

Демиденко Д. С.,
здобувач вищої освіти
Дніпропетровського державного
університету внутрішніх справ
Бондар О. С.,
доцент кафедри
цивільно-правових дисциплін
Дніпропетровського державного
університету внутрішніх справ,
кандидат юридичних наук

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ЯКІ ПРИДБАЛИ ТОВАР АБО ОТРИМАЛИ ПОСЛУГУ В УКРАЇНІ

Чим більше світ розвивається у напрямі економічних та соціальних відносин, заснованих на угодах, тим більше виникає потреба в механізми врегулювання спорів. Це частково пояснюється звичайним обсягом угод, а також тим, що багато економічних областей, які раніше вважалися прерогативою держави та забезпечувалися за рахунок державних послуг, тепер стають сферою споживчих угод. Взагалі законодавство захищає наші права та визначає механізми реалізації цього захисту. Знання своїх основних прав допоможе правильно поводитися в ситуаціях порушень цих прав.

Є безліч вагомих причин, чому потрібні механізми, що забезпечують ефективні засоби правового захисту у випадках, коли споживачі зазнають збитків. В останні роки кошти, за допомогою яких споживачі можуть добитися відшкодування завданої шкоди щодо торговців, зазнали суттєві зміни, а також збільшився їх вибір.

В Україні, в одній із перших країн пострадянського простору, було прийнято Закон України «Про захист прав споживачів». Проте це не стало поштовхом для винесення питання захисту прав споживачів на якісний європейський рівень. Адже окрім прийнятих законів необхідно створювати передумови для їх ефективного застосування та втілення в життя [1].

По перше, необхідність у засобах правового захисту виникає у разі постачання товарів чи послуг, які не відповідають нормативним вимогам або принципам справедливої торгівлі, в результаті порушення договору чи заподіяння шкоди.

По-друге, такі порушення є частиною несправедливої торгівлі, яка підриває довіру споживачів до окремих продавців ринку та викриває проблематику правозастосовних органів, отже, заморожує та знецінює економічну активність держави.

По-третє, якщо йдеться про незаконну торгівлю з боку постачальників, накопичення ними незаконних доходів не повинно продовжуватись.

По-четверте, якщо становище не виправити, ситуація уособлюватиме несправедливий, неврівноважений і неконкурентоспроможний ринок. Що в подальшому взагалі буде погано впливати на активний розвиток конкурентних ринкових відносин на державному рівні.

По-п'яте, збитки які були понесені споживачами, як правило, виникають у результаті окремих та індивідуальних інцидентів, які являють собою проблему для окремих осіб у плані отримання відшкодування, але які в сукупності можуть перерости у серйозні ринкові проблеми, які доведеться вирішувати вже не на індивідуальному рівні.

Одним із найважливіших завдань державного управління у світі є державне регулювання ринку харчових продуктів. Така складність зумовлена багатьма аспектами, яким органи влади повинні приділяти особливу увагу, такими як здоров'я та інтереси споживачів, здоров'я тварин, рослин, економічні інтереси операторів одного з найбільших у будь-якій країні ринків – харчової продукції [2].

Захист прав споживачів передбачає встановлення конкретних прав споживачів, визначення форм порушення цих прав, механізм захисту прав, а також врегулювання відповідальності за порушення прав споживачів. Тому будь-який споживач наділяється особливим правовим статусом й отримує такі правові можливості, як право вимагати відшкодування моральної шкоди у разі порушення його майнових прав. Але тут можна помітити, що головна проблематика полягає суто в регулюванні та забезпеченні цих норм.

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 [3]. Але останнім часом набирає обертів купівля товарів дистанційним шляхом.

Дистанційний спосіб продажу товарів полягає в ознайомленні покупця з товарами у спеціальному каталозі, буклетах, представлених продавцем фото, відеоматеріалах, електрозв'язку, телебачення, мережі Інтернет та іншими способами передачі інформації. Іншими словами, дистанційною торгівлею визнається будь-яка торгівля, що здійснюється поза стаціонарними місцями торгівлі, коли покупець немає можливості ознайомитися з товаром до отримання. Тому Інтернет-магазини все більше набувають популярності серед суспільства сьогодні. І тут особливості захисту прав споживачів при дистанційній продажі товарів є досить унікальними. Бо проблематика цього питання полягає в тому, що момент в забезпеченні всіх належних прав – є недосконалим. Адже законодавство не надає чіткого регулювання захисту споживчих послуг.

Найчастіше, з боку Інтернет-магазинів можна виділити наступні порушення: відмова заміни товару або ремонту гарантійного товару; невідповідність товару вимогам, що пред'являються до відповідного товару

нормативно-правовими актами; невідповідність супроводжуваних товар документів; зміна ціни при доставці товару. Активний розвиток зумовлює необхідність визначення норм поведінки, тобто особливих правових норм, що регулюють і закріплюють права, обов'язки, гарантії та відповідальність учасників цих відносин [4].

Отже, головна проблема ефективного забезпечення та регулювання захисту прав споживачів які придбали товар або послугу в Україні полягає в застарілості та недосконалому законодавстві з погляду на сучасні реалії. Електронна торгівля процвітає завдяки ряду факторів, включаючи можливість вибору з більш широкого асортименту товарів, легший доступ до більш повної інформації про продукцію, цілодобовий час роботи та зручність покупки з дому. Але регулювання таких відносин ускладнюється, адже слідкування та контроль за таким спектром споживчих відносин є однією із головних проблем забезпечення захисту. Наразі присутній дуже великий приріст шахрайства, через те, що є великий попит на інтернет послуги. Тому законодавство має змінюватись та розвиватись разом із розвитком економічних та соціальних відносин.

Список використаних джерел:

1. Проблеми захисту прав споживачів в Україні та шляхи їх вирішення 25.05.2018 р. URL: <https://consumerhm.gov.ua/774>.
2. Парасюк М. В. Проблемні аспекти захисту прав споживачів в Україні. Львів: ЛьвДУВС, 2017. С. 101-104.
3. ЗУ «Про захист прав споживачів» Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст. 379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.
4. Колісникова Г. В. Захист прав споживачів при придбанні товару через мережу Інтернет. *Проблеми вдосконалення приватноправових механізмів набуття, передачі, здійснення та захисту суб'єктивних цивільних прав*: матеріали круглого столу, присвяч. пам'яті проф. Ч. Н. Азімова (м. Харків, 16 грудня 2016 р). Харків, 2017. С. 222-224.