форми захисту, то до неї можна віднести дії громадян-споживачів, які спрямовані на захист своїх прав і охоронюваних законом інтересів. Ці дії споживачі здійснюють самотужки, не звертаючись до уповноважених органів державної влади, тобто здійснюють у формі самозахисту.

Як зазначає Ю.М. Крупка, інститут самозахисту є відносно новим для українського цивільного і господарського права, що породило значну розбіжність у позиціях різних вчених щодо багатьох аспектів самозахисту, а також труднощі у застосуванні відповідних норм. Залишаються дискусійним питання, що стосуються правової природи права на самозахист, суб'єктів, об'єктів самозахисту, підстав виникнення та умов правомірності застосування способів самозахисту [68].

Відповідно до статті 19 ЦК України особа має право на самозахист свого цивільного права та права іншої особи від порушень і протиправних посягань. Тобто іншими словами, як зазначалося вище, особа здійснює захист своїми власними діями, без звернення до суду, чи іншого уповноваженого органу [25].

Так споживач має право звернутися до відповідальної особи, яка порушила його право (наприклад, до продавця) з претензією про порушення його прав, в якій буде викладено вимогу про виконання обов'язку відновити порушене право споживача. І, якщо контрагент не виконує вимоги, які зазначені у претензії, у такому разі споживач зможе використати інший спосіб захисту своїх порушених прав, який вже було розглянуто вище.

Іншими словами, самозахист споживача здійснюється шляхом безпосереднього звернення до продавця товару, якщо це звернення стосується, наприклад, якості та безпеки продукції, яку придбаває споживач. Тобто, дана форма захисту передбачена для заміни неякісної продукції (наприклад, вимагати повернення сплаченої за товар грошової суми, якщо

заміна продукції на аналогічну чи гарантійний ремонт продукції, протягом встановленого терміну не можливі). В даному випадку споживач може скористатися статтю 8 Закону України «Про захист прав споживачів», в якій зазначено, що у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника: розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми; вимагати заміни товару на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), товар.

Характерними ознаками права на самозахист є такі:

- 1) воно надає особі можливість самостійно здійснювати захист, не звертаючись до юрисдикційного органу;
- 2) це право виникає в разі порушення и створення реальної загрози порушення прав чи інтересів;
- 3) це право може реалізуватися за допомогою заходів, які відповідають загальним або спеціальним критеріям правомірності, що відрізняє самозахист від самоуправства, дії під час якого вчиняються з порушенням встановленого порядку;
- 4) воно є цільовим правом і здійснюється з метою попередження, припинення порушення права або ліквідації наслідків порушення, що відрізняє самозахист від самосуду, спрямованого на покарання [58].

На нашу думку, варто зазначити, що в юридичній літературі існують різні думки щодо реалізації права споживачів на самозахист. Так, наприклад, О.В. Письменна вважає, що самозахист цивільних прав не слід відносити до цивільно-правових засобів захисту прав споживачів і цивільно-правових способів взагалі [76].

Проте, ми вважаємо, що погодитися з даною думкою було б не правильно, адже здійснюючи самозахист споживач керується саме Цивільним кодексом України, де прямо передбачена зазначена форма захисту (ст. 19 ЦК України).

Але, як показує практика, споживач дуже рідко використовує таку форму захисту свої порушених прав як самозахист. Причиною є те, що споживачі є найбільш незахищеними суб'єктами у споживчих правовідносинах з недобросовісними продавцями (виробниками) товарів. А все тому, що вони мало проінформовані про свої права саме як споживачів, що в свою чергу призводить до невмілого користування своїми правами, які надані Законом, а тим більше їх захисту.

І саме тоді, коли споживачі не знають про можливість захисту своїх порушених прав шляхом самозахисту, вони звертаються до уповноважених органів державної влади, здійснюючи юрисдикційну форму захисту своїх прав.

Ще однією позасудовою формою захисту прав є медіація, як альтернативний спосіб вирішення спорів.

Законодавча база України надає можливість розвивати та реформувати інститути, безпосередньо пов'язані з реалізацією права на судовий захист. Так, Цивільний процесуальний кодекс України [29] і Господарський процесуальний кодекс України [30] регулюють укладання мирової угоди. І, з точки зору захисту прав споживачів, цей підхід може бути ефективнішим за традиційний судовий розгляд справи. Тим більше, що споживачів, зазвичай, відлякує складність та формалізованість судового процесу, значні матеріальні та часові затрати [99].

У Концепції вдосконалення судівництва для утвердження справедливого суду в Україні відповідно до європейських стандартів [35] підкреслюється важлива роль медіації. У даній Концепції зазначено, що з метою розвантаження судів потрібно розвивати альтернативні (позасудові) способи врегулювання спорів, а також створювати умови для стимулювання

дешевших і менш формалізованих способів їх врегулювання. Наукового обґрунтування і практичного втілення потребує медіація – діяльність професійних посередників, які спрямовують учасників юридичного спору до компромісу і врегулювання спору самостійно самими учасниками [35].

Медіація являє собою переговори між двома конфліктуючими сторонами за участю посередника, що має необхідні навички, досвід, освіту для того, щоб допомогти сторонам дійти згоди у врегулюванні їхнього спору [77, с. 134].

Така форма захисту прав як медіація характеризується певними ознаками: добровільність застосування; незалежність від судової системи; конфіденційність процедур; добровільність виконання досягнутих угод [99].

О.Ю. Черняк, дослідивши досвід країн СНД щодо альтернативних способів вирішення спорів, стверджує, що така практика є і дає досить вагомі результати. Наприклад, у звіті Національної Ліги споживачів Казахстану за 2008 рік зазначено, що за вказаний період діяльності ліга шляхом здійснення медіації повернула споживачам у досудовому порядку близько 85 млн. тенге (понад 700 тис. доларів) [99].

Половина звернень пов'язана із придбанням неякісної техніки, відмовою сервісних центрів від гарантійного обслуговування, наданням неякісних медичних і освітніх послуг населенню. Велика кількість скарг надійшла на роботу постачальників комунальних послуг і кооперативів власників квартир, неякісну установку пластикових вікон, низьку якість бензину на АЗС і т. д. [99].

Для вирішення легкого доступу до альтернативних методів вирішення спорів за ініціативою Європейської Комісії у 2001 році було засновано Європейську позасудову мережу – EEJ-Net. До складу ЄПМ увійшли 15 країн – членів ЄС, а також Норвегія та Ісландія. У мережі було створено контактні пункти та органи альтернативних методів розв'язання спорів (АМРС). Серед завдань контактних пунктів було інформування споживачів про нинішні органи АМРС, надання допомоги споживачам у формулюванні

заяв, а також, у співпраці з контактними пунктами у країні розміщення продавця, пошук належного органу для розв'язання конфліктів. 2005 року мережа Європейська позасудова мережа об'єдналася з мережею «Європейські споживчі центри» (European Consumer Centre – ECC), і зараз носить назву «Європейська мережа споживчих центрів» (European Consumer Centre Network, ECC-Net) [95].

Серед позитивних рис медіації О.Ю. Черняк виділяє такі:

- активна участь сторін у вирішенні спору,
- допомога кваліфікованого спеціаліста-медіатора,
- кожна зі сторін у будь-який момент може звернутися до суду,
- остаточне рішення оформляється письмово сторонами (договір) і набуває обов'язкового характеру,
- швидке розв'язання спору [99].

На сьогоднішній день в Україні медіація тільки розвивається. 03 листопада 2016 року Верховна Рада України прийняла за основу проект Закону України «Про медіацію». У даному проекті визначенні поняття медіації, медіатора, сторін медіації, порядок проведення медіації тощо [32].

В Україні зростає інтересів до вирішення спорів у формі медіації, але здебільшого зі сторони власників бізнесу. Споживачі ще не досить знайомі з такою формою ефективного вирішення спору.

Тобто, багато проблем, з якими стикаються споживачі можуть бути розв'язані шляхом примирення, без звернення до суду.

Таким чином, можна зробити висновок, що споживачу потрібно вчасно і грамотно реагувати на порушення своїх прав, які гарантовані чинним законодавством України, для того, щоб ефективно їх захистити. Споживач сам обирає форму захисту своїх прав, враховуючи при цьому норми Цивільного кодексу України. При чому використання споживачем неюрисдикційної форми захисту не позбавляє його права звернення до суду.

2.2 Цивільно-правові засоби та способи захисту прав споживачів

Захист прав споживачів здійснюється за допомогою передбачених законодавством засобів та способів.

Цивільне законодавство не містить визначення поняття способів захисту цивільних прав та інтересів.

Тому, насамперед потрібно визначитись із поняттям «способи захисту права» у зв'язку з відсутністю його в чинному законодавстві, що породжує численні дискусії із цього питання серед вчених-юристів та практиків.

На думку М.А. Рожкової, спосіб захисту прав втілює безпосередню мету, якої прагне досягти суб'єкт захисту, вважаючи, що таким чином буде припинене порушення (чи оспорювання) його прав, він компенсує витрати, що виникли у зв'язку з порушенням його прав, або в інший спосіб нівелює негативні наслідки порушення його прав [91].

М.С. Корабльова вважає, що спосіб захисту – це засоби, які впливають із закону, за допомогою яких через юрисдикційний орган здійснюється вплив на правопорушника, чим відновлюється положення, яке існувало до правопорушення [66].

В.В. Вітрянський вказує, що під способом захисту права маються на увазі засоби, за допомогою яких можуть бути досягнуті припинення, неприпустимість, усунення порушення права, його відновлення та/або компенсація шкоди, завданої правопорушенням [54].

Тобто, іншими словами, спосіб захисту прав – це обрана споживачем, права якого порушено, конкретна вимога, з якою споживач може звернутися до контрагента або уповноваженого органу державної влади для її примусового задоволення, спрямована на відновлення порушеного права.

Як зазначає Ю.Д. Притика правові норми, що регламентують способи захисту цивільних прав, відносяться до комплексних правових інститутів. Деякі вчені вважають, що взагалі «інститут захисту цивільних прав є

комплексним та міждисциплінарним, який має матеріально-правові та процесуальні аспекти» [85].

Особливістю правових норм, які регулюють захист прав, є їх суміжний характер, оскільки вони знаходяться на стику матеріального та процесуального права [59].

Матеріальна та процесуальні норми, які регулюють способи, форми та порядок захисту, мають єдину мету – забезпечити повний, всебічний, швидкий захист суб'єктивного права і становлять єдиний комплексний інститут правового захисту. Тому способи захисту цивільних прав можуть бути як матеріально-правовими, так і процесуальними діями [85].

Матеріально-правові способи захисту прав – дії суб'єктів матеріально-правових правовідносин, які спрямовані на захист оспорюваних або порушених прав. Це такі дії як, наприклад, відшкодування збитків, сплата неустойки, відновлення становища, яке існувало по правопорушенню, розірвання договору.

Процесуальні способи захисту прав – дії юрисдикційних органів, спрямовані на захист оспорюваних або порушених прав. Тобто процесуальні способи захисту прав – це процесуальні дії (врегульовані процесуальним законодавством) юрисдикційних органів. Наприклад, процесуальним законодавством регламентовано форму, зміст і порядок винесення судових рішень. Варто зазначити, що відшкодування збитків, сплата неустойки тощо (матеріально-правові способи захисту прав) є предметом юрисдикційних актів.

Цивілістичні способи захисту прав та інтересів, до яких, в тому числі, відносяться права та інтереси споживачів, передбачені статтею 16 Цивільного кодексу України. А саме право на захист цивільних прав та інтересів передбачені статтею 15 Цивільного кодексу України, в якій зазначено, що кожна особа має право на захист свого цивільного права у разі його порушення, невизнання або оспорювання [25].

Цивільний кодекс України передбачає десять способів захисту прав громадян, у разі їх порушення. Тож відповідно до ч. 2 ст. 16 ЦКУ способами захисту цивільних прав та інтересів можуть бути:

- 1) визнання права;
- 2) визнання правочину недійсним;
- 3) припинення дії, яка порушує право;
- 4) відновлення становища, яке існувало до порушення;
- 5) примусове виконання обов'язку в натурі;
- 6) зміна правовідношення;
- 7) припинення правовідношення;
- 8) відшкодування збитків та інші способи відшкодування майнової шкоди;
- 9) відшкодування моральної (немайнової) шкоди;
- 10) визнання незаконними рішення, дій чи бездіяльності органу державної влади, органу влади Автономної Республіки Крим або органу місцевого самоврядування, їхніх посадових і службових осіб [25].

Для прикладу, в житті споживач використовує надані йому ЦК України способи захисту своїх прав, наприклад, у разі придбання товару неналежної якості.

