

**УНІВЕРСИТЕТ ДЕРЖАВНОЇ ФІСКАЛЬНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ**  
**НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ПРАВА**  
**КАФЕДРА ЦИВІЛЬНОГО ПРАВА ТА ПРОЦЕСУ**

**АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ**  
**СПОЖИВАЧІВ**

**Збірник тез**

*Всеукраїнського круглого столу*

*20 грудня 2018 року*

**Ірпінь**

**2019**

**УДК 346.548(06)**

**A 43**

*Рекомендовано до друку Вченою радою ННІ права  
Університету ДФС України  
(протокол № 2 від 28.02.2019 року)*

**A 43**      **Актуальні питання захисту прав споживачів [Електронний ресурс] : матеріали Всеукраїнського круглого столу, м. Ірпінь, 20 грудня 2018 року. – Ірпінь: Університет ДФС України, 2019. – 285 с. – Режим доступу : інституційний репозитарій.**

У матеріалах подано стислий виклад доповідей і повідомлень Всеукраїнського круглого столу «Актуальні питання захисту прав споживачів», який був організований кафедрою цивільного права та процесу ННІ права Університету державної фіскальної служби України 20 грудня 2018 року у м. Ірпені.

*Організаційний комітет Всеукраїнського круглого столу не завжди поділяє думку учасників. Відповідальність за достовірність інформації несуть учасники та їх наукові керівники. У збірнику максимально точно збережена орфографія і пунктуація, які були запропоновані ними.*

**Організаційний комітет:**

**Голова:**

**Топчій Василь Васильович** - д.ю.н., професор, Заслужений юрист України, директор Навчально-наукового інституту права Університету ДФС України

**Заступники Голови:**

**Чеховська Ірина Василівна** – д.ю.н., с.н.с., завідувач кафедри цивільного права та процесу;

**Менів Любов Дмитрівна** – к.ю.н., доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу.

**Члени організаційного комітету:**

**Амеліна Анна Сергіївна** – к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу;

**Білоус Тетяна Йосипівна** – к.ю.н., старший викладач кафедри цивільного права та процесу;

**Бурлака Юлія Василівна** – фахівець I категорії кафедри цивільного права та процесу;

**Вовкочин Інна Василівна** – провідний фахівець кафедри цивільного права та процесу;

**Дяченко Сергій Вікторович** – к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу;

**Каркачова Анжеліка Валеріївна** - к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу;

**Князька Лілія Антонівна** – к.ю.н., доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу;

**Лаговська Наталія Валеріївна** - старший викладач кафедри цивільного права та процесу;

**Мілевська Альона Олександрівна** – к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу;

**Новицька Наталія Борисівна** – д.ю.н., с.н.с., професор кафедри цивільного права та процесу;

**Новицький Андрій Миколайович**– д.ю.н., професор, професор кафедри цивільного права та процесу;

**Обривкіна Оксана Миколаївна** – к.пед.н., доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу;

**Сагайдак Ірина Степанівна** – к.т.н., доцент, доцент кафедри товарознавства та техногенно-екологічної безпеки;

**Самілик Людмила Олексіївна** – к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу;

**Рябченко Юрій Юрійович** – к.ю.н., доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу.

## ПЕРЕДМОВА

Виходячи з принципу, закріпленого в статті 3 Конституції України, що людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю, права споживачів належать до основних соціальних прав, захист яких є основним обов'язком держави.

Відповідно до статті 42 Конституції України держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпекою продукції та усіх видів послуг, робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів. Цей принцип конкретизується в положеннях статті 5 Закону України «Про захист прав споживачів», за якою держава забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору продукції, здобуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання продукції відповідно до їх потреб, і гарантує придбання або одержання продукції іншими законними способами в обсязі, що забезпечує рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я і життєдіяльності.

На жаль, уявлення про значущість прав споживачів, необхідність їх належного забезпечення, в сучасному українському суспільстві ще належно не склалися. Тому, як свідчить практика, суб'єкти господарювання порушують законодавчо визначені права споживачів. Сьогодні, споживчий ринок України насичений неякісними, фальсифікованими та небезпечними для споживачів товарами. Часто порушується право споживачів щодо надання їм необхідної, доступної і достовірної інформації про продукцію. Незадовольняються вимоги споживачів щодо обміну чи повернення товарів неналежної якості. Все частіше наші громадяни стикаються з порушенням їх прав при наданні різних видів послуг: медичних, освітніх, побутових, страхових тощо.

Правовідносини в сфері забезпечення прав споживачів зачіпають життєві інтереси практично всього населення нашої держави. Тому, лише надійний захист прав споживачів державою дасть змогу реалізувати їм свої права у повному обсязі.

Сьогодні державні органи повинні не тільки декларувати ідеї про права споживачів та їх пріоритетність, але й прийняти конкретні рішення щодо їх реалізації, що відповідають європейській практиці. Крім того, питання захисту прав споживачів, а це - якість життя народу України, повинно стати національною ідеєю, що зможе об'єднати всю країну!

**«Актуальні питання захисту прав споживачів»**

**ЗМІСТ**

<b>Учасник конференції</b>	<b>Тема наукової доповіді</b>	<b>Стор.</b>
Амеліна А.С.	ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ В СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	8
Андрощук Б.В.	ПРОБЛЕМА ЗЛОВЖИВАННЯ ПРОЦЕСУАЛЬНИМИ ПРАВАМИ ПРИ ЗАХИСТІ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	12
Бабенко С.Б., Сагайдачна І.А	СУДОВИЙ РОЗГЛЯД ЦИВІЛЬНИХ СПРАВ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	17
Береженна О.Ю., Кулаківська Т.І.	ЗАХИСТ ПРАВ ПАЦІЄНТА, ЯК СПОЖИВАЧА МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ	20
Бибченко К.Ю., Нехоца Д.В.	ВІДШКОДУВАННЯ МОРАЛЬНОЇ ШКОДИ В СИСТЕМІ СПОСОБІВ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	25
Білецька Я.Р., Грінвальд А. О.	ПРОБЛЕМА ЗАКОНОДАВЧОГО РЕГУЛЮВАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ ПАЦІЄНТІВ В УКРАЇНІ	28
Блищик Н.В.	ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПЕРЕВІЗНИКА ЗА ПОРУШЕННЯ УМОВ ДОГОВОРУ ПЕРЕВЕЗЕННЯ ВАНТАЖУ АВТОМОБІЛЬНИМ ТРАНСПОРТОМ	32
Божук І.І.	ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ	37
Бражніченко І.О., Кравченко А.О.	ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПРИ КУПІВЛІ ТОВАРІВ ЧЕРЕЗ МЕРЕЖУ ІНТЕРНЕТ	42
Будинкевич Ю.А.	ОСОБЛИВОСТІ СПЛАТИ СУДОВОГО ЗБОРУ У СПРАВАХ ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	45
Вдович А. М., Гусак К. В.	АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ УКРАЇНИ	50
Велика А.О.	ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	55
Воробей О. С.	АНАЛІЗ ПОГЛЯДІВ ВЧЕНИХ ЩОДО ЗАКРІПЛЕННЯ ЗАСАДИ ЗМАГАЛЬНОСТІ В ЦИВІЛЬНОМУ СУДОЧИНСТВІ УКРАЇНИ	59
Гелемей Н. О.	ДОГОВІРНІ ФОРМИ ЩОДО ПРОДАЖУ ТОВАРУ ТА (АБО) НАДАННЯ ПОСЛУГ СПОЖИВАЧАМ	62
Гнатик Н. І.	ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПРИ ІНТЕРНЕТ-ПОКУПКАХ	67
Горбенко П. В.	ДЕЯКІ АСПЕКТИ ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВОГО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У РАЗІ КУПІВЛІ ТОВАРУ НЕНАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ	72
Гурін Д.П.	ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ СПОЖИВАЧІВ В СФЕРІ РЕМОНТУ ЕЛЕКТРОПОБУТОВОЇ ТЕХНІКИ ТА ІНШИХ ПОБУТОВИХ ПРИЛАДІВ	75
Давиденко О.В., Дементьєва А.О.	НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ПАЛІАТИВНОЇ ДОПОМОГИ	79
Демчук В.В.	НАЦІОНАЛЬНА ПОЛІТИКА З ПИТАННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	84
Дідківська Г.В.	ПОРУШЕННЯ ПРАВИЛ, ЩО СТОСУЮТЬСЯ БЕЗПЕЧНОГО ВИКОРИСТАННЯ ПРОМИСЛОВОЇ ПРОДУКЦІЇ АБО БЕЗПЕЧНОЇ ЕКСПЛУАТАЦІЇ БУДІВЕЛЬ І СПОРУД	88

