

УДК 338.4

Хижняк В.О.*кандидат економічних наук, доцент,
Інститут законодавства Верховної Ради України*

СТАНДАРТИ ЄС ЩОДО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ: УРОКИ ДЛЯ УКРАЇНИ

У статті розглянуто стандарти ЄС у споживчій сфері, що спрямовані на встановлення високого рівня захисту прав споживачів для вільного руху товарів на внутрішніх ринках ЄС. Проаналізовано основні проблеми сфери захисту прав споживачів в Україні в контексті наближення чинного законодавства України до законодавства Європейського Союзу з метою підвищення якості та безпечності продукції кінцевого споживання.

Ключові слова: захист прав споживачів, колізійні норми, державна споживча політика.

Хижняк В.А. СТАНДАРТЫ ЕС ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: УРОКИ ДЛЯ УКРАИНЫ

В статье рассмотрены стандарты ЕС в сфере потребления, которые направлены на установление высокого уровня защиты прав потребителей для свободного перемещения товаров на внутренних рынках ЕС. Проанализированы основные проблемы защиты прав потребителей в Украине в контексте гармонизации действующего законодательства Украины с законодательством Европейского Союза с целью повышения качества и безопасности продукции конечного потребления.

Ключевые слова: защита прав потребителей, коллизионные нормы, государственная потребительская политика.

Khyzhniak V.O. EU CONSUMER PROTECTION STANDARDS: LESSONS FOR UKRAINE

The article examines the EU standards in the consumer sphere, aimed at establishing a high level of consumer protection for the free movement of goods in the EU's domestic markets. The main problems of consumer rights protection in Ukraine in the context of approximation of the current legislation of Ukraine with the legislation of the European Union in order to improve the quality and safety of end-use products are analyzed.

Keywords: consumer protection, conflict of laws rules, state consumer policy.

Постановка проблеми. Одним із показників, що характеризує розвиток будь-якого демократичного суспільства є відповідність громадянських прав демократичним свободам окремого громадянина.

Одним із фундаментальних постулатів сфери захисту прав споживачів, визначених міжнародними нормами та практикою, являється свобода громадянина у виборі продукції і право споживача на її якість та на інформацію про неї.

Парадоксальним є той факт, що споживач, будучи основним учасником споживчого ринку, головним інвестором у формуванні підприємницького капіталу найбільш обмежений у своїх правах.

Проблема прав громадянина, в тому числі у сфері споживання, є актуальною, адже підписання Україною Угоди про асоціацію з ЄС потребує застосування європейських стандартів якості продукції та створення підґрунтя для реалізації права кожного громадянина на достойний рівень спожитої продукції і отриманих послуг.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питання захисту прав споживачів у країнах із ринковою економікою розглядалися низкою вчених, зокрема таких як: О. Язвінська [4], А. Лазарева [5], Л. Ніколаєва [6], Л. Іваненко [7] та інші. Проте, незважаючи на це, багато науково-теоретичних питань цієї теми потребують подальшого дослідження.

Метою і завданнями дослідження є дослідження організації системи захисту прав споживачів ЄС, а також можливість використання корисного досвіду європейських країн для вдосконалення українського законодавства у сфері захисту прав споживачів та механізмів його реалізації.

Виклад основного матеріалу. В контексті забезпечення секторальної співпраці ЄС і України, що передбачена Угодою про Асоціацію між ЄС та Україною (далі – Асоціація), актуальним питанням є захист прав споживачів. Метою співробітництва є наближення чинного законодавства України до законодавства Європейського Союзу для гарантування права споживачів на якісну і безпечну для життя

і здоров'я продукцію, а також усунення певних «прогалів» між європейськими та українськими системами захисту прав споживачів. Це співробітництво, зокрема, включає проведення експертної оцінки законодавчих та інституційних реформ, створення постійно діючої системи взаємного формування про небезпечні продукти, вдосконалення інформації, яка надається споживачу, особливо стосовно цін, характеристики товарів та послуг, що пропонуються, підготовку адміністративних посадових осіб та інших представників інтересів споживачів, розвиток обмінів між представниками інтересів споживачів та поглиблення сумісності політики в галузі захисту прав споживачів.