Товари неналежної якості, у разі придбання якого споживач може звернутися за захистом своїх прав, можна поділити на три групи:

1. Товар, що має певні недоліки, - товар (продукція) з будь-якою невідповідністю вимогам нормативно-правових актів і нормативних документів, умовам договорів або вимогам, що пред'являються до нього, а також інформації про продукцію, наданій виробником (виконавцем, продавцем). Якщо покупець після придбання такого товару виявляє протягом гарантійного строку недолік (скажімо, подряпину на корпусі побутового приладу), то він вправі вимагати:

- пропорційного зменшення ціни;
- безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;

- відшкодування витрат на усунення недоліків товару. Тож товари цієї групи обов'язковому обміну не підлягають [55].

2. Товар, що має істотний недолік, відповідно до п. 12 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів», - товар з недоліком, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення, виник з вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин (приміром, пляма на піджаку, яку неможливо вивести). При цьому такий недолік має бути наділено хоча б однією із наведених нижче ознак:

- а) його взагалі не може бути усунено;
- б) його усунення потребує понад чотирнадцять календарних днів;
- в) він робить товар іншим, ніж передбачено договором [7].

Відповідно до ст. 8 вищезгаданого Закону у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника: розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми; вимагати заміни товару на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), товар [7].

3. Фальсифікований товар - товар (продукція), виготовлений з порушенням технології або неправомірним використанням знака для товарів та послуг чи копіюванням форми, упаковки, зовнішнього оформлення, а також неправомірним відтворенням товару іншої особи (наприклад, підробка товарів відомих торговельних марок тощо). Такий дефект за необхідності має бути підтверджено експертом [70].

До фальсифікації товарів, для прикладу, можна віднести підробку товарів відомих торговельних марок.

Захищаючи свої права за допомогою способів захисту прав, які передбачені ЦКУ, не потрібно забувати і про засоби захисту своїх прав.

Відповідно до ст. 55 Конституції України Кожен має право будь-якими не забороненими законом засобами захищати свої права і свободи від порушень і протиправних посягань [6].

Поняття «засоби захисту», як і «способи захисту», також законодавчо не закріплене, що викликає аналогічні дискусії із цього питання серед вчених-юристів та практиків.

О.О. Юрченко зазначає, що поняття «засоби захисту» є більш ємним, ніж поняття «способи захисту», оскільки в якості таких засобів виступають норми і принципи цивільного права, правозастосовні акти, договори, юридичні факти, заборони, заходи заохочення, заходи відповідальності і т.п. [102].

М.А. Рожкова визначає засоби захисту – як прийоми, що дозволені законом, для правомірного впливу на порушника прав з метою примусити його до певної поведінки. Способи ж захисту прав уособлюють в собі ту відповідну ціль, досягнути якої прагне суб'єкт захисту, вважаючи, що таким чином він припинить порушення (оспорення) своїх прав і відновить понесені втрати, що виникли у зв'язку з порушенням його права. У свою чергу засіб правового захисту – знаряддя впливу на порушника, до якого особа, яка здійснює захист звертається для досягнення своєї мети. Наприклад, для відшкодування шкоди (спосіб захисту) суб'єкт подає позов (засіб захисту), для розірвання договору (спосіб захисту) - відповідну вимогу-претензію контрагенту (засіб захисту) [91].

Тобто, засобами захисту є знаряддя, які дозволяють досягати бажаних результатів, коли способи захисту - це вольові дії, які вчиняються для досягнення поставленої мети, пов'язані з подоланням певних труднощів.

Ю.Д. Притика засіб захисту визначає як безпосередню і первісну реакцію на порушення або заперечення прав (інтересів). Нею може бути претензія, позов, скарга, заява, клопотання, заперечення [85].

Наприклад, споживач придбав товар, який пізніше виявився неякісним. Тоді він може пред'явити продавцю претензію, як засіб захисту, у якій буде зазначена вимога про поновлення порушеного права, шляхом розірвання договору купівлі-продажу неякісного товару та повернення сплаченої за нього гроші.

Як зазначає О.В. Зверева, рішення покупця про звернення з вимогами про захист свого порушеного права виражається у вигляді односторонньої заяви в довільній формі, з вимогою повернення продавцем сплачених грошей (ціни) і з поверненням проданої з недоліками речі. У ряді нормативних систем викладена правомочність відповідає обов'язку продавця до «готовності» негайно повернути річ. Саме формула про «готовність» викликає критику, оскільки мова йде не про готовність, а про негайне повернення. Вважається, що «негайно» - означає повернення грошей за оплачену річ протягом не більш двох тижнів [61].

Якщо продавець відмовляє споживачу у поновленні його прав, споживач може звернутися зі скаргою на продавця до Держпродспоживслужби із проханням поновити його порушені права.

І, якщо дане питання не вирішується навіть після звернення до Держпродспоживслужби, споживач має право звернутися з позовною заявою до суду.

Такий засіб захисту прав як заперечення споживач може використати тоді, коли позов подано до суду продавцем до самого позивача, тобто коли споживач є Відповідачем у судовому процесі.

Як зазначає О.В. Закаленко захищаючи свої права, відповідач може не визнавати позов. В науці та судовій практиці виділяють такий спосіб захисту відповідача від пред'явленого позову як заперечення проти позову [60].

Наприклад, Кіцманський районний суд Чернівецької області своїм рішенням від 16.12.2013 року відмовив Позивачу, ТОВ «Дісса», який здійснює свою діяльність під знаком для товарів і послуг «Ельдорадо» у задоволенні позову. Як вбачається з даного рішення ОСОБА_1 оглядаючи

відеокамери, які знаходились на прилавку магазину, не помітивши вищевказаного телевізора штовхнув його, внаслідок чого останній впав на землю та пошкодився. Загальний розмір збитків позивач оцінив в розмірі 35 999 гривень 90 коп. Позивач просив суд зобов'язати Відповідача повернути кошти за пошкоджений телевізор.

Відповідач заперечував проти вимог Позивача, пояснивши, що він вказаний телевізор «SAMSUNG UE55F8000TXUA» пошкодив ненавмисно, оскільки той знаходився на скляному столі в проході та заважав вільно пересуватись по магазину. Також вказав, що ризик випадкового пошкодження майна несе його власник, тому просив відмовити в задоволенні позову.

Суд, керуючись ст. 1116, 323 ЦКУ відмовив Позивачу у задоволенні вимог [88].

Таким чином, в даному випадку, споживач використав заперечення, як засіб захисту своїх прав.

Тобто, поняття «засоби захисту» означає, що може вимагати особа у разі порушення її прав, а поняття «способи захисту» - як (у якому порядку) особа може реалізувати свою вимогу про захист порушеного права.

Таким чином, захист прав споживачів здійснюється за допомогою різних способів та засобів, які передбачені законодавством України. Споживачі вправі самостійно обирати способи та засоби для захисту своїх порушених прав. Але для того, щоб чітко розуміти як споживачі можуть захистити свої порушені права, потрібно законодавчо закріпити поняття «способи захисту» та «засоби захисту», наприклад, у Цивільному кодексі України.

2.3. Особливості захисту прав споживачів в порядку цивільного судочинства

В Україні існують три шляхи захисту прав споживачів:

- 1) судовий захист;
- 2) захист за допомогою органів державної влади;
- 3) захист за допомогою громадських організацій споживачів.

Якщо особа вважає, що її суб'єктивні права та охоронювані законом інтереси, як споживача, порушені, і вона не бажає звертатися за допомогою до органів державної влади чи громадських організацій споживачів, або такі звернення виявилися безрезультатними, вона може вдатися до більш ефективного шляху захисту свого права, а саме звернутися за захистом своїх прав та інтересів до суду.

Судовий захист прав споживачів здійснюється місцевими загальними судами, за правилами цивільного судочинства, в порядку позовного провадження за позовами фізичних осіб-споживачів. Тобто судове провадження у справах про захист прав споживачів, як і в інших справах, відкривається на підставі позову, у якому позивач (споживач, права якого порушені) викладає свої вимоги до відповідача (продавця, виробника, виконавця – порушника своїх прав). Позов виконує роль засобу відкриття судового провадження, якщо він відповідає визначеній законом формі – позовній заяві. Позовна заява подається до суду у письмовій формі.

Крім того, для того щоб на підставі поданої позовної заяви відкрили судове провадження, необхідно також щоб позовна заява відповідала вимогам, які передбачені ч. 3 ст. 175 Цивільного процесуального кодексу України, а саме позовна заява повинна містити:

- 1) найменування суду першої інстанції, до якого подається заява;
- 2) повне найменування (для юридичних осіб) або ім'я (прізвище, ім'я та по батькові - для фізичних осіб) сторін та інших учасників справи, їх місцезнаходження (для юридичних осіб) або місце проживання чи

перебування (для фізичних осіб), поштовий індекс, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України (для юридичних осіб, зареєстрованих за законодавством України), а також реєстраційний номер облікової картки платника податків (для фізичних осіб) за його наявності або номер і серію паспорта для фізичних осіб - громадян України (якщо такі відомості позивачу відомі), відомі номери засобів зв'язку, офіційної електронної адреси та адреси електронної пошти;

3) зазначення ціни позову, якщо позов підлягає грошовій оцінці; обґрунтований розрахунок сум, що стягуються чи оспоруються;

4) зміст позовних вимог: спосіб (способи) захисту прав або інтересів, передбачений законом чи договором, або інший спосіб (способи) захисту прав та інтересів, який не суперечить закону і який позивач просить суд визначити у рішенні; якщо позов подано до кількох відповідачів - зміст позовних вимог щодо кожного з них;

5) виклад обставин, якими позивач обґрунтовує свої вимоги; зазначення доказів, що підтверджують вказані обставини;

6) відомості про вжиття заходів досудового врегулювання спору, якщо такі проводилися, в тому числі, якщо законом визначений обов'язковий досудовий порядок урегулювання спору;

7) відомості про вжиття заходів забезпечення доказів або позову до подання позовної заяви, якщо такі здійснювалися;

8) перелік документів та інших доказів, що додаються до заяви; зазначення доказів, які не можуть бути подані разом із позовною заявою (за наявності); зазначення щодо наявності у позивача або іншої особи оригіналів письмових або електронних доказів, копії яких додано до заяви;

9) попередній (орієнтовний) розрахунок суми судових витрат, які позивач поніс і які очікує понести у зв'язку із розглядом справи;

10) підтвердження позивача про те, що ним не подано іншого позову (позовів) до цього ж відповідача (відповідачів) з тим самим предметом та з тих самих підстав [29].

Також згідно ст. 177 ЦПК України позивач повинен додати до позовної заяви її копії та копії всіх документів, що додаються до неї, відповідно до кількості відповідачів і третіх осіб [29].

У разі, якщо подана позовна заява не буде відповідати хоча б одній з вище зазначених вимог, це є підставою для того, щоб суд залишив дану позовну заяву без руху. Так, відповідно до ст. 185 ЦПК України суддя, встановивши, що позовну заяву подано без додержання вимог, викладених у статтях 175 і 177 цього Кодексу, протягом п'яти днів з дня надходження до суду позовної заяви постановляє ухвалу про залишення позовної заяви без руху [29].

В ухвалі про залишення позовної заяви без руху зазначаються недоліки позовної заяви, спосіб і строк їх усунення, який не може перевищувати десяти днів з дня вручення ухвали про залишення позовної заяви без руху. Якщо ухвала про залишення позовної заяви без руху постановляється з підстави несплати судового збору у встановленому законом розмірі, суд в такій ухвалі повинен зазначити точну суму судового збору, яку необхідно сплатити (доплатити). Якщо позивач відповідно до ухвали суду у встановлений строк виконає вимоги, визначені статтями 175 і 177 цього Кодексу, сплатить суму судового збору, позовна заява вважається поданою в день первісного її подання до суду. Якщо позивач не усунув недоліки позовної заяви у строк, встановлений судом, заява вважається неподаною і повертається позивачеві [29].

Аналогічне положення щодо вимог позовної заяви міститься у п. 6 Постанови Пленуму Верховного Суду України № 5 від 12.04.1996 року «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів» заява про захист прав споживача має повністю відповідати вимогам ст. 175 ЦПК щодо форми й змісту позовної заяви, зокрема, містити відомості: про те, яке право споживача порушено; коли і в чому це виявилось; про способи захисту, які належить вжити суду; про розмір сум, щодо яких заявлено вимоги, з відповідними розрахунками і обґрунтуванням; про докази, що

підтверджують позов. До заяви повинні бути додані необхідні документи - залежно від заявлених вимог (наприклад, договір, квитанція-замовлення, квитанція-зобов'язання, транспортна чи інша накладна, чек, касовий ордер) [48].

Особливістю захисту прав споживачів в порядку цивільного судочинства є те, що споживачі звільнені від сплати судового збору у справах за позовами, пов'язаними з порушенням їхніх прав та інтересів. Так, відповідно до ч.3 ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі звільняються від сплати судового збору за позовами, що пов'язані з порушенням їх прав [7].