Довгань В. М., Любчик Л. В.	ДЕЯКІ АСПЕКТИ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПІД ЧАС КУПІВЛІ ТОВАРУ В ІНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАХ	92
Дроздюк Д.В.	ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВІ АСПЕКТИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ АВІАПЕРЕВЕЗЕНЬ ПАСАЖИРІВ В УКРАЇНІ	96
Дроздюк Д.В.	ПЕРСПЕКТИВНІ СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ ПАЦІЄНТІВ	100
Дунай В.О., Ковальчук О.С.	АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ	107
Загорулько О.С.	ОСОБЛИВОСТІ ВІДШКОДУВАННЯ ШКОДИ, ЗАВДАНОЇ ВНАСЛІДОК НЕДОЛІКІВ ТОВАРІВ, РОБІТ (ПОСЛУГ)	111
Захарків Т.І.	ОКРЕМІ АСПЕКТИ ВІДШКОДУВАННЯ ШКОДИ, ЗАВДАНОЇ НЕДОЛІКАМИ ТОВАРІВ ЧИ РОБІТ	114
Змитрович Д.І., Тищенко К.М.	ВІДШКОДУВАННЯ МОРАЛЬНОЇ ШКОДИ У РАЗІ ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	117
Змитрович Д.І., Тищенко К.М.	ПОНЯТТЯ ПРАВ ТА ОБОВ'ЯЗКІВ СПОЖИВАЧІВ	124
Кисла К.О., Пушкарьова Т.М.	ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ПРАВА СПОЖИВАЧА НА ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРУ: УКРАЇНСЬКИЙ ТА ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД	129
Коваленко В.В.	ВІДШКОДУВАННЯ МОРАЛЬНОЇ ШКОДИ, ЗАВДАНОЇ СПОЖИВАЧАМ, ЯК ОДНЕ З АКТУАЛЬНИХ ПИТАНЬ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	132
Красько В.В., Шпак М.І.	ОСОБЛИВОСТІ ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВОГО ЗАХИСТУ ПРАВ ПАЦІЄНТІВ	136
Крупич О.С., Пилипів І.В.	ПРОБЛЕМНІ АСПЕКТИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ	141
Кузнєцова К.В., Мандрика І.В.	ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ЗА ДОГОВОРОМ НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ	144
Куцько Т.М.	ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВИЙ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	147
Кучер О.В., Мазур І.В.	ГАРАНТІЇ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАВ ТА ІНТЕРЕСІВ СПОЖИВАЧІВ	152
Кушнір З.О.	ДЕЯКІ АСПЕКТИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПРИ КУПІВЛІ ТОВАРІВ ЧЕРЕЗ МЕРЕЖУ ІНТЕРНЕТ	157
Литвин І.С.	АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	162
Лізніченко Є.М.	ОСОБЛИВОСТІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАВ ПАЦІЄНТІВ У РЕГІОНАЛЬНИХ СТАНДАРТАХ ЄС	165
Мазурець О.О.	АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ВИЗНАЧЕННЯ ГАРАНТІЙНИХ СТРОКІВ У ДОГОВОРІ РОЗДРІБНОГО КУПІВЛІ-ПРОДАЖУ	170
Мартинюк М.О.	ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ МІЖ ПАЦІЄНТАМИ ТА ПРЕДСТАВНИКАМИ ЛІКУВАЛЬНОЇ УСТАНОВИ	176
Мацегора Ю.Р.	АНАЛІЗ ДЖЕРЕЛ МІЖНАРОДНО-ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ ПРАВ ПАЦІЄНТА	179
Мелешко О.В.	ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВИЙ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	184
Менів Л.Д.	АДМІНІСТРАТИВНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ: ПРОБЛЕМИ ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ	187
Мисюна Я. Ю.	ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ОСНОВИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	191
Мухіна О.Г., Песоцька Ю.В.	ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	195