Згідно Угоди про асоціацію Україна поступово наближає своє законодавство до *acquis* ЄС щодо захисту прав споживачів, визначених Додатком XXXIX до Угоди про асоціацію, уникаючи при цьому створення бар'єрів у торгівлі.

Відповідно до Додатку XXXIX до Глави 20 Угоди наша країна має 3 роки для більшості документів, і 5 років для Регламенту № 2006/2004 про співробітництво у сфері захисту прав споживачів.

Захист прав споживачів у сфері торгівлі забезпечується відповідними положеннями законів України «Про захист прав споживачів» [2], «Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції» [3] та «Про загальну безпечність нехарчової продукції» [4]. На жаль, більшість актів вторинного права ЄС у сфері захисту прав споживачів імплементовані не повною мірою, існують певні колізії в чинному законодавстві України, що повинні бути усунені до завершення періоду імплементативної Угоди про Асоціацію.

Це стосується, насамперед, договірних права, безпеки продукції, дистанційних договорів, що укладені поза торговельним приміщенням, тощо.

Економічний механізм будь-якого суспільства, в якому продукти виробництва виступають товаром, і взаємний обмін ними здійснюється за законом вартості, потребує використання відповідних правових форм організації обігу товарів, переходу їх від виробників до споживачів.

Як відомо, договір є однією з найпоширеніших підстав виникнення цивільно-правових зобов'язань. Саме договором купівлі-продажу опосередковуються відносини щодо оплатного відчуження майна від одних осіб до інших, в тому числі і тих, які законом визначаються споживачами-покупцями.

Одним із основних конституційних прав громадянина, реалізація якого вимагає встановлення певних гарантій, є право споживача на придбання товарів належної якості. Так, відповідно до ст. 50 Конституції України «Кожен має право на безпечне для життя і здоров'я довкілля та на відшкодування завданої порушенням цього права шкоди. 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» [1].

Ринок України постійно насичується різноманітними товарами вітчизняного і іноземного походження, хоча не завжди вони мають належну якість.

Окремі норми Закону України «Про захист прав споживачів», зокрема стаття 8, що визначає права споживача у разі придбання ним товарів неналежної якості, обмежує права споживачів та не враховує всі вимоги, визначені в певних положеннях європейського права і потребує приведення у відповідність щодо поновлення права споживача на обмін неякісної продукції та відшкодування збитків.

Відповідно до ст. 8 права споживача відрізняються залежно від того, придбав він товар з «недоліками» чи з «істотними недоліками». У разі придбання товарів з недоліками споживач має право вимагати від продавця або виробника: пропорційного зменшення ціни, безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк або відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

І лише у разі виявлення істотних недоліків споживач має право вимагати розірвання договору та повернення коштів. При цьому доказова база наявності істотного недоліку покладається в більшій мірі на споживача, тобто застосування такої юридичної конструкції, в якій істотний недолік необхідно виявляти лише шляхом логічного тлумачення прав споживача, суттєво ускладнює реалізацію останнім належних йому прав на розірвання договору і повернення коштів.

Необхідно зупинитись на понятті «істотний недолік». За Законом «істотний недолік» – це 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 наділений хоча б однією з нижченаведених ознак: він взагалі не може бути усунений або його усунення потребує понад чотирнадцять або він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором.

Таким чином, споживач може розірвати договір купівлі-продажу і повернути кошти за нещодавно куплений неякісний товар лише у випадку, якщо недолік виявився істотним і засвідчений відповідним чином сервісним центром, який здійснює обслуговування та ремонт товарів споживання. Відтак, споживач зможе вимагати повернення коштів від цього продавця товару за умови встановлення поломки (істотного недоліку) з вини виробника або продавця та після того як дефект товару намагалися усунути.

В той же час, стаття 3 Директиви 1999/44/ЄС щодо певних аспектів продажу споживчих товарів та пов'язаних з цим гарантій, якою передбачені

права споживача у разі придбання ним товарів неналежної якості, надає право споживачу на безоплатне усунення невідповідності шляхом заміни або ремонту товару, або зниження ціни чи розірвання договору відносно товару. При цьому, у згаданій Директиві відсутній поділ недоліків на «недолік» і «істотний недолік», а розірвання договору можливе у випадку будь-якої невідповідності товару.