Окрім того, 21 березня 2018 року Велика Палата Верховного Суду України ухвалила рішення, в якому визнала, що позивачі у справах про захист їхніх прав як споживачів звільнені від сплати судового збору відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» не лише в суді першої інстанції. Таким чином Верховний Суд України, проаналізувавши норми Закону України «Про судовий збір» та Закону України «Про захист прав споживачів», дійшов висновку, що відсутність категорії споживачів у переліку осіб, які мають пільги щодо сплати судового збору, не може означати те, що вони не мають такої пільги, оскільки її встановлено спеціальним Законом щодо споживачів (зокрема, ст. 22 ЗУ «Про захист прав споживачів») [80].

Верховний Суд вважає, що порушені права можуть захищатися як у суді першої інстанції (при пред'явленні позову), так і на наступних стадіях цивільного процесу, а саме при апеляційному перегляді. Ці стадії судового захисту є єдиним цивільним процесом [80].

Ми погоджуємося з думкою М.Б. Кравчик, яка зазначає, що слід враховувати, що звільнення споживачів від сплати судового збору, завжди трактувалось як складник забезпечення права на звернення до суду. Такі пільги зумовлювались слабшим становищем споживачів на ринку товарів, робіт та послуг порівняно з продавцями (виробниками, надавачами послуг).

А тому вилучення такої пільги у зв'язку з необхідністю збільшення грошових надходжень до спеціального фонду Державного бюджету України видається вкрай не виправданим та таким, що не відповідає взятим на себе зобов'язанням перед ЄС, зокрема, щодо приведення українського законодавства до стандартів ЄС [67].

Ще однією з особливостей захисту прав споживачів у порядку цивільного судочинства є територіальна підсудність справ за позовами споживачів.

Судова практика свідчить про непоодинокі випадки безпідставного повернення за непідсудністю справ про захист прав споживачів. Відповідно до ч. 5 ст. 28 ЦПК України позови про захист прав споживачів можуть пред'являтися також за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача або за місцем заподіяння шкоди чи виконання договору [29].

Костянтинівський міськрайонний суд Донецької області ухвалою від 12 січня 2018 року передав позовну заяву у справі за позовом ОСОБИ_1 до Товариства з обмеженою відповідальністю «Нова пошта» про визнання дій неправомірними, відшкодування моральної шкоди і надав роз'яснення, що в силу ч. 5 ст. 28 ЦПК України позови про захист прав споживачів можуть пред'являтися також за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача або за місцем заподіяння шкоди чи виконання договору [98].

Згідно із ч. 4 ст. 30 ЦПК України позови до перевізників, що виникають з договорів перевезення вантажів, пасажирів, багажу, пошти, пред'являються за місцезнаходженням перевізника [29].

Відповідно до Постанови Пленуму Вищого Спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ від 01.03.2013 року № 3 «Про деякі питання юрисдикції загальних судів та визначення підсудності цивільних справ» роз'яснено, що у разі конкуренції правил підсудності (наприклад, при об'єднанні позовів, на один з яких поширюється дія правила про виключну підсудність) мають застосовуватися правила виключної підсудності [49].

Згідно роз'яснень Постанови Пленуму Верховного суду України 12.06.2009 № 2 «Про застосування норм цивільного процесуального законодавства при розгляді справ у суді першої інстанції», п. 5, правила виключної підсудності діють також у випадку пред'явлення кількох позовних вимог, пов'язаних між собою, якщо на одну з них поширюється виключна підсудність [50].

Як вбачається з матеріалів справи, предметом позову є надання відповідачем неякісної послуги при доставці, а саме неправильне інформування позивача про місце видачі доставленої йому посилки.

Відповідно до інформації Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань адресою місцезнаходженням юридичної особи ТОВ «Нова Пошта», код ЄДРПОУ 31316718, є: 36039, Полтавська обл., місто Полтава, вул. Європейська, будинок 57.

В силу ч.1 ст. 31 ЦПК України суд передає справу на розгляд іншому суду, якщо справа належить до територіальної юрисдикції (підсудності) іншого суду.

За таких обставин, суд вважає за необхідне задовольнити клопотання відповідача про передачу справи за підсудністю до іншого суду - Октябрського районного суду м. Полтава (36002, м. Полтава, вул. Навроцького, 5) [98].

Апеляційний суд Донецької області постановою судової колегії від 07 березня 2018 року ухвалу Костянтинівського міськрайонного суду Донецької області скасував, справу передав до цього міськрайонного суду для продовження її розгляду, оскільки із змісту позову вбачається, що предметом спору виступають відносини щодо надання послуги з приводу організації роботи по видачі перевезеного вантажу, які охоплюються поняттям захисту прав споживачів, а позивач проживає у місті Костянтинівці і відповідно до положень ч.5 ст. 28 ЦПК України звернувся з позовом до належного суду [79].

Таке рішення апеляційного суду повністю відповідає положенням процесуального законодавства, оскільки було заявлено вимоги про захист прав споживача.

Невід'ємною частиною цивільного процесу є докази і доказування. Тобто дослідження предмета доказування у справах про захист прав споживачів має велике значення для вирішення даної категорії справ судом.

Відповідно до ст. 76 ЦК України доказами є 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 [25].

Вчений-правник Ю.Ю. Рябченко зазначає, що у сучасній процесуальній науці предмет доказування розуміють як обставини, що мають бути встановлені як підстави для вирішення спору між сторонами: всі, які відбулися, і наявні юридичні факти та обставини, що мають значення для справи. Зокрема, елементами предмета доказування є: обставини, якими позивач обґрунтовує свої вимоги (підстави позову); обставини, якими відповідач обґрунтовує свої заперечення (підстави заперечення) [92].

У справах про захист прав споживачів потрібно доводити такі обставини:

- 1) факт придбання товару;
- 2) надання інформації про товар, її зміст;
- 3) відомості про властивість товару, його відповідність встановленим нормативним вимогам;
- 4) використання товару;
- 5) заподіяння шкоди життю, здоров'ю споживача.

Тягар доказування факту придбання товару лежить на споживачеві.

Факт придбання товару споживач може довести за допомогою квитанції, товарного або касового чека, квитка, талона або іншого розрахункового документа. Факт придбання товару, на який встановлено гарантійний строк,

також може бути підтверджено технічним паспортом з позначкою про дату продажу.

Якщо такі документи були втрачені, або якщо не були отримані під час придбання товару, то споживач може довести факт придбання товару іншим способом, наприклад, за допомогою свідків.

Дана можливість споживача передбачена п. 9 постанови Пленуму Верховного Суду України від 12 квітня 1996 року № 5 «Про практику розгляду судами цивільних справ за позовами про захист прав споживачів», де роз'яснено, що оскільки в системі роздрібної торгівлі договір купівлі-продажу, як правило, збігається з його виконанням, на нього відповідно до статей 43, 44 ЦК (1540-06) не поширюються вимоги щодо обов'язкової письмової форми. Тому втрата зазначених документів, неодержання їх при придбанні товару чи неможливість їх відновлення не позбавляє споживача права доводити факт купівлі-продажу з допомогою свідків [48].

Якщо мова йде про доведення факту наявності недоліків у товарі, то це споживач може зробити за допомогою експертизи.

Експертиза товарів являє собою дослідження якості (споживчих властивостей, харчової цінності), відповідності умовам нормативної документації з наданням мотивованого, об'єктивного (незалежного) кваліфікованого висновку. Тобто метою проведення експертизи є визначення властивостей товару та перевірити їх відповідність встановленим стандартам.

У результаті проведення експертизи є складається технічний документ (акт) з обґрунтуванням висновку про те, чи відповідає товар стандартам.

Відповідно до ст. 17 ЗУ «Про захист прав споживачів» експертиза проводиться за рахунок продавця (виконавця, виробника). Якщо у висновках експертизи буде доведено, що недоліки виникли після передачі продукції споживачеві внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання чи транспортування або дій третіх осіб, вимоги споживача не підлягають задоволенню, а споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю (виконавцю, підприємству, яке виконує його функції) витрати на проведення

експертизи. Споживач, продавець (виконавець, виробник) мають право на оскарження висновків експертизи у судовому порядку [7].

Варто звернути увагу на те, чи можуть спори про захист прав споживачів розглядатися не тільки в порядку позовного провадження, але й у порядку скороченого провадження.

Відповідно до ст. 274 ЦПК України у порядку спрощеного позовного провадження розглядаються малозначні справи [29].

Відповідно ст. 274 ЦПК України в порядку спрощеного позовного провадження не можуть бути розглянуті справи у спорах: в яких ціна позову перевищує п'ятсот розмірів прожиткового мінімуму для працездатних осіб [59].

Згідно ст. 19 ЦПК України для цілей цього Кодексу малозначними справами є:

- 1) справи, у яких ціна позову не перевищує ста розмірів прожиткового мінімуму для працездатних осіб;
- 2) справи незначної складності, визнані судом малозначними, крім справ, які підлягають розгляду лише за правилами загального позовного провадження, та справ, ціна позову в яких перевищує п'ятсот розмірів прожиткового мінімуму для працездатних осіб [29].

Тобто, з вище наведено, логічно випливає твердження про те, що якщо ціна позову не перевищує ста розмірів прожиткового мінімуму для працездатних осіб ($1841 \times 100 = 184\,100$ гривень), споживач може подати клопотання до суду з проханням розглянути справу в порядку спрощеного позовного провадження.

Можна дійти висновку, що споживачам потрібно бути надзвичайно уважним до споживання товарів, зберігати докази придбання товару. Адже це значно полегшить їх становище у разі відстоюванні своїх прав як споживача.

Особливе місце у захисті прав споживачів в судовому порядку займає Верховний Суд, який уповноважений не тільки переглядати спори у

касаційному порядку, але й узагальнювати практику, а також формувати єдину позицію судів при розгляді даної категорії справ.

Для удосконалення стану захисту прав споживачів мають відбутися певні зміни на законодавчому рівні у судах. Зокрема, доповнити Закон України «Про судовий збір», а саме ч. 1 ст. 5 доповнити пунктом 24, і викласти в такій редакції: «Від сплати судового збору під час розгляду справи в усіх судових інстанціях звільняються: 24) споживачі – за позовами, що пов'язані з порушенням їхніх прав та інтересів» та доповнити Цивільний кодекс України поняттями «способи захисту» та «засоби захисту» для чіткого розуміння споживачами як вони можуть захистити свої права.

РОЗДІЛ 3

ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ОКРЕМИХ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

3.1. Особливості права споживача на інформацію про товари (роботи, послуги) та його захист

Право на отримання інформації є одним із основоположних прав людини і громадянина, у тому числі і споживача. Відповідно до статті 50 Конституції України кожному гарантується право вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення. Така інформація ніким не може бути засекречена [6].

Прийняття рішення про придбання певного товару ускладнюється через обмеження повноти та достовірності наданої споживачеві інформації про нього, відсутності аргументації корисності, функціональності, а в цілому – відповідності очікуванням споживачів. Особливо небезпечним є замовчування або ігнорування виробниками побічного негативного впливу таких продуктів [86].

О.П. Письменна зазначає, що терміном «право на інформацію» прийнято позначати сукупність правомочностей людини на отримання, зберігання та розповсюдження інформації [76].

У статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» встановлено, що споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця) [7].

Відповідно до п. 1.4. Правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями, затверджених Наказом Міністерства економіки України від 19.04.2007 року № 103, суб'єкт господарювання зобов'язаний забезпечити споживачів необхідною,

достовірною, своєчасною та доступною інформацією про перелік послуг, що надаються, тарифи на них, час приймання і видачі замовлень, асортимент і ціни на товари, що пропонуються до продажу, години доставки замовлень додому, споживчі властивості товарів, строки їх придатності до споживання або гарантійні строки та строк служби. На вимогу споживача продавець зобов'язаний надати йому документи, які підтверджують якість, безпеку та ціну товарів [45].

Та згідно з п. 16 Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами, затверджених Наказом Міністерства економіки України від 19.04.2007 року № 104, під час продажу непродовольчих товарів вітчизняного та іноземного виробництва працівники суб'єкта господарювання зобов'язані надати споживачам необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію в супровідній документації, що додається до продукції, на етикетці, а також у маркуванні чи іншим способом (у доступній наочній формі), прийнятим для окремих видів товарів [45].

Згідно зі статтею 1 Закону України «Про інформацію» інформація - будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді [23].

У статті 14 Закону України «Про інформацію» зазначено, що інформація про товар (роботу, послугу) - відомості та/або дані, які розкривають кількісні, якісні та інші характеристики товару (роботи, послуги). Інформація про вплив товару (роботи, послуги) на життя та здоров'я людини не може бути віднесена до інформації з обмеженим доступом. Правовий режим інформації про товар (роботу, послугу) визначається законами України про захист прав споживачів, про рекламу, іншими законами та міжнародними договорами України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України [23].

Проте споживач часто немає змоги реалізувати своє право на отримання інформації, а особливо достовірної інформації, про роботи, товари і послуги, які викликають у нього інтерес та бажання їх придбати.

Відповідно до статті 15 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору [7].