Обривкіна О.М., Мартинюк Ю.Ю.	ОСОБЛИВОСТІ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ У ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ	ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВОЇ СФЕРІ НАДАННЯ	198
Поліщук А.М.	ПРОБЛЕМИ ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТТЯ СПОСОБУ ЗАХИСТУ ЦИВІЛЬНИХ ПРАВ		201
Полчанінова О.В.	ПРИНЦИП ЗМАГАЛЬНОСТІ ЦИВІЛЬНОГО ПРОЦЕСУАЛЬНОГО ПРАВА: ВИЗНАЧЕННЯ ТА ПОГЛЯДИ НАУКОВЦІВ		205
Ременюк А. В.	ЗАСОБИ ІНДИВІДУАЛІЗАЦІЇ ТОВАРІВ ТА УЧАСНИКІВ ЦИВІЛЬНОГО ОБОРОТУ ЯК ЕЛЕМЕНТ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ		210
Романюк У.П.	ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ ТА ЄС		214
Рябченко Ю.Ю.	СКЛАД СУДУ У СПРАВАХ ЗА ПОЗОВАМИ ПРО ЗАХИСТ ПРАВ НЕВИЗНАЧЕНОГО КОЛА ОСІБ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ СУДОВОГО ПРОЦЕСУ		218
Сагайдак А.В.	ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У ЦИВІЛЬНОМУ ЗАКОНОДАВСТВІ		221
Сагайдак І.С., Чорна Т.М.	ПРАВОВІ МЕХАНІЗМИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ БЕЗПЕЧНОСТІ ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ В УКРАЇНІ		225
Семенюк Я.О.	САМОЗАХИСТ ЯК СПОСІБ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ		229
Сергієнко Д.М.	ПРИНЦИП ЗМАГАЛЬНОСТІ У ЦИВІЛЬНОМУ СУДОЧИНСТВІ		232
Сидорчук В.О.	СУДОВА ПРАКТИКА РЕАЛІЗАЦІЇ ПРИНЦИПУ ВЕРХОВЕНСТВА ПРАВА У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ		236
Суходольська А.С.	ПРИНЦИП РОЗУМНОСТІ СТРОКІВ ЦИВІЛЬНОГО ПРОЦЕСУАЛЬНОГО ПРАВА: ВИЗНАЧЕННЯ ТА ПОГЛЯДИ НАУКОВЦІВ		241
Сушанська К.В.	ОКРЕМІ АСПЕКТИ ГАРМОНІЗАЦІЇ ВІТЧИЗНЯНОГО ЗАКОНОДАВСТВА ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ		246
Таранюк Т.О.	СУДОВИЙ РОЗГЛЯД СПРАВ ЗА ПОЗОВАМИ ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ		250
Топчій В.В.	КРИМІНАЛЬНО-ПРАВОВА ПРОТИДІЯ НЕЗАКОННОМУ ВИГОТОВЛЕННЮ ПІДАКЦІЗНИХ ТОВАРІВ		255
Черняк Я.В.	ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ТОРГІВЛІ ЧЕРЕЗ ІНТЕРНЕТ		260
Шершанов Л.П.	ПЕРЕПОНИ ТА КОЛІЗІЇ ПРИ РЕАЛІЗАЦІЇ ЧИННОГО ЗАКОНОДАВСТВА З ПРИВОДУ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ		263
Шершанов Л.П.	ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У ВІДПОВІДНОСТІ ДО ЧИННОГО ЗАКОНОДАВСТВА		269
Шостак М.О.	ЗАХИСТ ПРАВ ТА ІНТЕРЕСІВ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ РУХОМОГО (МОБІЛЬНОГО) ЗВ'ЯЗКУ В ПОРЯДКУ ЦИВІЛЬНОГО СУДОЧИНСТВА		272
Шотник Ю.В.	ДО ПИТАННЯ ПРО ЗАХИСТ ПРАВ ПАЦІЄНТІВ- СПОЖИВАЧІВ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я		277
Шуляка А.В. Юрченко В.С.	ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У РАЗІ ПРИДБАННЯ НИМИ ТОВАРІВ НЕНАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ		282

**Амеліна А.С.,**  
к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ В СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

Правові норми, присвячені захисту прав споживачів є важливою правовою гарантією охорони інтересів споживачів.

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 й утілення в життя. Юридична обізнаність споживачів в Україні має дуже низький рівень. Усі покупці в магазинах бачать у кутку споживача Закон України «Про захист прав споживачів», але найчастіше вони не зацікавлені в ознайомленні із зазначеними в ньому правами, щоб уміти користуватися ними та відстоювати свої інтереси [1].

Держава забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору продукції, здобуття знань, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання продукції відповідно до їх потреб, і гарантує придбання або одержання продукції іншими законними способами в обсязі, що забезпечує рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я і життєдіяльності. Але попри всі, на перший погляд ідеальні, умови для реалізації споживачами своїх прав виникає безліч проблем у цих відносинах.

Захист споживачів прямо названо обов'язком держави в ст. 42 Конституції України, де зазначається, що: «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів»



[2] Цією статтею також передбачено право безперешкодного доступу до інформації про стан довкілля та якість харчових і нехарчових продуктів.

Слід зазначити, що права споживачів досі не захищені належним чином. Серед причин такої ситуації можна виділити:

- недосконалість державної політики захисту прав споживачів і відповідного законодавчого регулювання;
- відсутність саморегулювання та поваги до прав споживачів серед підприємств;

Як свідчить практика, права споживачів в Україні грубо порушуються. На думку М. М. Медончака, ця ситуація де-юре має такі причини: недосконалість нормативно-правової бази чинного законодавства; наявність корупції серед ешелонів державної влади, що здійснюють контроль за виконанням і дотриманням законодавства про захист прав споживачів; відсутність прозорого й ефективного механізму захисту прав споживачів; низький рівень інформаційно-просвітницької та правової роботи серед населення щодо роз'яснення норм і положень законодавства з питань захисту прав споживачів і забезпечення надання практичної допомоги споживачам у разі порушення їхніх прав; відсутність належних умов для реалізації громадянами-споживачами своїх законних інтересів і прав на території України [3].

У разі заподіяння особам шкоди внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг) застосовуються норми цивільного права, які можна поділити на три групи, а саме:

1. Норми договірної (зобов'язального) права, що дають можливість такого захисту лише за наявності певних умов: контрагентом споживача є зазвичай продавець, якому, як правило, у цих випадках є що поставити за провину.

2. Норми загальної деліктної відповідальності, які встановлюють обов'язок відшкодування заподіяної шкоди всім тим особам, із якими особа, що завдає шкоди, в договірних відносинах не перебувала.

3. Інститут «спеціального делікту» – зобов’язання недоговірною типу, побудовані на принципі об’єктивного зобов’язання, що зближує цей вид зобов’язань із відповідальністю за шкоду, заподіяну джерелом підвищеної небезпеки. Цей інститут не скасовує, не заміщає собою норми договірної та загальної недоговірної відповідальності, що зберігають свою силу і діють поряд із правилами про спеціальну деліктну відповідальність. Ідеться про заповнення прогалин правового регулювання стосовно тих суспільних відносин, захист яких не може бути забезпечений ні загальними нормами про відповідальність за порушення зобов’язань, ні загальними правилами про відшкодування заподіяної шкоди [4].

До переліку проблемних питань також можна віднести те, що держава не надає споживачам необхідної інформації. Споживачі мають знати свої права та способи їх захисту. Вони повинні мати вільний доступ до інформації про безпечність продукції, порівняння якості та ціни й свідоме споживання.

В Україні відомості для споживачів потрібно надавати не тільки через Інтернет, але й інформаційні офіси, по телебаченню, у друкованих та інших засобах масової інформації. В ЄС споживачі мають доступ до найактуальнішої інформації про небезпечні продукти та інші важливі питання захисту своїх прав.

До найбільш проблемних у сфері захисту прав споживачів слід віднести проблему ускладненого доступу до державних органів, відповідальних за їхній захист на місцевому рівні. Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів має регіональні відділення тільки на рівні областей, а отже, не представлена на 65% території країни. Тому доступ до неї складний для людей з віддалених місцевостей. Як наслідок, найвищий рівень порушень існує саме в малих містечках і селах. У Законі України «Про захист прав споживачів» визначено повноваження місцевих органів влади щодо захисту прав споживачів з наміром передати повноваження від центральних органів місцевим. На практиці відповідних підрозділів і їх персоналу на місцевому рівні мало або взагалі немає.

