

Шурин Ігор Васильович,
начальник відділу державної реєстрації актів
цивільного стану по Дніпровському,
Солонянському районах Головного
територіального управління юстиції
у Дніпропетровській області,
викладач кафедри цивільного права та процесу
факультету підготовки фахівців
для підрозділів кримінальної поліції
Дніпропетровського державного
університету внутрішніх справ

ПИТАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У ВІДНОСИНАХ КУПІВЛІ-ПРОДАЖУ ТОВАРУ

Забезпечення захисту прав споживачів, реалізація їх прав в частині безпеки товарів, інформації, вибору, відшкодування збитків, здійснення контролю за якістю та безпекою продукції (робіт, послуг) задекларовані як основні пріоритетні завдання держави в сфері споживчої політики [5, с. 141].

Втім, незважаючи на нормативне закріплення механізмів захисту прав споживачів, нерідкі випадки, коли споживач залишається один на один у своїй боротьбі з недобросовісними постачальниками товарів і послуг.

Сьогодні торгівля в життя людей займає важливе місце. По суті, не проходить і дня, щоб який-небудь громадянин не вступав з нею в «контакт», оскільки через об'єкти торгівлі до споживача потрапляє все необхідне для життя - продукти харчування, одяг, побутова техніка і т.п. Механізм державного регулювання торговельної діяльності передбачає формування належної нормативно-правової бази, яка б регламентувала організаційні та економічні аспекти розвитку роздрібно торгівлі. В Україні державними органами було розроблено понад 130 нормативних актів, що регулюють торговельну діяльність та захист прав споживачів. Однак все більш відчутною стає необхідність розробки і прийняття загального закону, який би регулював сферу внутрішньої торгівлі України.

Захист прав споживачів – це складова захисту прав людини, закріплених в ст. 42 Конституції України: «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій та споживачів» [1].

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

Відповідно до загальних принципів цивільного права учасники цивільних правовідносин повинні діяти сумлінно. При цьому не допускаються здійснення цивільних прав виключно з наміром заподіяти шкоду іншій особі, дії в обхід закону з протиправною метою, а також інше свідомо несумлінне здійснення цивільних прав (зловживання правом).

У правовому регулюванні відносин, пов'язаних з участю споживача застосування договору як правового засобу, є свої особливості. Це пов'язано з обов'язком контрагента споживача укласти публічний договір з будь-яким споживачем, який за допомогою договору реалізує свої потреби в товарах, роботах, послугах [2, с. 233].

Ця специфіка проявляється у використанні законодавцем імперативних норм для визначення змісту договору, що виражається у встановленні підвищеної відповідальності однієї зі сторін договору (виробників, продавців, виконавців).

Контрагенти, які звертаються до комерційної організації з пропозицією укласти публічний договір, мають різні цілі: отримання прибутку, задоволення особистих потреб і т.п., але в більшості випадків контрагентами комерційних організацій виступають громадяни, що

РОЛЬ ПРИВАТНОГО ПРАВА УКРАЇНИ В ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ПРАВ ЛЮДИНИ

задовольняють свої особисті чи інші потреби, не пов'язані з підприємницькою діяльністю – тобто споживачі. Відповідно, більша частина публічних договорів є споживчими.

Для реалізації прав на захисті від недобросовісних дій однієї зі сторін договору законодавець встановлює правовий механізм регулювання. У разі порушення прав споживач має можливість звернутися до компетентних органів для захисту його прав.

Право на отримання достовірної інформації є одним з основоположних прав споживача. Дане право охоплює всю сферу споживчих взаємин, однак воно буде розглянуто, оскільки споживачі істотно частіше зустрічаються з порушенням цього права при придбанні товарів.

Законодавчо встановлено, що споживач має право вимагати надання інформації про виробника (продавця) товару і про самий товар, причому інформація повинна бути достовірною, а продавець (виробник) зобов'язаний доводити цю інформацію до відома споживача. Щоб уникнути двозначних трактувань наданого права, закон встановлює чіткі рамки того, що до даної інформації відноситься: найменування товару, відомості про основні споживчі властивості товарів (харчова цінність, спосіб, дата і місце виготовлення, протипоказання, вага), ціна, гарантійний термін, правила і умови ефективного і безпечного використання товарів, термін служби цих товарів (термін придатності) і відомості про необхідні дії споживача після закінчення зазначених термінів і можливі наслідки при невиконанні таких дій, якщо товари (роботи) після закінчення зазначених термінів становлять небезпеку для життя, здоров'я і майна споживача, або стають непридатними для використання за призначенням, адреса і фірмове найменування виробника, інформація про правила продажу товарів [4, с. 124].

Форма ж доведення інформації до споживача буває різною: інформація може доводитися до споживача через безпосередню її вказівку на кожен товар (на упаковці), може розміщуватися на стендах, а також іншими способами. Сама проблема полягає в несумлінному виконанні виробниками (продавцями) цього обов'язку. Так як законом закріплені лише загальні положення про відомості, що становлять значущу для споживача інформацію, все інше базується на сумлінності тих, хто цю інформацію буде доводити.