Схожа норма міститься і в статті 700 Цивільного кодексу України, а саме продавець зобов'язаний надати покупцеві необхідну і достовірну інформацію про товар, що пропонується до продажу. Інформація має відповідати вимогам закону та правилам роздрібної торгівлі щодо її змісту і способів надання [25].

Варто зазначити, що ані Закон України «Про захист прав споживачів», ані ЦК України не визначає, яку саме інформацію він вважає необхідною, доступною, достовірною, та яку своєчасною.

У словнику С. І. Ожегова зазначено, що «необхідна» - це така, що без якої не можна обійтися, потрібна, обов'язкова [74].

Як зазначає Л.А. Микитенко, що під терміном «необхідна інформація про продукцію» розуміють її повноту. Законодавство стверджує, що у споживача немає достатніх знань про продукцію, яку він бажає придбати. Продавець (виробник, виконавець) має бути професіоналом, який має знати про продукцію все – від складу до утилізації. Тому саме продавець має надати споживачеві інформацію в повному обсязі, щоб той чітко знав про властивості продукції, її якість, безпечність, правила користування та міг завдяки цим відомостям зробити компетентний вибір потрібної і придатної для себе продукції [71].

Для задоволення своїх особистих потреб споживачі мають право на отримання інформації в доступній формі. Доступна форма інформації передбачає її зрозумілість з боку споживача. Зрозумілість – це така подача інформації, яка дає змогу користувачам сприймати її значення [71].

Достовірність інформації – це властивість, яка визначає ступінь об'єктивного, точного відображення подій, фактів, що мали місце. Інформація, що її надають споживачеві, має правдиво відображати всі

особливості компоненти продукції за звичайних умов її використання, зберігання, транспортування, виготовлення та утилізації, через що споживачеві надають гарантію її безпечного використання. Під терміном «достовірна інформація» слід розуміти об'єктивну, точну відповідність відомостей про продукцію фактичній дійсності, тобто повну відповідність справжнім властивостям продукції [86].

Т. Л. Левшина під достовірною інформацією розуміє інформацію, у якій відомості відповідають дійсності [69, с. 154].

Поняття «своєчасна інформація» також не передбачено законодавством України. На думку Л.М. Іваненко, під цим поняттям слід розуміти необхідність та обов'язковість надання об'єктивної інформації про товари своєчасно, тобто за першою вимогою споживача [63].

Відповідно до статті 15 Закону України «Про захист прав споживачів» інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи [7].

Тобто споживачеві повинна бути надана вся інформація про товар (роботу, послугу) і його якість. Адже споживач немає достатніх знань про товар, який він хоче придбати. Продавець (виконавець) товару (роботи, послуги), на відміну від споживача, є професіоналом, який має повну інформацію та знання про товар. Тому продавець (виконавець) повинен надати споживачеві достовірну інформацію для того, що споживач міг зрозуміти властивість товару, його якість, безпеку, та міг зробити вибір потрібного для нього товару.

Відповідно до статті 15 Закону України «Про захист прав споживачів» інформація про продукцію повинна містити:

- 1) назву товару, найменування або відтворення знака для товарів і послуг, за якими вони реалізуються;
- 2) дані про основні властивості продукції, номінальну кількість (масу, об'єм тощо), умови використання;

- 3) відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин, які встановлені нормативно-правовими актами, та застереження щодо застосування окремої продукції, якщо такі застереження встановлені нормативно-правовими актами;
- 4) позначку про наявність у складі продукції генетично модифікованих організмів;
- 5) дані про ціну (тариф), умови та правила придбання продукції;
- 6) виробник (продавець) у разі виявлення недостовірної інформації про продукцію (якщо вона не шкодить життю, здоров'ю або майну споживача) протягом тижня вилучає цю продукцію з продажу та приводить інформацію про неї до відповідності;
- 7) дату виготовлення;
- 8) відомості про умови зберігання;
- 9) гарантійні зобов'язання виробника (виконавця);
- 10) правила та умови ефективного і безпечного використання продукції;
- 11) строк придатності (строк служби) товару (наслідків роботи), відомості про необхідні дії споживача після їх закінчення, а також про можливі наслідки в разі невиконання цих дій;
- 12) найменування та місцезнаходження виробника (виконавця, продавця) і підприємства, яке здійснює його функції щодо прийняття претензій від споживача, а також проводить ремонт і технічне обслуговування [7].

Можна погодитися із думкою Зверєвої О.В. про те, що інформацію про товари (послуги) і їх якості можна поділити на дві групи:

- інформація, яка містить загальні вимоги до товару (стаття 15 Закону України «Про захист прав споживачів»);
- інформація, яка містить спеціальні вимоги до окремих видів товарів (робіт, послуг). (Правила роздрібної торгівлі тютюновими виробами, Правила роздрібної торгівлі алкогольними напоями тощо) [62, с. 31].

До загальної інформації можна віднести: найменування та адресу виробника; дату виготовлення; перелік споживчих властивостей; ціну та умови придбання; термін придатності та інші [62, с. 31].

Спеціальна інформація містить відомості:

- відносно продуктів харчування: маса (обсяг); складові, включаючи перелік використаних у процесі виготовлення інших продуктів харчування, харчових добавок, барвників і т.п.; калорійність; зміст шкідливих для здоров'я речовин, у порівнянні з обов'язковими вимогами нормативних документів; протипоказання до застосування й інші;

- відносно алкогольних напоїв: загальна і власна назва виробу; товарний знак; міцність і зміст цукру; ємність; код підприємства, номер ліцензії на виробництво тощо;

- відносно тютюнових виробів: найменування загальне і спеціальне; наявність фільтруючого мундштука; кількість одиниць у пачці; попередження про шкідливість для здоров'я тощо [62, с. 31].

Відповідно до статті 15 Закону України «Про захист прав споживачів» інформація споживачеві повинна надаватися згідно із законодавством про мови [7].

На сьогодні є випадки, що інформація про імпортовані товари доводиться до відома споживачів іноземною мовою. Інколи самі продавці не можуть пояснити, яка властивість товару, яка його якість та як ним користуватися. На нашу думку, було б правильно дані випадки розглядати як не надання інформації взагалі. Тому, вважаємо потрібним, щоб інформація про імпортований товар, який реалізується на території України, була перекладена і викладена у зрозумілій для споживачів мові.

Так, Франківський районний суд міста Львова своїм Рішенням від 20.07.2018 по справі № 465/5501/17 задовольнив вимоги Позивача щодо визнання дій Товариства з обмеженою відповідальністю «ІВ РОШЕ Україна» стосовно ненадання українською мовою інформації про товари, які ними реалізуються неправомірними та зобов'язав Товариство з обмеженою

відповідальністю «ІВ РОШЕ Україна» надати інформацію про товари, які ними реалізуються українською мовою на запит, що був надісланий в порядку Закону України «Про захист прав споживачів».

Як встановлено судом, що позивач 01 березня 2017 року завітав у інтернет-магазин <http://www.yves-rocher.ua/>, що належить Товариству з обмеженою відповідальністю «ІВ РОШЕ Україна» та мав намір придбати товар - шампунь для волосся. Однак на жаль не зміг цього зробити, оскільки вся інформація на веб-ресурсі відповідача оформлена іноземною мовою. Позивач прийняв рішення оформити запит про надання інформації, який 01 березня 2017 року скеровано відповідачу, однак, відповідач не надав жодної відповіді. 28.08.2017 року позивач, повторно, звернувся до відповідача із запитом, але відповідач не надав інформацію про товар, який цікавить споживача.

Оскільки, на веб-сторінці інтернет-магазину міститься інформація про характеристики товару, його ціна, зовнішній вигляд, тощо, це дає можливість кваліфікувати зазначений інтернет-магазин, як електронний каталог. У той же час, веб-сайт, де розміщений згаданий каталог є програмним засобом, за допомогою якого невизначене коло покупців має змогу здійснити замовлення товару.

Задовольняючи вимоги Позивача, суд керувався положенням статті 15 Законом України «Про захист прав споживачів», пунктом 1.4. Правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями, затверджених Наказом Міністерства економіки України від 19.04.2007 року № 103, пунктом 16 Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами, затверджених Наказом Міністерства економіки України від 19.04.2007 року № 104. Також суд керувався положенням 12 Постанови Пленуму Верховного суду України від 12.04.1996 року № 5 «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів» де зазначено, що у справах за позовами про захист прав споживачів, порушених внаслідок недостовірної або неповної інформації про товар

(роботу, послугу) чи недобросовісної його реклами, суд має виходити з припущення, що споживач не має спеціальних знань про властивості та характеристики товарів (робіт, послуг).

Таким чином судом встановлено, що Відповідач порушив норми п. 4 ст. 4, ч. 1 ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів», а саме: право позивача на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця) [89].

Як зазначає Шлійко А.В, якщо надання недоступної, недостовірної, неповної або несвоєчасної інформації про товар (роботу, послугу) та про виробника (виконавця, продавця) спричинило:

- придбання товару (роботи, послуги), який не має потрібних споживачеві властивостей, – споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування завданих йому збитків;

- неможливість використання придбаного товару (роботи, послуги) за призначенням – споживач має право вимагати надання у розумно короткий, але не більше місяця, термін належної інформації. Якщо інформацію в обумовлений термін не буде надано, споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування збитків;

- заподіяння шкоди життю, здоров'ю або майну споживача – він має право пред'явити продавцю (виробнику, виконавцю) вимоги, передбачені Законом, а також вимагати відшкодування збитків, завданих природним об'єктам, що перебувають у його володінні на праві власності або на інших підставах, передбачених законом чи договором. [101, с. 23-24]

Вважаємо за потрібне зазначити, що у разі виявлення фактів реалізації продукції, яка не містить необхідної, доступної, достовірної, своєчасної інформації, до винних осіб застосовують адміністративні санкції. Так, статтею 156-1 Кодексу України про адміністративні правопорушення передбачено, що відмова працівників торгівлі, громадського харчування та сфери послуг і громадян, які займаються підприємницькою діяльністю в цих

галузях, у наданні громадянам-споживачам необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про товари (роботи, послуги), їх кількість, якість, асортимент, а також про їх виробника (виконавця, продавця), у навчанні безпечного та правильного їх використання, а так само обмеження прав громадян-споживачів на перевірку якості, комплектності, ваги та ціни придбаних товарів - тягнуть за собою накладення штрафу від одного до десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян [27].

Варто зазначити, що продавець не звільняється від відповідальності, якщо він не отримав інформацію про товар від самого виробника.

Отже, право на інформацію є природнім правом людини, яке включає в себе отримання різного роду відомостей, які є необхідними при придбанні товару (роботи, послуги). Надання інформації про товари (послуги) є обов'язком продавця (виконавця), який дає споживачу можливість вибрати саме той товар (послугу), який йому дійсно потрібен. Зважаючи на те, що споживачі не мають необхідних знань, які б могли допомогти зробити їм правильний вибір при придбанні товару (роботи, послуги), постає потреба у законодавчому тлумаченні таких понять, як «необхідна інформація», «доступна інформація», «достовірна інформація», «своєчасна інформація». А саме було б доцільно доповнити вище вказаними поняттями статтю 1 Закону України «Про захист прав споживачів».

3.2. Реалізація права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості та особливості його захисту

Кожен громадянин, як учасник споживчих правовідносин, має право на придбання товару належної якості. Дане право споживачів гарантоване вже вище згаданою статтею 42 Конституції України, в якій зазначено, що держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і

безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів [6].

В Україні питання правового регулювання договорів купівлі-продажу товарів споживання регулює Цивільний кодекс України та Закон України «Про захист прав споживачів».

Так, право споживачів на належну якість продукції гарантує стаття 6 Закону України «Про захист прав споживачів», а саме продавець (виробник, виконавець) зобов'язаний передати споживачеві продукцію належної якості, а також надати інформацію про цю продукцію [7].

Тобто, законодавець гарантує споживачу певні права, які він має у разі придбання ним товару неналежної якості. Так, статтею 708 Цивільного Кодексу України передбачено, що у разі виявлення покупцем протягом гарантійного або інших строків, встановлених обов'язковими для сторін правилами чи договором, недоліків, не застережених продавцем, або фальсифікації товару покупець має право за своїм вибором:

- 1) вимагати від продавця або виготовлювача безоплатного усунення недоліків товару або відшкодування витрат, здійснених покупцем чи третьою особою, на їх виправлення;
- 2) вимагати від продавця або виготовлювача заміни товару на аналогічний товар належної якості або на такий самий товар іншої моделі з відповідним перерахунком у разі різниці в ціні;
- 3) вимагати від продавця або виготовлювача відповідного зменшення ціни;
- 4) відмовитися від договору і вимагати повернення сплаченої за товар грошової суми [25].