Найбільша перешкода створенню установ, покликаних захищати права споживачів на місцях, полягає в постійному браку ресурсів у місцевих органах влади для виконання таких функцій. Наразі фінансування захисту споживачів досі відбувається на розсуд державних чиновників.

Також вагомою проблемою являється те, що держава не підтримує та не співпрацює з організаціями громадянського суспільства в цій сфері. Згідно із законом про захист споживачів держава повинна підтримувати недержавні споживчі організації. На практиці вона цього не робить. Навіть ініціативи громадських організацій не отримують суттєвої підтримки від держави. Діяльність таких організацій надзвичайно важлива, оскільки вони, зокрема, подають судові позови про захист прав споживачів і беруть участь в інформуванні споживачів. Великим кроком до європейської інтеграції була б підтримка урядом України асоціацій споживчих громадських організацій або навіть підтримка заходів і проектів організацій на конкурсній основі.

Слід зазначити, що ми виокреслили лише деякі проблемні питання в сфері захисту прав споживачів. Приходимо до висновку, що необхідно вдосконалювати нормативно-правові акти, які регулюють ці правовідносини і знаходити нові способи їх реалізації.

## **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Астрейко В. Проблеми захисту прав споживачів в Україні та шляхи їх вирішення / В. Астрейко // Незалежний аудитор. URL: Режим доступу: [http://n-auditor.com.ua/uk/component/na\\_archive/1078?view=material](http://n-auditor.com.ua/uk/component/na_archive/1078?view=material).

2. Конституція України: Закон України від 28 червня 1996 р. № 254к / 96-ВР / Верховна Рада України. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. Ст. 141.

3. Медончак М. М. Сучасний стан споживача України в умовах кризи / М. М. Медончак. URL: <http://intkonf.org/medonchak-mm-suchasniy-stan-spozhivacha-ukrayini-v-umovah-krizi/>.

4. Федан Д. М. Проблема захисту прав споживачів під час кризи / Д. М. Федан; Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського [Електронний ресурс]. URL: [http://www.rusnauka.com/2\\_KAND\\_2009/Pravo/39674.doc.htm](http://www.rusnauka.com/2_KAND_2009/Pravo/39674.doc.htm).

**Андрощук Б.В.**,  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБ-15-2  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Дяченко С.В.**  
к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ПРОБЛЕМА ЗЛОВЖИВАННЯ ПРОЦЕСУАЛЬНИМИ ПРАВАМИ ПРИ ЗАХИСТІ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

Добросовісна поведінка особи базується на дотримання нею усіх правил цивільного судочинства сприяючи нормальному функціонуванню суду одночасно з цим гарантуючи можливість здійснення процесуальних прав іншою стороною, забезпечує її інтерес щодо швидкого та правильного розгляду справи. Використання і тлумачення норм законодавства будь-якою особою задля власної вигоди прирівнюється до зловживання процесуальними правами.

Проблема зловживання процесуальними правами сторонами цивільного судочинства доволі актуальна і поширена у нашій державі. Саме це стає причиною порушення процесуальних строків розгляду цивільних справ, що за собою тягне порушення ще одного із фундаментальних принципів цивільного судочинства – розумність строків. Не поодинокі випадки зловживання процесуальними правами, які розкриваються у вигляді затягування процесу існують у судових справах про захист прав споживачів.

Право на захист прав споживачів регламентоване ст.42 Конституції України, яка зазначає, що держава захищає права споживачів, здійснює

контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів. Це свідчить, що у випадках порушення вищезазначених прав, вони є об'єктом судового захисту [1]. Захист прав споживачів є одним з найважливіших напрямків діяльності, що потребує постійного контролю з боку держави. Задоволення потреб споживачів у продовольчих і промислових товарах, надання побутових і комунальних послуг повинне здійснюватися на основі твердих вимог до якості й безпеки товарів та послуг, які чітко були б оговорені у нормативних документах [2].

Під споживачами як суб'єктами товарів і послуг, чії права підлягають захисту розуміють фізичних та юридичних осіб, які є кінцевими споживачами товарів для приватного використання.

Відповідно до п. 2 ст. 22 Закону «Про захист прав споживачів» передбачає, що захист прав споживачів, передбачених законодавством, здійснює суд [3].

Як передбачає судова практика сама процедура розгляду справ про захист прав споживачів є недосконалою, оскільки є випадки скасування або зміни судами вищестоящих інстанцій рішень місцевих судів по таких справах. Крім того, залишається відкритим питання про забезпечення доступності й оперативності правосуддя в справах цієї категорії. Тому дана проблематика є доволі актуальною. На жаль є випадки затягування процесу розгляду справ про захист прав споживачів, що тягне за собою порушення фундаментального принципу цивільного процесу, а саме неприпустимості зловживання процесуальними правами, тим самим порушуючи сталі норми на яких базується сам процес судочинства.

Відповідно до закону судовий захист споживчих прав громадян здійснюється через звернення споживачів до судів загальної юрисдикції та з позовами про захист прав на:

- безпечну та якісну продукцію;
- повну, достовірну та прозору споживчу інформацію;

- відшкодування матеріальної (майнової) шкоди, заподіяної споживанням неякісної продукції або наданням неповної чи оманливої інформації, що перешкодило використанню продукції за її призначенням;

- відшкодування моральної (немайнової) шкоди, завданої внаслідок споживання неякісної або небезпечної продукції, отриманням неякісних послуг (зокрема й недоброзичливим ставленням персоналу), бездіяльністю державних і самоврядних органів захисту прав споживачів [3].

Проте, проблеми виникає не тоді коли потрібно обрати спосіб чи форму захисту прав споживачів, а тоді коли справа вже перебуває в провадженні в судді, а інші учасники роблять усе можливе аби затягувати таку справу. Зазвичай, інститут зловживання процесуальними правами при захисті прав споживачі розуміє неодноразове (два і більше рази) подання ним скарг, клопотань, які не є необхідними для правильного вирішення справи, а також ухилення від виконання процесуальних обов'язків, хоча й із зазначенням поважних причин, проте без надання доказів їх існування.

Верховний Суд роз'яснив питання зловживання процесуальними правами за Цивільним процесуальним кодексом України - суд може визнати зловживанням процесуальними правами дії, що суперечать завданню цивільного судочинства, зокрема:

- подання скарги на рішення, яке не підлягає оскарженню, не є чинним або дія якого закінчилася;
- подання клопотання (заяви) для вирішення питання, яке вже вирішено, за відсутності інших підстав або нових обставин;
- заявлення завідомо безпідставного відводу або вчинення інших аналогічних дій, що спрямовані на затягування чи перешкоджання розгляду справи;
- подання кількох позовів до одного й того самого відповідача (відповідачів) з тим самим предметом та з тих самих підстав, або подання кількох позовів з аналогічним предметом і з аналогічних підстав;

- вчинення інших дій, метою яких є маніпуляція автоматизованим розподілом справ;
- подання завідомо безпідставного позову, позову за відсутності предмета спору або у спорі, який має очевидно штучний характер;
- необґрунтоване або штучне об'єднання позовних вимог з метою зміни підсудності справи або завідомо безпідставне залучення особи як відповідача (співвідповідача) з тією самою метою;
- укладення мирової угоди, спрямованої на шкоду правам третіх осіб, умисне неповідомлення про осіб, які мають бути залучені до участі у справі [4].