Разом з тим, згідно п. 6 ст. 3 Директиви 1999/44/ЄС споживач не має права на розірвання договору, якщо наявність невідповідності не значна.

Така європейська практика може бути корисною українському законодавцю. Необхідним є застосування в законодавстві України щодо захисту прав споживачів правової норми, яка б надавала право споживачу, у разі придбання ним товару з недоліком замінити неякісний товар або розірвати договір у випадку невідповідності продукції вимогам, що пред'являються до неї або умовам договору.

Виняток може стосуватися лише окремих груп товарів неналежної якості: недоліків у будинках і спорудах, автомобілів, меблів, проданих або виготовлених з дефектами, що легко усуваються без значних матеріальних затрат. Наприклад, у разі продажу легкового автомобіля з дефектом непрацюючої фари чи інших другорозрядних комплектуючих видається недоцільним з економічної точки зору надавати право споживачу на безумовне розірвання договору купівлі-продажу.

Основним завданням надання інформації про товари, роботи, послуги є забезпечення їх компетентного вибору, що забезпечується наданням інформації про призначення продукції, її якість, умови використання, гарантії і таке інше. Виробник (виконавець, продавець) сам повинен визначати необхідний обсяг цієї інформації, пам'ятаючи про свою відповідальність за неповноту наданої інформації відповідно до закону.

Згідно із Законом 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. Зокрема, статтею 15 Закону регламентується право споживача на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, яка повинна містити:

1) назву товару, найменування або відтворення знака для товарів і послуг, за якими вони реалізуються;

3) дані про основні властивості продукції, номінальну кількість (масу, об'єм тощо), умови використання;

4) 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;

5) позначку про наявність у складі продукції генетично модифікованих організмів;

6) дані про ціну (тариф), умови та правила придбання продукції;

6-1) 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.

Директива ЄС № 1169/2011 від 25.10.2011 «Про надання споживачам інформації про харчову продукцію» має на меті досягнення високого рівня захисту здоров'я споживачів та гарантування їхніх прав на одержання інформації, що забезпечується належною поінформованістю споживачів про продукти харчування, які вони споживають. На вибір споживачами продуктів харчування можуть впливати, серед іншого, міркування стосовно здоров'я, економічні, природоохоронні, соціальні та етичні міркування.

З аналізу директиви ЄС № 1169/2011 від 25.10.2011 «Про надання споживачам інформації про харчову продукцію» видно, що вона крім основної інформації про продукт харчування, на отримання якої має право споживач, регламентує ще й вимогу до виробника харчової продукції щодо зазначення інформації про країну та місце походження продукту харчування.

Дана ситуація свідчить, що відповідно до Угоди про Асоціацію Україна має привести у відповідність до вище наведеної директиви Закон України «Про захист прав споживачів» в частині внесення змін до нього щодо зазначення на продукті харчування інформації про країну і місце походження товару.

Під необхідною інформацією про продукцію слід розуміти її повноту. Чинне законодавство України виходить із того, що у споживача немає достатніх знань про товар, роботу чи послугу, яку він хоче придбати. Продавець же (виробник, виконавець) є професіоналом, котрий знає усе про товар, що продається, роботу, яка виконується, послуги, що надаються. Тому він повинен надати споживачу інформацію в такому обсязі, щоб у того склалося чітке уявлення про властивості продукції, її якість, безпечність, правила користування, і щоб споживач міг на основі цих відомостей зробити компетентний вибір погрібної і придатної для себе продукції.

Крім того, в Законі України «Про захист прав споживачів» відсутня норма про позначення партії виробництва, яке є однією з обов'язкових складових обов'язкової інформації про харчові продукти. Так, саме завдяки позначенню введеного в обіг харчового продукту можна ідентифікувати партію виробництва, до якої він належить. Згідно з пунктом 59 частини 1 статті 1 Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» «партія – це будь-яка визначена оператором ринку кількість харчового продукту з однаковою назвою та властивостями, який вироблений за визначений цим оператором період часу за однакових умов виробництва на одній і тій самій потужності». Частиною 6 статті 37 даного Закону встановлено, що «у разі якщо будь-які небезпечні харчові продукти є частиною партії або вантажу харчових продуктів одного найменування, вважається, що всі харчові продукти цього найменування в даній партії або вантажі також є небезпечними і їх подальший обіг забороняється, якщо тільки після проведення подальшої детальної оцінки не буде доведено,