Окремими актами встановлені особливості вказівки інформації при реалізації окремих видів товарів. Разом з тим, в більшості своїй рекомендації обмежуються складом інформації. Якщо ж крім складу даються вказівки і по розташуванню даної інформації, то вони, мають обтічні формулювання. Наприклад: «... у своєму розпорядженні ... в зручному для прочитання місці ...», «... великим шрифтом повинно бути зазначено ...» і подібні до них. Відсутність вказівок на те, який шрифт вважати великим і місце для розташування зручним - служить основою для зловживань виробником (продавцем) [4, с. 125].

Зовні, дотримуючись вимог законодавства і вказуючи необхідну від нього інформацію, спосіб її вказівки вибирається виробником виключно з урахуванням власних інтересів. Наприклад, ті дані, які потрібно вказати великим шрифтом, вказуються дійсно великим шрифтом (якщо вважати його великим щодо решти інформації), проте в загальному і цілому шрифт буде досить маленьким і читається важко. «Зручне», на думку виробника, місце може розташовуватися на згині упаковки, або в інших місцях, що ускладнюють ознайомлення споживача з інформацією. При цьому виробник (продавець) буде вважатися таким, що виконав свій обов'язок щодо надання інформації.

Дуже часто громадяни скаржаться на те, що параметри шрифтового оформлення етикеток продуктів харчування не відповідають встановленим законодавством вимогам. Проведені дослідження показали, що переважна більшість виробників продуктів харчування вказують обов'язкову в силу ст. 10 Закону «Про захист прав споживачів» інформацію про товар дуже дрібним, практично нечитабельним шрифтом.

У питанні захищеності споживачів від недобросовісних виробників по частині надання чіткої, а також такої інформації, що і легко читається, наша держава займає далеко не перше місце.

Крім того, відзначаються і інші порушення в галузі права споживача на інформацію: відсутність вивіски на підприємствах торгівлі з інформацією для споживача про найменування організації, місце її знаходження, режимі роботи, відсутність інформації про державну реєстрацію продавця, відомостей про наявність ліцензії на ліцензовані товари тощо [3, с. 76].

Вирішити дану проблему можна шляхом внесення до чинного законодавства ретельно опрацьованих змін. У прийнятті окремого акту немає сенсу, так як їх існує велика кількість, але,

можливо, слід доповнити норми Закону України «Про захист прав споживачів» вказівками про місце розміщення інформації. Бажаним є законодавча вказівка та регламентація колірною виконання (можливість виділення для значимої інформації спеціальної однотонної області).

Важливою проблемою, з якою стикаються споживачі при захисті своїх прав, є компенсація моральної шкоди. Якщо прийняти, що споживач обізнаний про свої права і знає як їх захистити, залишається питання стимулу. Найчастіше збиток, отриманий споживачем, незначний, а спроба відстоювати свої права призведе до невідповідності витрат, що призводить до небажання здійснювати будь-які дії щодо захисту своїх прав, і цим користуються недобросовісні продавці і виробники.

При вирішенні питання про компенсацію споживачеві моральної шкоди, достатньою умовою для задоволення позову є встановлений факт порушення прав споживача, тобто моральна шкода виникає в момент порушення прав споживача. В цілому, можливість стягнути моральну шкоду є ефективним способом захисту прав, оскільки суди вкрай рідко відмовляють в його компенсації [3, с. 76].

Проблема криється у визначенні розміру моральної шкоди, адже розмір компенсації моральної шкоди визначається судом незалежно від розміру відшкодування майнової шкоди, в зв'язку з чим розмір грошової компенсації, стягнутої в відшкодування моральної шкоди, не може бути поставлений в залежність від вартості товару (роботи, послуги) або суми неустойки.

Розмір присудженої споживачеві компенсації моральної шкоди в кожному конкретному випадку повинен визначатися судом з урахуванням характеру заподіяних споживачеві моральних і фізичних страждань виходячи з принципу розумності та справедливості. При відшкодуванні зазначеної шкоди беруться до уваги розумність і справедливість заявлених вимог. Зрозуміло, що враховуються найбільш значимі обставини, що вказують на моральні чи психічні страждання потерпілого. Однак при дотриманні принципів розумності та справедливості, як відзначають вчені, компенсація моральної шкоди часто носить чисто символічний характер, особливо в тих випадках, коли в її обґрунтування позивач не може надати нічого, крім власних заяв [5, с. 143].

Розрахунок моральної шкоди, дійсно, справа непроста, однак вирішити проблему необхідно. Встановлення фіксованих значень компенсації моральної шкоди неможливо, оскільки сама шкода пов'язана з особливостями кожної людини і в аналогічних ситуаціях буде істотно відрізнятися.