Якщо подання скарги, заяви, клопотання визнається зловживанням процесуальними правами, суд має право залишити без розгляду або повернути скаргу, заяву, клопотання.

Аналіз вітчизняних ринків споживчих товарів свідчить, що суттєвими є порушення щодо якості взуття, побутової техніки, надання житлово-комунальних послуг, споживчих кредитів, продажу товарів і послуг через Інтернет, дитячих іграшок тощо. У 78 % випадків на дитячих іграшках не вказано виробника, його адресу, сировину, з якої вироблено іграшку, вік, на який вона розрахована. У 65 % перевіреної продукції не вказано національного знака відповідності або відсутні документи, що підтверджують якість і безпеку товарів. У 90 % випадків виявлено порушення у сфері торгівлі, ресторанного бізнесу і надання послуг і робіт. [5].

Саме у вирішенні таких справ стоїть пріоритет на швидкість розгляду даної справи. Тому при затягуванні справ іншою стороною суд зобов'язаний вживати заходи для уникнення вживання процесуальними правами [6]. Тобто, оштрафувати дану особу за зловживання процесуальними правами.

Отже, проблема зловживання процесуальними правами при захисті прав споживачів доволі актуальна, адже дає можливість для затягування справи, що може негативно вплинути на судову систему України в цілому.

Проте сам процес затягування справ при захисті прав споживачів може погано вплинути не тільки на процес, а й на особу чиє право потребує захищення. Адже мова не йде тільки про компенсацію витрат пов'язаних із придбанням недобросовісної продукції, а відшкодуванням шкоди, яка нанесена здоров'ю та життю споживача. Тому доцільно вдосконалити систему захисту прав споживачі. Саме якість продукції безпосередньо впливає на життя та здоров'я особи, а це не може не залишитися без уваги.

Задля уникнення самого процесу затягування справ і зловживання процесуальними правами необхідно забезпечити ефективні форми позасудового врегулювання даних справ, які наразі є досить поширеними у Європейському Союзі.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Конституція України від 28.06.2018 року № 254к/96-ВР /Верховна Рада України: URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення 23.11.18).
2. Людини не повинна залишатися наодинці зі своїми проблемами. О.Пічугін /Стандартизація, сертифікація, якість. 2007, с. 68-70.
3. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 року №1023-ХІІ / Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення 23.11.18).
4. Роз'яснення ВСУ від 17 квітня 2018 року. URL: <http://ukrainepravo.com/news/ukraine/verkhovnyu-sud-roz-yasnyv-yaki-diyi-pidpadayut-pid-zlovzhvannya-protseusualnymu-pravamy/> (дата звернення 23.11.18).
5. Цивільний процесуальний кодекс України: Закон України від 18 березня 2004 року № 1618-IV / Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15> (дата звернення 23.11.18).
6. Титаренко Л.Д., Павлова В.А., Малигіна В.Д. Ідентифікація та фальсифікація продовольчих товарів. 2006. – 192 с.



**Бабенко С.Б.,**  
здобувач другого (магістерського) рівня  
вищої освіти групи ПСФЗ-16-1в  
Університету державної фіскальної служби України

**Сагайдачна І.А.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБК-16-8  
Університету державної фіскальної служби України

**Науковий керівник: Обривкіна О.М.,**  
к.пед.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **СУДОВИЙ РОЗГЛЯД ЦИВІЛЬНИХ СПРАВ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

Конституція України передбачає право кожного громадянина, а також іноземців та осіб без громадянства на звернення до суду щодо захисту своїх прав та на правову допомогу. Таке право не може бути обмежене за жодних обставин. Водночас держава Україна дбає про захист життя та здоров'я її громадян, зокрема й за споживання продукції харчового, побутового, виробничо-технічного призначення та при наданні послуг. Основним параметром таких продуктів та послуг названо їхню якість[2].

А вже саме про нагальну потребу підвищення дієвості судового захисту прав споживачів свідчить значна кількість їх порушень з боку продавців, товаровиробників та інших суб'єктів, що реалізують споживачам товари, надають відповідні послуги чи виконують роботи.

Споживач, права якого порушені може звертатися в державні органи або громадські організації, але найбільш ефективним та діючим способом є звернення до суду. Судовий захист прав споживачів передбачено ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів», у якій зазначено, що захист прав споживачів, передбачених законодавством, здійснюється судом та при задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної (немайнової) шкоди[1].

Судовий розгляд даної категорії прав здійснюється судами загальної юрисдикції за правилами цивільного судочинства за позовами споживачів,

тобто фізичних осіб, які придбавають, замовляють, використовують або мають намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних із підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника. Суб'єктний склад правовідносин є важливим критерієм віднесення справ до сфери захисту прав споживачів. Хоча в законі не міститься умов розмежування особистих потреб від використання у підприємницькій діяльності, визначення цілей, для яких було придбано товар є необхідним для того, щоб підтвердити або спростувати можливість застосування ЗУ «Про захист прав споживачів» до певних правовідносин[1].

Судовий захист споживчих прав здійснюється зазвичай в індивідуальній формі, тобто завдяки поновленню в правах позивача (співпозивача), що є безпосереднім споживачем продукції чи послуг або відшкодування збитків, заподіяних порушенням прав суб'єкта.

Непоодинокі судові справи стосуються оскарження дій і бездіяльності органів та організації державного захисту прав споживачів щодо забезпечення належної якості продукції та послуг на момент продажу. Громадський захист прав споживачів безпосередньо поєднаний із судовим через подання колективних позовів та внаслідок визнання Законом правосуб'єктності асоціації, спілок та інших організацій із захисту прав споживачів представляти інтереси невизначеного кола громадян[3]. Це створює умови позитивного вирішення питань обстоювання публічного інтересу в сфері захисту споживчих прав, що наразі не визначений як такий у національній правовій системі. Загалом практика вирішення справ про захист прав споживачів досить одноманітна та не надто поширена, що зумовлено низкою чинників:

- а) недостатньо динамічний розвиток законодавства про захист прав споживачів;
- б) правильне застосування судами першої інстанції законодавства щодо споживчих прав;

в) значна тривалість розгляду справ у судовій системі України з формальним дотриманням термінів вирішення справ, що, однак, нівелюється складною системою оскарження та виконання судових рішень;

г) правова необізнаність населення, зокрема й брак достатньої підтримки освітніх і роз'яснювальних заходів у царині споживчих прав;

г) істотна кінцева вартість юридичних послуг у справах про захист прав споживачів, недостатній розвиток інститутів правової допомоги населенню.