що решта партії або вантажу є безпечною». Отже, номер партії виробництва є однією з невід'ємних складових обов'язкової інформації про харчові продукти та обов'язковою вимогою до маркування харчових продуктів (підпункт 10 пункту 6 затвердженого наказу Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 28.10.2010 р. № 487 «Про затвердження Технічного регламенту щодо правил маркування харчових продуктів»). У зв'язку з цим, вважаємо, що Закон України «Про захист прав споживачів» доповнити положенням про позначення партії виробництва як інформації, яка є обов'язковою для надання. Також доцільно передбачити процедурні вимоги до позначення партії виробництва харчового продукту.

В спектрі захисту прав споживачів актуальним питання є також нечесна практика суб'єктів господарювання по відношенню до споживачів щодо продажу продукції. У ЄС така практика має назву «недобросовісні комерційні практики».

Так, відповідно до ст. 1 Директиви № 2005/29/ЄС від 11.05.2005 р. про недобросовісні комерційні практики полягає у сприянні забезпеченню належного функціонування внутрішнього ринку та досягненні високого рівня захисту інтересів споживачів шляхом наближення законів, постанов та адміністративних положень держав-членів щодо несправедливих комерційних практик, що завдають шкоди економічним інтересам споживачів. Директива застосовується до практик бізнесу відносно споживача, що використовуються до, під час або після укладення угоди щодо продукту (ч. 1 ст. 3).

Директива є заходом максимальної гармонізації, а тому держави-члени не можуть зберегти чи ухвалити на національному рівні будь-які додаткові правила в цій сфері.

Статті 5-9 Директиви описують недобросовісні комерційні практики. Директива забороняє як дії, так і бездіяльність, які вводять в оману, а також агресивні комерційні практики, в тому числі використання приставань, примусу і зловживання впливом. У Додатку 1 до Директиви містяться конкретні приклади комерційних практик, які за будь-яких обставин вважаються несправедливими. Список містить 23 приклади недобросовісних та 8 прикладів агресивних практик.

Держави-члени повинні забезпечувати існування належних та ефективних заходів для боротьби з несправедливими комерційними практиками, щоб досягти відповідності з положеннями Директиви в інтересах споживачів (ч. 1 ст. 11). До таких заходів належить у тому числі право приватних осіб чи організацій, які мають законний інтерес щодо боротьби з несправедливими комерційними практиками (в тому числі конкурентів), вдаватися до законних дій проти таких практик (звернення до суду чи інших державних органів). Держави-члени повинні встановити ефективні, пропорційні та стримуючі санкції за порушення національного законодавства, яким імплементуються положення Директиви (ст. 13).

Питання недобросовісних (нечесних) комерційних практик в Україні регулюються Законами України «Про захист прав споживачів» та «Про захист від недобросовісної конкуренції».

Відповідно до ч. 1 ст. 19 Закону України «Про захист прав споживачів» підприємницька практика, що є нечесною, забороняється. Така практика включає: вчинення дій або бездіяльність, які вводять споживача в оману чи є агресивними, або є проявом недобросовісної конкуренції. Для кожного виду нечесних

практик Закон наводить відповідні приклади, перелік яких не є вичерпним. Важливим положенням є також п. 1 ч. 1 ст. 21 Закону України «Про захист прав споживачів», згідно з яким права споживача вважаються порушеними, якщо при реалізації продукції будь-яким чином порушується право споживача на свободу вибору продукції. У ст. 22 Закону регулюється питання судового захисту.