О.Ю. Єгоричева зазначає, що реалізація покупцем перерахованих чотирьох вимог має кілька правових особливостей. По-перше, їх застосування можливе за наявності недоліків або фальсифікації товару. По-друге, зазначені вади товару мають бути виявлені покупцем в межах гарантійного або інших встановлених обов'язковими для сторін правилами

чи договором. По-третє, вади товару не повинні бути застережені продавцем при укладенні договору купівлі-продажу. По-четверте, покупець може на власний розсуд будь-яку з перерахованих вимог або навіть кілька одночасно і пред'явити їх продавцю [58].

У Європейському Союзі правове регулювання договорів купівлі-продажу товарів споживання здійснюється Директивою 1999/44/ЄС «Про певні питання продажу та гарантії товару споживання» [2] та Директивою 2011/83/ЄС «Про права споживачів» [5].

За правилами ст. 3 Директиви 1999/44/ЄС продавець повинен нести відповідальність перед споживачем за неналежну якість товару, яка існує на момент його передачі. У разі наявності неналежної якості товару споживач повинен мати право на безкоштовне усунення недоліків шляхом заміни або ремонту товарів відповідно до пункту 3, або отримання товару за зниженою ціною або розірвання договору щодо даного товару відповідно до пунктів 5 і 6. Споживач може зажадати відповідного зниження ціни або розірвання договору:

- якщо споживачеві не надається право ні на ремонт, ні на заміну, або
- якщо продавець не вжив заходів протягом відповідного строку, або
- якщо продавець під час вжиття заходів заподіяв суттєві незручності споживачеві [2].

Згідно зі статтею 3 продавець повинен нести відповідальність за неналежну якість товару протягом двох років з моменту продажу товару. Якщо, згідно з національним законодавством, права, встановлені статті 3 регулюються терміном давності, цей період не припиняється протягом двох років з моменту продажу товару. Держави-члени можуть ЄС можуть встановити у внутрішньому законодавстві обов'язок споживача, з метою реалізації власних прав повідомити продавця про неналежну якість товару в двомісячний строк з моменту її виявлення [2].

Л.М. Саванець наголошує, що у Директиві 1999/44/ЄС не передбачено зобов'язання покупця перевіряти якість товару в момент його передачі.

Проте відповідно до Віденської конвенції 1980 р. про договори міжнародної купівлі-продажу товарів, покупець зобов'язаний перевіряти якість товару та повідомляти продавця про неналежну якість товару в розумний строк після того, як вона була чи повинна була б бути ним виявленою. Здебільшого у судовій практиці оцінке поняття «розумний строк» стосовно даної категорії справ визначається в межах одного місяця після того, як покупець виявив чи зобов'язаний був виявити неналежну якість товару. Якщо не буде доведено інше, то припускається, що неналежна якість товару, виявлена впродовж шести місяців з моменту його передачі, існувала в цей момент, за виключенням несумісності такого припущення з природою товарів чи характером неналежної якості (ч. 3 ст. 5 Директиви 1999/44/ЄС). Це презумпція невідповідності товару протягом шести місяців передбачає, що обов'язок її доведення покладений не на споживача, а на продавця. Споживач не зобов'язаний доводити причину цієї невідповідності або встановлювати, що вона виникла з вини продавця [94].

Український законодавець обов'язок доведення того, що недоліки товару виникли до передання його покупцеві покладенає на покупця. Тобто, у порівнянні із положенням Директиви 1999/44/ЄС, яка встановлює презумпцію невідповідності та передбачає, що споживач не зобов'язаний доводити факт неналежної якості товару, українське законодавство займає сторону захисту інтересів продавців, а не споживачів, на якого залишено обов'язок доведення неналежної якості товару.

Варто погодитися з думкою Л.М. Саванець, яка зазначає, що у договорах купівлі-продажу, в яких однією із сторін виступає фізична особа-непрофесіонал (слабка сторона), що не має достатнього рівня знань стосовно правил ведення бізнесу, спеціального законодавства, а з іншої сторони – суб'єкт підприємницької діяльності-професіонал (сильна сторона), законодавець повинен зайняти сторону захисту саме прав споживачів. Обов'язок доведення належної якості проданого споживчого товару повинен бути покладений саме на продавця. Адже він, здійснюючи підприємницьку

діяльність, яка завжди пов'язана із ризиком, повинен бути готовим до відповідальності, навіть за відсутності його вини [94].

Відповідно до ч. 14 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» вимоги споживача, передбачені цією статтею, не підлягають задоволенню, якщо продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті) доведуть, що недоліки товару виникли внаслідок порушення споживачем правил користування товаром або його зберігання [7].

Факт, що недоліки товару виникли внаслідок порушення споживачем правил користування товаром або його зберігання встановлюється за результатом проведення експертизи.

Відповідно до п. 4 ст. 17 Закону України «Про захист прав споживачів» експертиза проводиться за рахунок продавця (виконавця, виробника). Якщо у висновках експертизи буде доведено, що недоліки виникли після передачі продукції споживачеві внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання чи транспортування або дій третіх осіб, вимоги споживача не підлягають задоволенню, а споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю (виконавцю, підприємству, яке виконує його функції) витрати на проведення експертизи [7].

Статтею 8 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачено, що у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством, має право вимагати:

- 1) пропорційного зменшення ціни;
- 2) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
- 3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару [7].

Тут йдеться мова про дрібні, звичайні недоліки, при яких можливе використання товару (наприклад, подряпини або незначні пошкодження тощо).

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, споживач має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника:

- 1) розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;
- 2) заміни товару на такий самий товар або на аналогічний з числа наявних у продавця (виробника) [7].

Тобто в даному випадку мова йдеться про істотний недолік товару. Істотний недолік — недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення; виник з вини виробника (продавця, виконавця); після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин і при цьому має хоча б одну з нижченаведених ознак:

- а) його взагалі не можна усунути;
- б) виявляється знову після усунення;
- в) його усунення потребує понад чотирнадцять календарних днів;
- г) у значній мірі позбавляє споживача того, на що він мав право розраховувати при укладанні договору.

Таким чином, якщо товар має хоча б одну з перерахованих вище ознак, якість товару варто вважати неналежною, а товар – таким, що має істотний недолік. Факт неможливості усунення недоліку може бути встановлений тільки експертним дослідженням [62, с. 23].

Необхідно звернути увагу на поняття і порядок вирахування гарантійного терміну, що відіграє важливу роль у визначенні меж відповідальності виробника, виконавця і продавця.

Відповідно до статті 1 Закону України «Про захист прав споживачів» гарантійний строк - строк, протягом якого виробник (продавець, виконавець) бере на себе зобов'язання про здійснення безоплатного ремонту або заміни відповідної продукції у зв'язку з введенням її в обіг [7].

Стаття 7 вище згаданого Закону зазначає, що виробник (виконавець) забезпечує належну роботу (застосування, використання) продукції, в тому числі комплектуючих виробів, протягом гарантійного строку, встановленого нормативно-правовими актами, нормативними документами чи договором. Гарантійний строк починається з моменту передання товару покупцеві, якщо інше не передбачено договором. Гарантійний строк на комплектуючі вироби повинен бути не менший, ніж гарантійний строк на основний виріб, якщо інше не передбачено нормативно-правовими актами, нормативними документами чи договором. Для продукції, споживчі властивості якої можуть з часом погіршуватися і становити небезпеку для життя, здоров'я, майна споживачів і навколишнього природного середовища, встановлюється строк придатності, який зазначається на етикетках, упаковці або в інших документах, що додаються до неї при продажу, і який вважається гарантійним строком. Строк придатності обчислюється починаючи від дати виготовлення, яка також зазначається на етикетці або в інших документах, і визначається або часом, протягом якого товар є придатним для використання, або датою, до настання якої товар є придатним для використання [7].

Згідно ч. 4 ст. 680 Цивільного кодексу України покупець має право пред'явити вимогу у зв'язку з недоліками товару, на який встановлений строк придатності, якщо вони виявлені протягом строку придатності товару [25].

Відповідно до ч. 1 ст. 679 Цивільного кодексу України продавець відповідає за недоліки товару, якщо він не доведе, що вони виникли після передання товару покупцеві внаслідок порушення правил користування чи зберігання товару [7].

Для прикладу, Білоцерківський міськрайонний суд Київської області своїм Рішенням від 02.08.2017 по справі № 357/6497/17, задовольнив вимоги Позивача про заміну товару неналежної якості на аналогічний товар належної якості.

Так, по справі встановлено, що 23.12.2016 року Позивач в магазині ТОВ "КОМФІ ТРЕЙД", купив плоскопанельний телевізор "Самсунг" UE

49KS7500UXUA вартістю 45448,00 грн., що підтверджується чеком про купівлю товару № 4835 від 23.12.2016 року.

Встановленим є те, що в той же день, тобто 23.12.2016 року, позивач повернув вказаний телевізор до магазину з проханням обміняти його на аналогічний товар належної якості, оскільки вдома позивач виявив подряпину на екрані.

Встановлено, що відповідач відмовив позивачу в обміні товару, вказавши, що покупець під час покупки повністю оглянув товар, на вітрині телевізор був увімкнений, а отже покупцем не доведено, що недоліки товару мали місце під час придбання телевізора. Дане підтверджено відповіддю на запит.

Керуючись положеннями статті 8 Закону України «Про захист прав споживачів», статті 678 Цивільного кодексу України суд задовольним вимоги Позивача. Як встановлено судом, позивач звернувся за своїм вибором до продавця товару протягом гарантійного строку по питанню безоплатного усунення недоліків придбаного товару в розумний строк, чого відповідач не заперечив [87].

Ухвалою апеляційного суду Київської області від 22 листопада 2017 року рішення суду першої інстанції залишено без змін.

Ухвала апеляційного суду мотивована тим, що зібраними по справі доказами підтверджено факт продажу відповідачем позивачу телевізора з недоліком - подряпиною в кутку екрана, вказані обставини не спростовані відповідачем належними та допустимими доказами. ТОВ «Комфі Трейд» забезпечує належну роботу (застосування, використання) продукції, зокрема, спірного телевізора, протягом гарантійного строку, тому порушені права позивача як споживача підлягають поновленню шляхом заміни товару з недоліком на аналогічний товар належної якості, що відповідає вимогам статті 8 Закону України «Про захист прав споживачів» [97].

Постановою Верховного Суду України від 16.04.2018 року, по даній справі, Рішення Білоцерківського міськрайонного суду Київської області від

02 серпня 2017 року та ухвалу апеляційного суду Київської області від 22 листопада 2017 року залишено без змін [81].

Але, виникає слушне питання, що робити, та як захистити свої права, якщо на товар не встановлений гарантійний строк.

Відповідь на дане питання дає ч. 2 ст. 680 Цивільного кодексу України, а саме якщо на товар не встановлений гарантійний строк або строк придатності, вимога у зв'язку з його недоліками може бути пред'явлена покупцем за умови, що недоліки були виявлені протягом розумного строку, але в межах двох років, а щодо нерухомого майна - в межах трьох років від дня передання товару покупцеві, якщо договором або законом не встановлений більший строк [25].

Варто звернути увагу, що у вище вказаній нормі, законодавець вживає поняття «протягом розумного строку», проте межі цього ж «розумного строку» не визначені.

Л. М. Саванець зазначає, що використання законодавцем такого виду оцінних понять буде призводити лише до невизначеності в праві та збільшуватиме кількість справ, що розглядаються судами. Саме тому доцільно було б встановити строк у два роки, як це передбачено у Директиві 1999/44/ЄС, та внести відповідні зміни до ч. 2 ст. 680 ЦК України [94].

Варто зазначити, що у ч. 5 ст. 7 Закону України «Про захист прав споживачів» також не використовується поняття «протягом розумного строку», а встановлено, що споживач має право пред'явити продавцю (виробнику, виконавцю) відповідні вимоги, якщо недоліки було виявлено протягом двох років [7].

Таким чином, у випадку придбання товару неналежної якості, споживач має цілу низку прав, які передбачені як вітчизняним законодавством, так і законодавством Європейського Союзу. Важливою умовою реалізації цих прав, в даному випадку, є вина продавця, вчасно виявити порушення своїх прав, та звернутися з вимогою до продавця за захистом своїх прав протягом гарантійного або встановленого законодавством строк.

3.3. Особливості здійснення права споживачів на обмін товару належної якості та його захист

Чинне законодавство України передбачає права споживачів під час придбання товару належної якості.

Продукція вважається якісною, якщо її фактичні властивості відповідають показникам, передбаченим відповідними правовими нормами закону або договору. Належна якість товару, роботи або послуги – це властивості продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору із споживачем [7].

Відповідно до статті 9 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач має право обміняти непродуктовий товар належної якості на аналогічний у продавця, в якого він був придбаний, якщо товар не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням. Споживач має право на обмін товару належної якості протягом чотирнадцяти днів, не рахуючи дня купівлі, якщо триваліший строк не оголошений продавцем. Обмін товару належної якості провадиться, якщо він не використовувався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачеві разом з проданим товаром [7].