Ще однією актуальною проблемою, на яку вказує судова практика є порушення правил підвідомчості та підсудності. Судовий захист прав споживачів здійснюється судами загальної юрисдикції за правилами цивільного судочинства. Адміністративними судами розглядаються справи лише проти тих органів державної влади, які встановлюють критерії та умови надання послуг або можуть застосовувати заходи адміністративного впливу до порушників споживчого законодавства. Що стосується питань підсудності, то керуючись положеннями Цивільного процесуального кодексу України споживач має право на власний розсуд пред'являти позов: за місцезнаходженням відповідача, за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача або за місцем заподіяння шкоди чи виконання договору (крім виключної підсудності)[4].

Аналіз судової практики у справах щодо захисту прав споживачів свідчить про те, що основними проблемами в суддівському правозастосуванні є такі проблеми: встановлення реальних правовідносин та належного нормативно-правового регулювання, зокрема й спеціального, що має застосовуватися до спірних правовідносин; розширення випадків присудження моральної шкоди всупереч передбаченим законодавством обставинам та довільне встановлення й обмеження її розміру; помилкове встановлення відповідача в справі; недостатня оцінка матеріалів справи та поверхове встановлення формальної істини, що призводить до упущення судами істотних обставин, помилкового встановлення правосуб'єктності сторін.

Підсумовуючи вище зазначене, ми дійшли таких висновків, що судовий захист хоч і є ефективним механізмом захисту прав споживачів, однак він не посідає належного місця в системі правових засобів із захисту прав споживачів, яке йому відведено відповідно до законодавства через значну тривалість розгляду справ, труднощі виконання судових рішень та правову необізнаність населення. Поліпшення такої ситуації потребує докладного аналізу практики застосування судами України відповідного законодавства задля виявлення окремих проблем правозастосування.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-ХІІ/ Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379 (дата звернення: 09.11.2018)
2. Конституція України від 28 червня 1996 р. //Відомості Верховної Ради України.-1996.-№30.-ст.141.(дата звернення:14.11.2018)
3. Судова практика з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009 - 2012 рр.) URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/p0006700-13> (дата звернення: 10.11.2018)
4. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради України 18.12.2016 - URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 12.11.2018)

**Береженна О.Ю., Кулаківська Т.І.,**  
здобувачі першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБ-16-3  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Лаговська Н.В.,**  
старший викладач кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права,  
Університету державної фіскальної служби України

## **ЗАХИСТ ПРАВ ПАЦІЄНТА, ЯК СПОЖИВАЧА МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ**

На сучасному етапі розвитку українського суспільства надзвичайної актуальності набуває проблема правового регулювання відносин у сфері охорони здоров'я. Це обумовлено, зокрема, і недостатністю ґрунтовних робіт, які б охопили весь спектр правового регулювання прав людини у сфері охорони здоров'я, а також розробили б нові підходи до визначення прав пацієнтів, їх нормативного закріплення та шляхів вирішення проблеми реалізації та захисту цих прав.

В Україні життя та здоров'я людини визнається найвищою соціальною цінністю. Охорона здоров'я в державі визнається одним з пріоритетних напрямків діяльності. Законодавство щодо даного питання знаходиться на етапі формування оскільки відносно недавно з'явилося медичне право. Тому питання встановлення правових норм щодо регулювання захисту прав пацієнтів є досить актуальним.

Сьогодні, ми спостерігаємо підвищений інтерес науковців щодо захисту прав пацієнта. Даній проблемі присвятили свої дослідження А.Байда, С.Булец, В.Галай, Р.Гревцова, О.Піщита, З.Скалецька, Р. Стефанчук, Т.Тихомирова та інші.

Для того, щоб в повній мірі дослідити дане питання зауважимо, що медичні послуги за своє суттю є, дійсно, послугами, а пацієнт визнається споживачем даних послуг. І тому дані відносини, на нашу думку, не зважаючи на свою специфіку, також повинні знайти своє відображення і в Законі України «Про захист прав споживачів». Даний нормативно-правовий акт дає визначення, що послуга - це діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб [1].

Зауважимо, що законодавчого визначення медичної послуги на сьогодні немає. Відомий в медичних колах англійський медичний словник

«Dornald's Illustrated Medical Dictionary» визначає медичну послугу такою, що надається медичними працівниками для блага пацієнта [2].

Щодо пацієнта, то серед науковців існують різні точки зору з приводу того чи є він «споживачем» чи все ж таки «клієнтом», але більшість з них усе ж таки притримуються думки, що особа, яка користується медичними послугами є споживачем. Ми вважаємо, що ця точка зору є правильною, оскільки роль споживача полягає саме у використанні медичних послуг для своєї власної вигоди.

Для того, щоб пацієнт міг себе захистити він має знати свої права. «Основи законодавства України про охорону здоров'я» встановлюють, що до прав пацієнтів належить: отримання допомоги в повному обсязі в критичному для життя стані (ст. 52); отримання безоплатної допомоги в невідкладних та екстремальних ситуаціях (ст. 37); безоплатне лікування та матеріальна компенсація шкоди, заподіяної здоров'ю та майну громадян, які під час невідкладної або екстремальної ситуації брали участь у рятуванні людей і сприяли наданню медичної допомоги (ст. 37); вільний вибір лікаря та лікувального закладу (ст. 38); можливість вимагати заміни лікуючого лікаря (ст. 34); отримання в доступній формі інформації про стан власного здоров'я, мету запропонованих досліджень і лікувальних заходів, прогноз можливого розвитку захворювання (ст. 39); доступ до інформації, викладеної і історії хвороби та інших документах, що слугуватимуть для подальшого лікування (ст. 39); обов'язок медичних працівників зберігати медичну таємницю (ст. 40); надання звільнення від роботи з виплатою компенсації по соціальному страхуванню на період хвороби з тимчасовою втратою працездатності (ст. 41); обов'язкове отримання згоди на медичне втручання; покладення на лікарів обов'язку застосовувати методи профілактики, діагностики і лікування, а також лікарські засоби, що дозволені Міністерством охорони здоров'я (ст. 44), встановлення чітких вимог для проведення медико-біологічних експериментів на людях, донорства крові та її компонентів, трансплантації органів та інших анатомічних матеріалів (ст. 45–

47); випадки безоплатного та пільгового отримання лікарських засобів, імунобіологічних препаратів, протезної допомоги (ст. 54, 55) [3] .

В Україні досить поширеним явищем є порушення прав пацієнтів з боку медичних установ та лікарів. Тому в рамках дано проблеми необхідно дослідити можливі способи захисту прав осіб, які користуються послугами медичного обслуговування, тобто споживачів.

Загалом, особа, права якої порушено з боку медичних працівників чи установ може звернутися зі скаргою до таких структурних органів охорони здоров'я, як : адміністрації відповідних лікувальних закладів; районні відділи та обласні управління охорони здоров'я при місцевих державних адміністраціях; Міністерство охорони здоров'я України. Скарга є не просто «листом», це своєрідний документ, який покладає на адресата встановлені законом обов'язки та передбачає дотримання відповідної законодавчо визначеної процедури. [4, с. 226].