Вкрай важливою проблемою є освідченість громадян в області їх прав як споживачів. Незнання споживачами своїх прав зводить нанівець більшу частину гарантій захисту їх прав і розв'язує руки недобросовісним продавцям і виробникам, які часто свідомо роблять ставку на необізнаність громадянина. Під знанням слід розуміти не тільки знання про те, що у споживача є права, і що є закони, які їх захищають, але і як правильно здійснювати цей захист.

До того ж, у світлі тих завдань, які зараз стоять перед Україною в зв'язку з її курсом на поліпшення добробуту громадян, відкритість національної економіки, інтенсифікацію євроінтеграційних процесів, першочерговими стають питання ефективного захисту національних інтересів, забезпечення розвитку її економіки і, що особливо важливо, узгодження національних і міжнародних стандартів якості продукції, а також гармонізація українського законодавства в сфері захисту прав споживачів з нормами міжнародного права [2, с. 238].

З розвитком товарного ринку в Україні повинні бути розроблені нові й удосконалені діючі законодавчі та нормативно-правові акти. Знання і виконання законодавства та нормативних документів сприяє попередженню зловживань на споживчому ринку, насичення його якісними товарами, які відповідають зростаючим вимогам споживачів і покращують торговельне обслуговування населення.

Бібліографічні посилання:

1. Конституція України: Основний Закон України. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 30. Ст. 142.
2. Волкова О. В., Татаренко Г.В. Проблеми захисту прав споживачів в європейському союзі. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*. 2016. № 31. С. 231-241.

3. Менів Л. Д. Окремі питання захисту прав споживачів під час придбання товару належної якості. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право.* 2016. Вип. 40(1). С. 75-78.
4. Плахтій Ю. Р., Байцар Р.І. Ризики у сфері захисту прав споживачів. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Сер.: Автоматика, вимірювання та керування.* 2013. № 753. С. 123-129.
5. Толстоног В. В. Державна політика у сфері захисту прав споживачів та її взаємозв'язок із державною споживчою політикою. *Інвестиції: практика та досвід.* 2015. № 3. С. 141-144.

Андрієвська Людмила Олексіївна,

старший викладач кафедри цивільно-правових дисциплін юридичного факультету Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ

Крупіцька Анастасія Володимирівна,

студентка четвертого курсу юридичного факультету Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ

ЗНАЧЕННЯ ТА МІСЦЕ ЗАОЧНОГО РОЗГЛЯДУ СПРАВИ У ЦИВІЛЬНОМУ ПРОЦЕСІ

Починаючи з 2016 року в Україні стрімко почали втілювати судову реформу, що призводить до значних змін в українському законодавстві та є вагомим кроком на шляху до його вдосконалення.

У цивільному провадженні заочний розгляд справи широко використовується в різноманітних правових системах світу через те, що постає необхідність забезпечення своєчасності та ефективності цивільного судочинства. Вперше інститут заочного рішення було запроваджено Статутом цивільного судочинства Російської Імперії 1864 р. та використовувався він у тому разі, якщо відповідач до суду не з'являвся. Такий розгляд мав на меті усунення причин, які сприяли затягуванню процесу. У сучасній науці все частіше постає питання про проблематику заочного рішення, ця проблема зводилась щодо дослідження наказного провадження як виду заочного вирішення справи цивільного судочинства. На даний час щодо зазначеного спору не було виявлено належних підходів щодо розуміння самої суті й природи заочного рішення, та його співвідношення із загальною позовною формою захисту цивільних прав, свобод та інтересів.

Заочний розгляд справи знайшов своє місце саме у главі 11 ЦПК. Інститут заочного розгляду не є новелою ЦПК, він поновлений через те, що відбулися зміни у змісті цивільних процесуальних правовідносин [1, с. 164]. Чинний Цивільний процесуальний кодекс України, який був прийнятий 18 березня 2004 року (в дії з 01.09.2005 р.), започаткував інститут заочного розгляду справи, який спрямований на забезпечення швидкого та ефективного судового розгляду, в певній мірі спрощення цивільного процесу, сприяння підвищенню відповідальності сторін за свої дії та попередженню тяганини й зловживань із сторони відповідача [4].

Саме главою 11 розділу III ЦПК регламентується інститут заочного рішення, яке являє собою рішення, що ухвалюється судом у випадку неявки в судове засідання відповідача, який був належним чином повідомлений і від якого не надійшло повідомлення про причини неявки або зазначені ним причини визнані неповажними та якщо позивач не заперечує проти такого вирішення справи [2]. До того ж у юридичній літературі заочне провадження визначають як спрощену процедуру або називають спрощеним через відсутність відповідача під час розгляду справи й тих обмежень, що встановлені для позивача [3, с. 148].

Згідно з ч. 1 ст. 280 ЦПК, суд може ухвалити заочне рішення на підставі наявних у справі доказів за одночасного існування таких умов:

- 1) відповідач належним чином повідомлений про дату, час і місце судового засідання;
- 2) відповідач не з'явився в судове засідання без поважних причин або без повідомлення причин;