Відповідно до статті 707 Цивільного кодексу України Покупець має право протягом чотирнадцяти днів не рахуючи дня купівлі непродуктового товару належної якості, якщо триваліший строк не оголошений продавцем, обміняти його у місці купівлі або інших місцях, оголошених продавцем, на аналогічний товар інших розміру, форми, габариту, фасону, комплектації тощо. У разі виявлення різниці в ціні покупець проводить необхідний перерахунок з продавцем. Вимога покупця про обмін або повернення товару підлягає задоволенню, якщо товар не був у споживанні, збережено його

товарний вид, споживчі властивості та за наявності доказів придбання товару у цього продавця [25].

А також відповідно до п. 27 Наказу Міністерства економіки України від 19.04.2007 № 104 «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами» споживач має право обміняти непродовольчий товар належної якості на аналогічний у продавця, у якого він був придбаний, якщо товар не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням. Споживач має право на обмін товару належної якості протягом чотирнадцяти днів, не рахуючи дня купівлі, якщо триваліший строк не оголошений продавцем. Обмін товару належної якості проводиться, якщо він не використовувався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачу разом з проданим товаром [45].

Згідно ч. 2 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів» якщо на момент обміну аналогічного товару немає у продажу, споживач має право або придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахуванням вартості, або розірвати договір та одержати назад гроші у розмірі вартості повернутого товару, або здійснити обмін товару на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару в продаж. Продавець зобов'язаний у день надходження товару в продаж повідомити про це споживача, який вимагає обміну товару [7].

Відповідно статті 707 ЦКУ якщо у продавця немає необхідного для обміну товару, покупець має право повернути придбаний товар продавцеві та одержати сплачену за нього грошову суму [25].

Та відповідно до п. 27 Наказу Міністерства економіки України від 19.04.2007 № 104 «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами» якщо на момент обміну аналогічного товару немає у продажу, споживач має право або придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахуванням вартості, або розірвати

договір та одержати назад гроші в розмірі вартості повернутого товару, або здійснити обмін товару на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару в продаж. Продавець зобов'язаний у день надходження товару в продаж повідомити про це споживача, який вимагає обміну товару. При розірванні договору купівлі-продажу розрахунки із споживачем проводяться, виходячи з вартості товару на час його купівлі. Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві в день розірвання договору, а в разі неможливості повернути гроші в день розірвання договору - в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів [45].

Л.Д. Менів зазначає, що спочатку споживач має тільки право обміняти товар належної якості на аналогічний. Право ж розірвати договір купівлі-продажу і одержати назад сплачені кошти з'являється у споживача в разі відсутності в продажу аналогічного товару, який би задовольнив споживача. Крім того, в Законі України «Про захист прав споживачів» немає визначення, що є аналогічним товаром. Також Закон не вказує, що потрібно робити, якщо аналогічні товари теж не підійшли споживачу за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не можуть бути ним використаний за призначенням. Як бачимо, Закон не захищає права таких покупців, а враховує інтереси продавця, намагаючись захистити останнього від втрати прибутку і вводить норму про обмін одного товару на інший. Як результат маємо норму права, яка начебто намагається захистити інтереси і споживача, і продавця, але створює ґрунт для зловживань і конфліктів [70].

Погоджуємось з думкою Л.Д. Меніва про те, що було б доцільно дати споживачеві нічим необумовлене право повернути товар належної якості протягом 14-денного чи іншого терміну і отримати за нього гроші. Таке право вже мають сьогодні споживачі під час купівлі товарів на відстані [70].

Так, Приморський районний суд міста Одеси своїм Рішенням від 26.02.2018 року по справі № 522/537/18, керуючись положеннями статті 9 Закону України «Про захист прав споживачів» задовольнив вимоги Позивача щодо розірвання договору та повернення грошових коштів.

Судом встановлено, що 26 листопада 2017 року позивачем у магазині «Colins», що знаходиться за адресою м. Одеса, проспект Небесної Сотні, 2 та належить Товариству з обмеженою відповідальністю «Дельта Текс» (продавець), було придбано брюки CL1019140 навітрой вош (Q11) 32-30, вартість яких становить 999,00 грн., що підтверджується касовим чеком від 26.11.2017 року.

Позивач зазначив, що 02 грудня 2017 року з огляду на те, що вказаний товар йому не підійшов за фасоном, товар ним не використовувався, збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, пред'явивши відповідний розрахунковий документ - касовий чек від 26.11.2017 року, звернувся до продавця замінити вказаний товар на аналогічний відповідно до ст.9 закону України «Про захист прав споживачів». Проте в задоволенні його вимоги було відмовлено з посиланням на «політику компанії», відповідно до якої товари обміну не підлягають.

Як вбачається з матеріалів справи, позивач звернувся до відповідача, про що зроблений відповідний запис до Книги відгуків та пропозицій за №9 від 02.12.2017 року, у якому викладені факти порушення прав позивача та суть його вимог до відповідача з цього приводу, що є підтвердженням звернення до відповідача в письмовій формі. Керівник продавця в тижневий строк не розглянув скаргу Позивача по суті та в тижневий строк не надіслав письмову відповідь на вказану Позивачем у Книзі відгуків і пропозицій адресу.

З огляду на вищевикладене суд вважає, що матеріалами справи доведено та в судовому засіданні підтверджено факт того, що права Позивача, як споживача були порушені, у зв'язку з чим позовні вимоги про розірвання договору купівлі-продажу брюк CL1019140 навітрой вош (011) 32-30 від 26 листопада 2017 року, укладеного між ОСОБА_1 та Товариством з обмеженою відповідальністю «Дельта Текс» та стягнення грошових кошти за вищевказаним договором у сумі 999,00 (дев'ятсот дев'яносто дев'ять) гривень на користь Позивача, підлягають задоволенню [89].

Апеляційний суд Одеської області своєю Постановою від 21.08.2018 Рішення Приморського районного суду міста Одеси від 26 лютого 2018 року залишив без змін [78].

Варто зазначити, існує перелік товарів, які не підлягають поверненню (обміну). Даний перелік затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 19.03.1994 № 172 «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів». До таких товарів належать:

- 1) продовольчі товари;
- 2) лікарські препарати та засоби;
- 3) предмети сангігієни;
- 4) непродовольчі товари: фотоплівки, фотопластинки, фотографічний папір, корсетні товари, парфюмерно-косметичні вироби, пір'яно-пухові вироби, дитячі іграшки м'які, дитячі іграшки гумові надувні, зубні щітки, мундштуки, апарати для гоління, помазки для гоління, розчіски, гребенці та щітки масажні, сурдини (для духових музичних інструментів), скрипичні підборіддя, рукавички, тканини, тюлегардинні і мереживні полотна, килимові вироби метражні, білизна натільна, білизна постільна, панчішно-шкарпеткові вироби, товари в аерозольній упаковці, друковані видання, лінійний та листовий металопрокат, трубна продукція, пиломатеріали, погонажні (плінтус, наличник), плитні, матеріали (деревноволокнисті та деревностружкові плити, фанера) і скло, нарізані або розкроєні під розмір, визначений покупцем (замовником) аудіо-, відеокасети, диски для лазерних систем зчитування із записом вироби з натурального та штучного волосся (перуки) товари для немовлят (пелюшки, соски, пляшечки для годування тощо), інструменти для манікюру, педикюру (ножиці, пилочки тощо), ювелірні вироби з дорогоцінних металів, дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння органогенного утворення та напівдорогоцінного каміння [42].

Даний перелік товарів, які не підлягають обміну або поверненню є вичерпним.

Відповідно продавець не має права відмовити в обміні або поверненні товару, який не включений до даного переліку, та якщо він відповідає всім вимогам, які передбачені статтею 9 Закону України «Про захист прав споживачів», статтею 707 Цивільного кодексу України та пункту 27 Наказу Міністерства економіки України від 19.04.2007 № 104 «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами».

Тобто, аналізуючи дані статті, можна дійти висновку, що споживач має право обміняти товар належної якості тільки за наявності сукупності певних умов. По-перше, обміну підлягають непродовольчі товари. По-друге, обміну підлягають лише ті товари, які не були у споживанні, товарний вид і споживчі властивості яких збережено. По-третє, для обміну товару споживач має надати докази придбання товару саме в того продавця, до якого він висуває дану вимогу. І, по-четверте, вимога на обмін товару має бути пред'явлена споживачем до продавця не пізніше чотирнадцяти днів, рахуючи від дня наступного за днем придбання даного товару.

Підстави для обміну товару завжди мають суб'єктивний характер, але доводи споживача мають стосуватися саме неможливості використати товар за призначенням. Завжди може статися, що аргументи споживача можуть не влаштувати продавця. Однак, в будь-якому випадку споживачам не потрібно давати обдурити себе і потрібно стояти на своєму.

Ну, а якщо продавець не сприймає жодні аргументи, то варіантом вирішення спору буде звернення до суду. Для цього потрібно зафіксувати факт звернення до продавця, тобто вручити йому під підпис заяву з певною вимогою. Якщо продавець відмовляється її прийняти, тобі заяву можна відправити поштою.

Варто пам'ятати, що права споживача – це невід'ємна частина прав людини. Споживач має знати, що він може відстояти свої права і що це потрібно зробити. Адже інколи споживачі байдуже ставляться до своїх прав - не хочуть відстоювати свої права через небажання вплутуватися в довготривалу судову тяганину через, наприклад, незначну вартість придбаної

продукції. Для того щоб підвищити якість життя споживач повинен відстоювати свої права, спонукати виробників, продавців товарів виконувати вимоги закону, а також не порушувати права споживачів на придбання товарів належної якості, отримання повної, достовірної та своєчасної інформації про товар.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

В результаті дослідження, виконаного на основі аналізу чинного законодавства України та Європейського Союзу, а також практики його застосування, теоретичного осмислення та розуміння ряду наукових праць, сформульовано ряд висновків та пропозицій спрямованих на удосконалення цивільно-правового захисту прав споживачів. На підставі викладеного матеріалу в випускній кваліфікаційній роботі можна зробити наступні висновки:

1. Слід визначити, що характерною ознакою споживчих правовідносин є наявність «сильної» та «слабкої» сторін, між якими виникають певні розбіжності та суперечності: з одного боку виступають продавці (виробники), з іншого – споживачі. Спеціальним Законом, який регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг є Закон України «Про захист прав споживачів». Вказаний Закон України також встановлює права споживачів, визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

2. Варто зазначити, що відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» споживачем є 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. Споживач є обов'язковим суб'єктом споживчих правовідносин, яким може бути тільки фізична особа, яка придбаває товари для особистого вжитку. Чинним законодавством України передбачено ряд прав, які мають споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції. Це, зокрема, захист прав споживачів державою; належна якість продукції та обслуговування; безпека продукції; необхідна, доступна, достовірна та своєчасна інформація про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця); відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок

недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону; звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав; об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

3. В Україні спеціально уповноваженим центральним органом виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів є Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (далі – Держпродспоживслужба), утворена відповідно до постанови Кабінету Міністрів України «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади» від 10 вересня 2014 року № 442. Споживач має право звернутися за захистом свого порушеного права до Держпродспоживслужби. Відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» Держпродспоживслужба для виконання покладених на неї завдань має право: перевіряти додержання суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сфері торгівлі і послуг, вимог нормативно-правових актів щодо безпеки продукції, а також правил торгівлі; відбирати у суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг зразки товарів, комплектуючих виробів для перевірки їх якості на місці або проведення незалежної експертизи у відповідних лабораторіях; проводити контрольні перевірки правильності розрахунків із споживачами за реалізовану продукцію, у тому числі харчові продукти, відповідно до закону; приймати рішення про припинення суб'єктами господарювання сфери торгівлі і послуг реалізації та виробництва продукції, що не відповідає вимогам нормативно-правових актів стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів - до усунення виявлених недоліків; подавати до суду позови щодо захисту прав споживачів тощо.

4. Крім органів державної влади, контроль у сфері захисту прав споживачів в рамках делегованих повноважень, мають право здійснювати органи місцевого самоврядування, а саме здійснювати контроль за належною організацією обслуговування населення підприємствами житлово-комунального господарства, торгівлі та громадського харчування, прийняття

рішень про скасування даного ними дозволу на експлуатацію об'єктів у разі порушення нормативно-правових актів з охорони праці, екологічних, санітарних правил, інших вимог законодавства; здійснення контролю за дотриманням законодавства щодо захисту прав споживачів.

5. Відповідно до ст. 3 ЦК України загальними засадами цивільного законодавства є судовий захист цивільного права та інтересу. Тобто юрисдикція суду поширюється на всі правовідносини, у тому числі у сфері захисту прав споживачів. Для захисту свого порушеного права, споживач повинен звернутися з позовною заявою до місцевого суду загальної юрисдикції. Розгляд справ про захист прав споживачів здійснюється за правилами цивільного судочинства, у порядку позовного провадження чи скороченого провадження у разі, якщо справи є малозначними, тобто у яких ціна позову не перевищує ста розмірів прожиткового мінімуму для працездатних осіб. Важливою умовою для відкриття провадження у справі є дотримання всіх вимог, які передбачені Цивільний процесуальним кодексом України.