Положення про заборону недобросовісних (нечесних) комерційних практик в чинному законодавстві України дуже схожі з правом ЄС. Наведені приклади недобросовісних практик, що передбачені у ст. 19 Закону «Про захист прав споживачів» охоплюють багато прикладів, що містяться в Додатку 1 до Директиви. Проте, не всі обов'язкові положення Директиви № 2005/29/ЄС є врахованими в українському законодавстві. Так, наприклад, поняття несправедливої комерційної практики за Директивою не відповідає поняттю нечесної підприємницької практики за Законом України «Про захист прав споживачів». Виходячи з характеру Директиви як заходу максимальної гармонізації, необхідним є приведення переліку прикладів оманливих та агресивних практик, що передбачені українським законодавством, у відповідність до переліку, що міститься в Додатку 1 до Директиви. Крім того, існують певні розбіжності у характеристичні поняття «оманлива комерційна практика» (ст. 6 і 7 Директиви) та «нечесна підприємницька практика, що вводить в оману» (ч. 2 ст. 19 Закону). Закон України «Про захист прав споживачів» не враховує відповідних положень Директиви.

Висновок. Захист прав споживачів у сфері торгівлі забезпечується відповідними положеннями законів України «Про захист прав споживачів», «Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції» та «Про загальну безпечність нехарчової продукції». Більшість актів вторинного права ЄС у сфері захисту прав споживачів імплементовані не повною мірою, існують певні колізії в чинному законодавстві України, що повинні бути усунені відповідно до Угоди про Асоціацію між ЄС та Україною.

Відповідно до чинного законодавства України споживач може розірвати договір купівлі-продажу і повернути кошти за нещодавно куплений неякісний товар лише у випадку, якщо недолік виявився істотним і засвідчений відповідним чином сервісним центром, який здійснює обслуговування та ремонт товарів споживання. Відтак, споживач зможе вимагати повернення коштів від цього продавця товару за умови встановлення поломки (істотного недоліку) з вини виробника або продавця та після того як дефект товару намагалися усунути. А стаття 3 Директиви № 1999/44/ЄС щодо певних аспектів продажу споживчих товарів та пов'язаних з цим гарантій

надає право споживачу на безоплатне усунення невідповідності шляхом заміни або ремонту товару, або зниження ціни чи розірвання договору відносно товару. Відповідно до Угоди про Асоціацію Україна має також привести у відповідність до вище наведеної директиви Закон України «Про захист прав споживачів» в частині внесення змін до нього щодо зазначення на продукті харчування інформації про країну і місце походження товару.

В Законі України «Про захист прав споживачів» відсутня також норма про позначення партії виробництва, яке є однією з обов'язкових складових обов'язкової інформації про харчові продукти відповідно до стандартів ЄС.

Положення про заборону недобросовісних (нечесних) комерційних практик в чинному законодавстві України дуже схожі з правом ЄС. Наведені приклади недобросовісних практик, що передбачені у ст. 19 Закону «Про захист прав споживачів» охоплюють багато прикладів, що містяться в Додатку 1 до Директиви. Проте, не всі обов'язкові положення Директиви № 2005/29/ЄС є врахованими в чинному законодавстві України.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Конституція України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua>.
2. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 р. № 1023-XII [Електронний ресурс]. – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12.
3. Закон України «Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції» від 02.12.2010 р. № 2735-V [Електронний ресурс]. – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua/laws/show/2735-17.
4. Закон України «Про загальну безпечність нехарчової продукції» від 02.12.2010 р. № 2736-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua.
5. Закон України «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції» від 19.05.2011 р. № 3390-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua/laws/show/3390-17.
6. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» від 22.07.2014 р. № 1602-VII [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://radakmu.org.ua/uploads/file/-280915_01.pdf.
7. Язвінська О.М. Історія консьюмеризму в США / О.М. Язвінська // Гуманітарні науки і сучасність. – К., 2002.
8. Лазарева А. Захист споживачів у Франції / А. Лазарева // Споживач. – 1997. – № 7.
9. Захист прав споживачів: соціально-правовий аспект / За заг. ред. Л.В. Ніколаєвої. – К.: КНТЕУ, 2002. – С. 312.
10. Іваненко Л.М. Правове регулювання захисту прав споживачів: Навч. посіб. – К.: КНТЕУ, 2008. – С. 258.
11. Лащак В.В., Лащак Т.В. Система захисту прав споживачів у провідних країнах світу / В. Лащак, Т. Лащак // Наукові записки «Острозької академії», серія «Економіка», випуск 25, 2014 р. – С. 15-18.