В нашій країні досить часто зазначені органи виносять неправомірне рішення, тому що потерпіла особа, тобто пацієнт, подає скаргу на персонал, який працює в їхньому лікувальному закладі. Через це, адміністрації лікарень усілякими способами намагаються уникнути конфлікту, адже не бажають зниження своєї репутації та доведення справи до суду.

Причиною незначної кількості звернень пацієнтів у суд за захистом своїх порушених прав, як зазначає більшість науковців, є насамперед недостатня обізнаність у своїх правах та недостатня поінформованість в питаннях їх захисту, а також острах перед можливим розголошенням інформації про діагноз та сумнівами у результативності такого звернення [5, с. 70].

Закон України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» у статті 8 проголошує, що особа права якої порушено має право звернутися до суду [3].

Законодавством передбачені наступні способи судового захисту прав пацієнта: звернення до суду щодо оскарження рішень (нормативно-правових

актів чи правових актів індивідуальної дії), дій чи бездіяльності суб'єкта владних повноважень (адміністративне судочинство); звернення до суду з позовом про захист порушених, оспорюваних прав та інтересів, відшкодування матеріальної і моральної шкоди внаслідок порушення прав пацієнта (цивільне судочинство); порушення кримінальної справи проти особи, яка своїми діями (бездіяльністю) призвела до скоєння злочину проти життя та здоров'я пацієнта і притягнення винної особи до кримінальної відповідальності (кримінальне судочинство).

Отже, на нашу думку, законодавство в сфері охорони здоров'я та захисту прав пацієнтів потребує подальшого вдосконалення. Ми вважаємо, що для покращення становища осіб права яких було порушено з боку медичних працівників чи установ необхідно встановити більш дієві механізми захисту, і закріпити їх на законодавчому рівні. Зокрема, внести зміни до Закону України «Про захист прав споживачів» з приводу того, що допомога, яку надають медичні заклади є дійсно послугою, а пацієнт є не клієнтом, а споживачем і тому їхні відносини мають регулюватися на рівні даного нормативно-правового акту. Ще однією умовою, для покращення вирішення медичних спорів і полегшення пошуку потрібної інформації, яка знаходиться в багатьох нормативно-правових актах, може стати розробка та введення в дію Медичного кодексу України, який стане єдиним систематизованим актом, що закріпить усі положення щодо відносин, які виникають у сфері охорони здоров'я. Зауважимо, що одним із механізмів покращення медичних відносин «пацієнт-лікар» може стати створення незалежного органу для вирішення конфліктів, які виникають під час надання медичних послуг. Необхідністю введення такого органу полягає в тому, що суди загальної юрисдикції не можуть в повній мірі та належним чином вирішити справи з приводу вчинення медичних правопорушень. Це зумовлено тим, що більшість судів взагалі ніякого відношення до медицини не мають, а тому не можуть досить поглиблено вирішити складні питання.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про захист прав споживачів: Закон України від 10.06.2017 р. № 1032-ХІІ. Відомості Верховної Ради України. 1991. № 30. ст. 379
2. American Diabetes Association (2013), “Economic costs of diabetes in the US in 2012”, Diabetes care, vol.36, no. 4, pp. 1033-1046.
3. Основи законодавства України про охорону здоров'я : Закон України від 19 листопада 1992 р. № 2801-ХІІ URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2801-12>
4. Сенюта І. Я. Адміністративно-правовий захист прав пацієнтів в Україні. К.: Київський нац. ун-т внутр. Справ. 2006. С. 225—229.
5. Гавай В.О. Захист прав пацієнтів у правозахисному механізмі в Україні. Київський правозахисний альянс. Львів. 2007. С. 67-72.

**Бибченко К.Ю., Нехоца Д.В.,**  
курсанти навчального взводу ПМП-15-2  
факультету підготовки, перепідготовки та підвищення  
кваліфікації працівників податкової міліції  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Рябченко Ю.Ю.**  
к.ю.н., доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## ВІДШКОДУВАННЯ МОРАЛЬНОЇ ШКОДИ В СИСТЕМІ СПОСОБІВ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

На сучасному етапі розвитку суспільства кожна людина, для задоволення своїх власних потреб, все частіше використовує замовлену продукцію, товари.

Відповідно до пункту 22 статті 1 Закону України «Про захист прав споживачів», споживач - фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Виходячи з даного поняття, можна зрозуміти, що під час здійснення даних дій, дуже часто порушують права споживачів. Такі права передбачені статтею 4 Закону України «Про захист прав споживачів», а саме:

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).

Дані права потребують захисту з боку держави, а особа, яка їх порушує повинна нести відповідальність за такі дії.

Згідно частини 2 статті 16 Цивільного кодексу України, одним із способів захисту цивільних прав є відшкодування моральної (немайнової) шкоди. Існують також інші способи, такі як:

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.

На нашу думку, відшкодування моральної шкоди, є дуже ефективним і доцільним захистом цивільних прав, тому що, споживач при отриманні продукції розраховує отримати високоякісний товар, а в разі отримання товару неналежної якості в першу чергу порушуються права споживача, та супроводжується втратою немайнового характеру. І цей спосіб покликаний, для того щоб компенсувати завдані збитки та моральний стан споживачу.

Питанню відшкодування моральної шкоди споживачам присвятили свої праці такі вчені: О.М. Ерделевського, М.С. Малєїна, М.М. Малєїної, Л.В. Щеннікової, Д.В. Бобрової, Р.О. Стефанчука, В.П. Паліюка, С.І. Шимон та ін.

Проблемним є питання відшкодування моральної шкоди споживачам, тому що воно чітко не регламентоване законодавством, тому в даній сфері воно потребує удосконалення.

Виходячи з цього, воно здійснюється відповідно до загальних положень про відшкодування моральної шкоди, яке передбачене Цивільним законодавством України.

Якщо права особи (споживача) були порушені, то в такому випадку вона має право на відшкодування моральної шкоди, яка відповідно до частини 2 статті 23 Цивільного кодексу України полягає у:

1. у фізичному болю та стражданнях, яких фізична особа зазнала у зв'язку з каліцтвом або іншим ушкодженням здоров'я;
2. у душевних стражданнях, яких фізична особа зазнала у зв'язку з протиправною поведінкою щодо неї самої, членів її сім'ї чи близьких родичів;
3. у душевних стражданнях, яких фізична особа зазнала у зв'язку із знищенням чи пошкодженням її майна;
4. у приниженні честі та гідності фізичної особи, а також ділової репутації фізичної або юридичної особи.

Відшкодування моральної шкоди здійснюється у грошовому еквіваленті, майновому вигляді або в інший спосіб, одноразово, якщо інше не визначено у договорі або законі.

Розмір завданих збитків має визначатися справедливо та неупереджено, з урахуванням характеру вчиненого правопорушення та страждань особи, судом.