6. Невід'ємною частиною цивільного процесу є докази і доказування. У справах про захист прав споживачів потрібно доводити такі обставини: факт придбання товару; надання інформації про товар, її зміст; відомості про властивість товару, його відповідність встановленим нормативним вимогам; використання товару; заподіяння шкоди життю, здоров'ю споживача. Факт придбання товару споживач може довести за допомогою квитанції, товарного або касового чека, квитка, талона або іншого розрахункового документа. Для того, щоб споживачам полегшити своє становище у разі відстоюванні своїх прав, їм потрібно бути надзвичайно уважним до споживання товарів, зберігати докази придбання товару. Адже тягар доказування факту придбання товару лежить на споживачеві.

7. У разі порушення прав споживачів, перед ними виникає питання, як захисти свої порушені права, тобто яку форму захисту цивільного права можна застосувати. Розрізняють дві форми захисту суб'єктивних прав та

охоронюваних законом інтересів – юрисдикційна, тобто звернення за захистом своїх прав до уповноважених органів державної влади та неюрисдикційна, яка не потребує такого звернення. Суть юрисдикційної форми полягає в тому, що особа, права якої порушені або оспорюються (не визнаються), звертається із заявою, скаргою чи позовом до державних або інших компетентних органів, які уповноважені застосовувати необхідні заходи для захисту цивільного права. Стосовно неюрисдикційної форми захисту, то до неї можна віднести дії громадян-споживачів, які спрямовані на захист своїх прав і охоронюваних законом інтересів, та які здійснюють споживачами самотужки, не звертаючись до уповноважених органів державної влади, тобто здійснюють у формі самозахисту. Новизною у позасудовому вирішенні спорів між споживачем та продавцем є медіація, як альтернативний спосіб вирішення спорів. Тобто вирішення спорів на підставі мирової угоди між сторонами.

8. Встановлено, що захист прав споживачів здійснюється за допомогою передбачених законодавством засобів та способів. Цивілістичні способи захисту прав та інтересів, до яких, в тому числі, відносяться права та інтереси споживачів, передбачені статтею 16 Цивільного кодексу України. Споживач сам обирає яким способом захисту, з вище перелічених, йому захистити свої права. Що стосується засобів захисту, то засобами захисту є знаряддя, які дозволяють досягати бажаних результатів, коли способи захисту - це вольові дії, які вчиняються для досягнення поставленої мети, пов'язані з подоланням певних труднощів. Засобом захисту може бути претензія, позов, скарга, заява, клопотання, заперечення, яку споживач може пред'явити до продавця (виробника), який порушив його права.

9. Встановлено, що право на отримання інформації є одним із основоположних прав людини і громадянина, у тому числі і споживача. Законом України «Про захист прав споживачів» передбачено, що споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її

виробника (виконавця, продавця). Якщо надання недоступної, недостовірної, неповної або несвочасної інформації про товар (роботу, послугу) та про виробника (виконавця, продавця) спричинило: придбання товару (роботи, послуги), який не має потрібних споживачеві властивостей, – споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування завданих йому збитків, неможливість використання придбаного товару (роботи, послуги) за призначенням – споживач має право вимагати надання у розумно короткий, але не більше місяця, термін належної інформації. Якщо інформацію в обумовлений термін не буде надано, споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування збитків; заподіяння шкоди життю, здоров'ю або майну споживача – він має право пред'явити продавцю (виробнику, виконавцю) вимоги, передбачені Законом, а також вимагати відшкодування збитків, завданих природним об'єктам, що перебувають у його володінні на праві власності або на інших підставах, передбачених законом чи договором. У разі виявлення фактів реалізації продукції, яка не містить необхідної, доступної, достовірної, своєчасної інформації, Держпродспоживслужба застосовує до винних осіб адміністративні санкції, а саме накладення штрафу.

10. Встановлено, що кожен громадянин, як учасник споживчих правовідносин, має право на придбання товару належної якості. Право споживачів на належну якість продукції гарантує стаття 6 Закону України «Про захист прав споживачів», а саме продавець (виробник, виконавець) зобов'язаний передати споживачеві продукцію належної якості, а також надати інформацію про цю продукцію. Законодавець гарантує споживачу певні права, які він має у разі придбання ним товару неналежної якості: вимагати від продавця або виготовлювача безоплатного усунення недоліків товару або відшкодування витрат, здійснених покупцем чи третьою особою, на їх виправлення; вимагати від продавця або виготовлювача заміни товару на аналогічний товар належної якості або на такий самий товар іншої моделі з відповідним перерахунком у разі різниці в ціні; вимагати від продавця або

виготовлювача відповідного зменшення ціни; відмовитися від договору і вимагати повернення сплаченої за товар грошової суми. Тобто, реалізація покупцем перерахованих чотирьох вимог має кілька правових особливостей: їх застосування можливе за наявності недоліків або фальсифікації товару, зазначені вади товару мають бути виявлені покупцем в межах гарантійного або інших встановлених обов'язковими для сторін правилами чи договором, вади товару не повинні бути застережені продавцем при укладенні договору купівлі-продажу, покупець може на власний розсуд будь-яку з перерахованих вимог або навіть кілька одночасно і пред'явити їх продавцю. Важливою умовою реалізації цих прав є вина продавця, вчасно виявити порушення своїх прав, та звернутися з вимогою до продавця за захистом своїх прав протягом гарантійного або розумного строку.

11. Встановлено, що чинне законодавство України передбачає права споживачів під час придбання товару належної якості. Відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» споживач має право обміняти непродуктовий товар належної якості на аналогічний у продавця, в якого він був придбаний, якщо товар не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням. Проте існує перелік товарів, які не підлягають поверненню (обміну). Даний перелік затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 19.03.1994 № 172 «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів». Споживач має право обміняти товар належної якості тільки за наявності сукупності певних умов: обміну підлягають непродуктові товари, обміну підлягають лише ті товари, які не були у споживанні, товарний вид і споживчі властивості яких збережені, для обміну товару споживач має надати докази придбання товару саме в того продавця, до якого він висуває дану вимогу, вимога на обмін товару має бути пред'явлена споживачем до продавця не пізніше чотирнадцяти днів, рахуючи від дня наступного за днем придбання даного товару.

Дослідивши та всебічно проаналізувавши цивільно-правовий захист прав споживачів, на основі чинного законодавства України, нами сформовано наступні пропозиції до чинного законодавства з метою його удосконалення для того, щоб забезпечити належний захист прав споживачів:

- Доповнити пунктом 24 ч. 1 ст. 5 Закону України «Про судовий збір» та викласти в такій редакції: «Від сплати судового збору під час розгляду справи в усіх судових інстанціях звільняються: 24) споживачі – за позовами, що пов'язані з порушенням їхніх прав та інтересів».

- Доповнити пунктами 28, 29, 30, 31 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів» та викласти в такій редакції: «У цьому Законі терміни вживаються в такому значенні: 28) необхідна інформація – інформація, яка є обов'язковою, повною та відповідає ч. 1 ст. 15 цього Закону», 29) доступна інформація – інформація, викладена у доступному для споживачів місці державною мовою або мовою переважної частини споживачів, для яких цей товар призначений, «30) достовірна інформація - об'єктивна, точна відповідність відомостей про продукцію фактичній дійсності, тобто повна відповідність справжнім властивостям продукції», «31) своєчасна інформація – інформація, яка повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи».

- Викласти ч. 2 ст. 680 Цивільного кодексу України в такій редакції: «Якщо на товар не встановлений гарантійний строк або строк придатності, вимога у зв'язку з його недоліками може бути пред'явлена покупцем за умови, що недоліки були виявлені протягом двох років, а щодо нерухомого майна - в межах трьох років від дня передання товару покупцеві, якщо договором або законом не встановлений більший строк».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Резолюція 39/248 Генеральної Асамблеї ООН «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів», від 09.04.1985: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995_903.
2. Про певні питання продажу та гарантії товару споживання: Директива № 1999/44/ЄС Європейського Парламенту і Ради ЄС, від 25.05.1999 № 1999/44/ЄС: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/994_b07.
3. Про дистанційний маркетинг споживчих фінансових послуг: Директива № 2002/65/ЄС Європейського Парламенту і Ради, від 23.09.2002 № 2002/65/ЄС: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994_b31
4. Про захист прав споживачів в дистанційних контрактах: Директива 97/7/ЄС Європейського парламенту та Ради, від 20.05.1997 № 97/7/ЄС: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/994_245
5. О правах потребителей, изменяющая Директиву 93/13/ЕЭС Совета ЕС и Директиву 1999/44/ЕС Европейского парламента и Совета ЕС и отменяющая Директиву 85/577/ЕЭС Совета ЕС и Директиву 97/7/ЕС Европейского парламента и Совета ЕС: Директива Европейского парламента и Совета Европейского Союза 2011/83/ЕС, от 25 октября 2011 г.: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ozpp.ru/international/directivy-es-po-zpp/>
6. Конституція України, від 28.06.1996 № 254к/96-ВР: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>
7. Про захист прав споживачів: Закон України, від 12.05.1991 № 1023-1: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
8. Про внесення змін і доповнень до Закону Української РСР «Про захист прав споживачів»: Закон України, від 15.12.1993 № 3682-XII: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3682-12>

9. Про туризм: Закон України, від 15.09.1995 № 324/95-ВР: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>
10. Про страхування: Закон України, від 07.03.1996 № 85/96-ВР: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/85/96-%D0%B2%D1%80>
11. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення: Закон України, від 24.02.1994 № 4004-XII: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/4004-12>
12. Про лікарські засоби: Закон України, від 04.04.1996 № 123/96-ВР: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/123/96-%D0%B2%D1%80>
13. Про рекламу: Закон України, від 03.07.1996 № 270/96-ВР: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/270/96-%D0%B2%D1%80>
14. Про захист від недобросовісної конкуренції: Закон України, від 07.06.1996 № 236/96-ВР: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/236/96-%D0%B2%D1%80>
15. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів: Закон України, від 23.12.1997 № 771/97-ВР: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/771/97-вр>
16. Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію, знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції: Закон України, від 14.01.2000 № 1393-XIV: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1393-14>
17. Про дитяче харчування: Закон України, від 14.09.2006 № 142-V: : [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/142-16>

18. Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції: Закон України, від 02.12.2010 № 2735-VI: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2735-17>
19. Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг: Закон України, від 06.07.1995 № 265/95-ВР: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/265/95-%D0%B2%D1%80>
20. Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції: Закон України, від 19.05.2011 № 3390-VI: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3390-17>
21. Про внесення змін і доповнень до Закону Української РСР «Про захист прав споживачів»: Закон України, від 15.12.1991 № 3682-XII: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3682-12/ed19931215>
22. Про звернення громадян: Закон України, від 02.10.1996 № 393/96-ВР: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80/ed20180725>
23. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України, від 21.05.1997 № 280/97-ВР: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80>
24. Про інформацію: Закон України, від 02.10.1992 № 2657-XII: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>
25. Цивільний кодекс України, від 16.01.2003 № 435-15: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/435-15>
26. Господарський кодекс України, від 16.01.2003 № 436-IV: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/436-15>
27. Кодекс України про адміністративні правопорушення, від 07.12.1984 № 8073-X: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/80731-10/page>

28. Кримінальний кодекс України, від 05.04.2001 № 2341-III: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2341-14>
29. Цивільний процесуальний кодекс України, від 18.03.2004 № 1618-IV: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15/ed20040318>
30. Господарський процесуальний кодекс України, від 06.11.1991 № 1798-XII: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1798-12>
31. Про затвердження положень щодо захисту прав споживачів: Постанова Верховної Ради України, від 25.01.1995 № 26/95-ВР: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/26/95-%D0%B2%D1%80>
32. Про прийняття за основу проекту Закону України про медіацію: Постанова Верховної Ради України, від 03.11.2016 № 1725-VIII: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1725-19>
33. Про Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики: Указ Президента України, від 01.10.2002 № 887/2002: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/887/2002/ed20021001>
34. Положення про Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів: Указ Президента України, від 13.04.2011 № 465/2011: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/465/2011/ed20110413>
35. Про Концепцію вдосконалення судівництва для утвердження справедливого суду в Україні відповідно до європейських стандартів: Указ Президента України, від 10.05.2006 № 361/2006: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/361/2006>
36. Про створення Державного комітету України у справах захисту прав споживачів: Постанова Кабінету Міністрів України, від 01.06.1992 № 297:

- [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/297-92-%D0%BF>
37. Про затвердження правил побутового обслуговування населення: Постанова Кабінету Міністрів України, від 16.05.1994 № 313: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/313-94-%D0%BF>
38. Про затвердження Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів: Постанова Кабінету Міністрів України, від 02.09.2015 № 667: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF>
39. Про затвердження Порядку накладення стягнень за порушення законодавства про захист прав споживачів: Постанова Кабінету Міністрів України, від 17.08.2002 № 1177: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1177-2002-%D0%BF>
40. Про затвердження Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів: Постанова Кабінету Міністрів, від 11.04.2002 № 506: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/506-2002-%D0%BF>
41. Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України, від 10.09.2014 № 442: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/442-2014-%D0%BF>
42. Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів»: Постанова Кабінету Міністрів України, від 19 березня 1994 р. № 172: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/172-94-%D0%BF>
43. Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України, від 29.03.2017 № 217-р.: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/217-2017-%D1%80>

44. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі продовольчими товарами: Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України, від 11.07.2003 № 185: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0628-03>
45. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами: Наказ Міністерства економіки України, від 19.04.2007 № 104: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1257-07>
46. Про затвердження Правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями: Наказ Міністерства економіки України, від 19.04.2007 № 103: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1181-07>
47. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами: Наказ Міністерства економіки України, від 19.04.2007 № 104: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1257-07>
48. Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів: Постанова Пленуму Верховного Суду України, від 12.04.1996 № 5: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0005700-96>
49. Про деякі питання юрисдикції загальних судів та визначення підсудності цивільних справ: Постанова Пленуму Вищого Спеціалізованого Суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ, від 01.03.2013 № 3: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v0003740-13>
50. Про застосування норм цивільного процесуального законодавства при розгляді справ у суді першої інстанції: Постанова Пленуму Верховного суду України, від 12.06.2009 № 2: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/v0002700-09>

51. Верховний Суд України «Судова практика з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009 - 2012 рр.), від 01.02.2013: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/n0006700-13>.
52. Верхола Ю. В. Права споживача при придбанні товару належної якості / Ю. В. Верхола // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право. – 2016. – Вип. 37(1). - С. 110-112: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2016_37%281%29__28
53. Вершинин А. П. Судебная форма защиты [Текст] / А.П. Вершинин // Субъективное право: проблемы осуществления и защиты. – Владивосток, 1989. – 10-19 с.
54. Витрянский В.В. Проблемы арбитражно-судейской защиты гражданских прав участников имущественного оборота: Автореф. дис. докт. юрид. наук. – М. 1996. – 23 с.
55. Грабовська Г.М. Форми та способи захисту прав споживачів у випадку придбання ними товарів неналежної якості / Г. М. Грабовська // Право і суспільство. - 2014. - № 4: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: file:///C:/Users/%D1%85/Downloads/Pis_2014_4_13%20.pdf
56. Договір про заснування Європейської Спільноти, 25.03.1957: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_017
5. Дудла І.О. Захист прав споживачів : навч. Посібник / І.О. Дудла. – К. – Центр учбової літератури, 2007. – 448 с.
- 58 Єгоричева О. Правові наслідки продажу товарів неналежної якості за споживчим законодавством / О. Єгоричева // Юридична Україна. – 2013. – № 1: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: file:///C:/Users/%D1%85/Downloads/urykr_2013_1_13%20.pdf
59. Желіховська Ю.В. Нотаріальна форма захисту цивільного права та охоронюваного законом інтересу. / Ю. В. Желіховська // Університетські

- наукові записки. – 2011. – № 2: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: file:///C:/Users/%D1%85/Downloads/Unzap_2011_2_28%20.pdf
60. Закаленко О.В. Засоби захисту відповідача від позову: адміністративно-процесуальний аспект / О. В. Закаленко // Актуальні проблеми держави і права. – 2012. – Вип. 68: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.apdp.in.ua/v68/76.pdf>
61. Зверева О. В. До питання про права споживача при придбанні товару неналежної якості / О. В. Зверева // Форум права. – 2008. – № 2: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: file:///C:/Users/%D1%85/Downloads/FP_index.htm_2008_2_22.pdf
62. Зверева О.В. Захист прав споживачів. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 31 с.
63. Іваненко Л.М. Правове регулювання захисту прав споживачів : [навчальний посібник] / Л.М. Іваненко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. – 258 с.
64. Інформація щодо діяльності територіальних органів Департаменту захисту споживачів Держпродспоживслужби у сфері захисту прав споживачів за 2017 рік (внутрішня торгівля): [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.consumer.gov.ua/ContentPages/Kontrol_U_Sferi_Vnutrishno_i_Torgivli/183/
65. Кириченко Л. С. Стандартизація і сертифікація товарів та послуг [Текст]: підручник : / Кириченко, Людмила Сергіївна Самойленко, Антоніна Анатоліївна. – Х. : Ранок, 2008: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://westudents.com.ua/glavy/24726-81-osnovn-etapi-rozvitku-ruhu-spojivachv.html>
66. Кораблёва М.С. Гражданско-правовые способы защиты прав предпринимателей. Автореф. дис. канд. юрид наук. – М. : 2002. – 27 с.
67. Кравчик М. Реалізація права споживачів на захист через призму категорії судового збору / М. Кравчик // Підприємництво, господарство і право. – 2016.

- № 11: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pgir_2016_11_5
68. Крупка Ю. М. Самозахист як спосіб захисту прав суб'єктів господарювання / Ю. М. Крупка. // Вісник університету «Україна». – 2010. – №1: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://pravoznaves.com.ua/period/article/33565/%DE>
69. Левшина. Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителя / Т.Л. Левшина. – М. : Юрид. лит., 1994. – 154 с.
70. Менів Л. Д. Окремі питання захисту прав споживачів під час придбання товару належної якості / Л. Д. Менів. // Науковий вісник УжНУ. Серія «Право». – 2016. – №40: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.visnyk-juris.uzhnu.uz.ua/file/No.40/part_1/18.pdf
71. Микитенко Л.А. Парадигма забезпечення права споживача на інформацію / Л.А. Микитенко // Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. – 2016. – № 1: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://zt.knteu.kiev.ua/files/2016/1\(84\)/6.pdf](http://zt.knteu.kiev.ua/files/2016/1(84)/6.pdf)
72. Михайленко, Е. М. Гражданское право. Общая часть : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / Е. М. Михайленко. — М. : Издательство Юрайт, 2017: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://stud.com.ua/93463/pravo/sposobi_zahistu_tsivilnih_prav
73. Мужайло В.Д., Слободянюк О.О. Стан, проблеми та основні напрямки споживчої політики в Україні // Вісник Соціально-економічних. досліджень. — 2002. — Вип. 18. – 265-273 с.
74. Ожегов С.И. Словарь русского языка / С.И. Ожегов. – М., 1984: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ozhegov.org/words/18449.shtml>
75. Письменна О.П. Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг): дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Письменна О.П. – О., 2007. – 199 с.

76. Письменна. О. П. Право на інформацію про товари, роботи (послуги) в системі прав споживачів // Університетські наукові записки. – 2008. – № 2 (26): [Електронний ресурс]. – Режим доступу: file:///C:/Users/%D1%85/Downloads/Unzap_2008_2_10%20.pdf
77. Поліщук М. Я. Поняття медіації як альтернативного методу вирішення спорів / М. Я. Поліщук // Держава і право. 2014. – Вип. 65. – 134-139 с.: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: file:///C:/Users/%D1%85/Downloads/dip_2014_65_22%20.pdf
78. Постанова Апеляційного суду Донецької області від 07.03.2018, у справі № 233/5835/17: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/72621392>
79. Постанова Апеляційного суду Одеської області, від 21.08.2018 у справі № 522/537/18: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/75994809>
80. Постанова Великої Палати Верховного Суду по справі № 761/24881/16-ц від 21.03.2018: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/73054749>
81. Постанова Верховного Суду, від 16.04.2018 у справі № 357/6497/17: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/73469340>
82. Походжук Р.В. Проблеми правового статусу фізичної особи-споживача електричної енергії через приєднану мережу.: Часопис цивілістики. – 2015. – Вип. 18. – 82-86 с.: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [file:///C:/Users/%D1%85/Downloads/Chac_2015_18_20%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/%D1%85/Downloads/Chac_2015_18_20%20(1).pdf)
83. Право учасників цивільних правовідносин на самозахист: Автореф. дис... канд. юр. наук: 12.00.03 / Антонюк О.І.; Національний університет внутрішніх справ. Харків, 2004. – 22 с.
84. Приступлюк В.Л. Роль держави в механізмі захисту прав споживачів в Україні.: Часопис Київського університету права. – 2015. – № 1. – 59-62 с.:

[Електронний ресурс]. – Режим доступу: file:///C:/Users/%D1%85/Downloads/Chkup_2015_1_15%20.pdf

85. Притика Ю. Д. Поняття і диференціація способів і захисту цивільних прав та інтересів // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. – 2002. – Вип. 60/62: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://papers.univ.kiev.ua/1/jurydychni_nauky/articles/prytyka-y-the-definition-and-differentiation-of-the-methods-of-the-defense-of-ci_17933.pdf

86. Притульська Н. Захист прав споживачів харчових продуктів для спеціальних медичних цілей / Н. Притульська, Ю. Мотузка // Товари і ринки. – 2016. – № 1. – с. 59–70: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/tovary_2016_1_8

87. Рішення Білоцерківського міськрайонного суду Київської області, від 02.08.2018 у справі № 357/6497/17: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/68151623>

88. Рішення Кіцманського районного суду Чернівецької області, від 16.12.2013 у справі № 718/2973/13-ц року: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/36328879>

89. Рішення Приморського районного суду м. Одеси, від 26.02.2018 у справі № 522/537/18: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/72601285>

90. Рішення Франківського районного суду м. Львова, від 20.07.2018 у справі № 465/5501/17: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/75567929>

91. Рожкова М.А. Средства и способы правовой защиты сторон коммерческого спора / М.А. Рожкова - М. : Волтерс Клувер , 2006. – 416 с.

92. Рябченко Ю. Ю. Окремі проблеми доказування у справах про захист прав споживачів / Ю. Ю. Рябченко. // Вісник. Юридичні науки, 1. – 2012: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ir.nusta.edu.ua/jspui/bitstream/doc/826/1/819_IR.pdf

93. Саванець Л. М. Поняття споживача у законодавстві Європейського союзу. Україна в умовах реформування правової системи : сучасні реалії та міжнародний досвід : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. – Тернопіль : Економічна думка. – 2016. – 295-298 с.: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.tneu.edu.ua/bitstream/316497/14349/1/295-298.pdf>
94. Саванець Л.М. Права споживача у разі придбання товару неналежної якості за законодавством Європейського Союзу та України [Текст] / Людмила Саванець // Актуальні проблеми правознавства. - 2017. - Вип. 1: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <file:///C:/Users/%D1%85/Downloads/115-222-1-SM%20.pdf>
95. Сайт Київського міського центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ, організацій. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://cpk.org.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=291
96. Словопедія. Економічний словник: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://slovopedia.org.ua/38/53402/380851.html>
97. Ухвала Апеляційного суду Київської області, від 22.11.2017 у справі № 357/6497/17: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/70464979>
98. Ухвала Костянтинівського міськрайонного суду Донецької області, від 12.01.2018 у справі № 233/5835/17: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/71553241>
99. Черняк О. Ю. Практика застосування альтернативних способів вирішення спорів про захист прав споживачів: досвід ЄС та проблеми запровадження в Україні. – 2012. – Вип. 11: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.univer.km.ua/statti/chernyak_o.yu._praktyka_zastosuvannya_alternatyvnykh_sposobiv_vyrishennya_sporiv_u_sferi_zakhystu_prav_spozhyvachiv_dosvid_yes_ta_problemy_zaprovadzhennya_v_ukrayini_7.pdf

100. Черняк О.Ю. Класифікація прав споживача за законодавством України та Європейського Союзу / О. Ю. Черняк // Форум права. - 2008. - № 2. - С. 458-464: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: file:///C:/Users/%D1%85/Downloads/FP_index.htm_2008_2_66.pdf
101. Шлійко, А. В. Організаційно-правові засади захисту прав споживачів [Текст]: навч. посіб. /А. В. Шлійко.– Тернопіль: ТНЕУ, 2008. – 23 с.
102. Юрченко О.О. Право на защиту и способы защиты охраняемого законом интереса в гражданском праве: дис... кандидата юридических наук: 12.00.03 / Юрченко Ольга Олеговна. – Тверь, 2004. – 156 с.
103. Язвінська О. М. Споживче право та споживче законодавство України / О. М. Язвінська // Економіка та управління на транспорті. - 2015. - Вип. 1. - с. 130–135: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eut_2015_1_19
104. Язвінська О. М. Цивільно-правова відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів / О. М. Язвінська // Економіка та управління на транспорті. - 2016. - Вип. 2: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [zt.knteu.kiev.ua/files/2016/1\(84\)/6.pdf](http://zt.knteu.kiev.ua/files/2016/1(84)/6.pdf)
105. Янишен В. П. Особливості реалізації прав споживачів за договором про виконання робіт (надання послуг) / В. П. Янишен. // Теорія і практика правознавства. – 2017. – Вип. 2: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/tipp_2017_2_5