Отже, можна дійти висновку, що моральна шкода може відшкодуватися незалежно від майнової шкоди. На її відшкодування може претендувати будь-який споживач, чий права були порушені. На даному етапі будь-яка особа являється споживачем, тому що кожного дня виникає необхідність задовольняти свої власні потреби.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Цивільний кодекс України: Закон України від 16.01.2003 № 435-IV / Верховна Рада України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 25.11.2018)

2. Про захист прав споживачів. Закон України від 12.05.1991 № 1023-ХІІ / Верховна Рада України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 25.11.2018)

**Білецька Я.Р., Грінвальд А. О.,**  
здобувачі другого (магістерського) рівня вищої  
освіти групи ПМЦ-18-1  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Менів Л.Д.**  
к.ю.н., доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ПРОБЛЕМА ЗАКОНОДАВЧОГО РЕГУЛЮВАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ ПАЦІЄНТІВ В УКРАЇНІ**

Сучасний стан законодавчого регулювання в Україні не в повній мірі може гарантувати якісний рівень впливу на медичних працівників, адже порушення прав пацієнтів набули системного характеру. Попри те, що Україна взяла курс на євроінтеграцію, акцентуючи увагу громадськості саме на захисті прав людини, все ж, питання захисту прав пацієнтів, як самостійної категорії в Україні, залишається відкритим, і недостатньо дослідженим науковою спільнотою, що і зумовлює актуальність даної роботи.

В останні роки, зокрема в період запровадження Україною нової медичної реформи, проблема захисту прав пацієнтів розглядалась не лише правознавцями та правозахисниками, а й науковцями та медиками. Так дослідження у цій сфері здійснювали В. Б. Філатов, І. А. Петрова, В.О. Галай, С.Ф. Глузман та інші.

Щодо законодавчих актів, якими регулюється захист прав пацієнтів, то в цей перелік традиційно відносять Конституцію України, яка передбачає загальні норми регулювання, а також Закон України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» від 19.11.1992 р. та Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991.

Аналізуючи законодавчу базу, варто зазначити, що Закон «Про захист прав споживачів» вже давно не підтверджує свій статус у сфері захисту прав пацієнтів. Так, практика вирішення судових спорів щодо захисту прав пацієнтів на підставі вищезгаданого закону є дуже низькою. Саме тому, вбачається гостра необхідність прийняття якісно нових, діючих нормативно правових актів, які б не лише регулювали процедуру захисту оспорюваних, чи то порушуваних прав, але й чітко і доступно для громадян висвітлювали перелік наданих їм прав та обов'язків у сфері доступу до медицини.

Характеризуючи шляхи реалізації пацієнтами своїх прав, слід зазначити, що в Україні вони мають право як на медичну допомогу, так і на

оскарження дій медичних працівників при виникненні конфлікту, що має юридичні підстави порушення прав однієї зі сторін надання медичних послуг та їх отримання споживачами. Проте, механізм реалізації прав на оскарження дій медичних працівників в Україні законодавчо перебуває на низькому рівні, що не відповідає реальному стану суспільних відносин в даній сфері. Необхідно підкреслити, що у нормотворця були спроби прийняти нормативно-правові акти, метою яких було суттєве підвищення рівня захисту прав пацієнтів. До них належить зареєстрований у Верховній Раді України законопроект «Про права пацієнтів» (2013 р.), який було відкликано, а також законопроект «Про захист прав пацієнтів» (2007 р.), який навіть не було розглянуто на сесійному засіданні народних депутатів України [1, с. 68]. Це свідчить про суттєву недостатність приділення уваги законодавчими органами держави на умови та систему реалізації захисту прав пацієнтів в Україні, яка, на жаль, є вкрай застарілою та неефективною.

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» пацієнт має право на оскарження неправомірних рішень і дій працівників, закладів та органів охорони здоров'я, проте механізм подальшого реагування на такі звернення нормотворцем не прописаний. Саме тому, на практиці, даному праву пацієнта часто не приділяється належна увага, і такі звернення залишаються без відповіді. Проте, не слід нехтувати і відповідальністю самих пацієнтів, які також часто зловживають комплексом наданих їм прав. Існують не поодинокі випадки звинувачення пацієнтами медичних працівників у неправомірній діяльності по відношенню до них, які ґрунтуються виключно на особистісних переконаннях громадян.

Саме тому, задля остаточного з'ясування обставин, що призвели до конфліктної ситуації, вбачається необхідність існування повністю сформованої та прописаної процедури, яка б включала не лише розгляд причинно-наслідкових зв'язків між діями медиків та настанням негативних наслідків у пацієнта, але й комплексну перевірку безпосередньо дій самого медичного працівника.

Окрім вже згаданих проблем та прогалин в законодавстві, існують й певні недоліки у відомчій підпорядкованості органів та структур, які б надавали послуги роз'яснення та захисту прав пацієнтів, як спеціальної самостійної категорії.

Як зазначає І. Я. Сенюта, адміністративне оскарження прав пацієнтів розглядається в межах одного відомства, нерідко працівниками, які не мають правової підготовки та яким доводиться оцінювати професійні здібності своїх колег, як наслідок, такі скарги часто залишаються без задоволення, а дана процедура оскарження не може визнаватись повною мірою ефективним інструментом притягнення до відповідальності посадової особи. Тому доцільно було б створити незалежний орган для вирішення конфліктів, що виникають під час надання медичної допомоги [3, с. 228].

Погоджуючись з наведеним висновком, вважаємо, що таким міг би стати спеціальний орган при Міністерстві охорони здоров'я з представництвами в управліннях охорони здоров'я. Окрім того, доцільним є створення робочої групи фахівців з удосконалення законодавства щодо захисту прав пацієнтів, а також, при можливості, створення посади уповноваженого з прав пацієнтів. Окрім того, вважаємо за доцільне законодавчо закріпити та практично запровадити судову палату з розгляду медичних справ, судді якої будуть мати відповідну спеціалізацію та знання у медичній справі. Наведені заходи дозволили б запровадити ефективний судовий та позасудовий механізм захисту порушених прав пацієнтів, а також значно підвищило б рівень відповідальності медичних працівників.

Отже, незважаючи на те, що Конституція України закріплює положення про визнання життя і здоров'я людини найвищою соціальною цінністю, в реальності в Україні фактично відсутній дієвий механізм захисту прав пацієнтів, які постаралися від протиправних дій або бездіяльності медичних працівників. Як наслідок, недосеоналість законодавства породжує безнаказанність медичних працівників та високий рівень латентної злочинності у медичній сфері.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Яременко Н. В. Механізми забезпечення та захисту прав пацієнтів в Україні / Н. В. Яременко // Медична інформатика та інженерія. - 2016. - № 2. - С. 67-69. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mii\\_2016\\_2\\_14](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mii_2016_2_14).

2. Сенюта І. Я. Адміністративно-правовий захист прав пацієнтів в Україні // Адміністративне право і процес: шляхи вдосконалення законодавства і практики: Зб. матер. наук. -практ. конф. (м. Київ, 22 грудня 2006 р.) / Ред. кол.: О. М. Джужа, В. М. Дзюба, С. Г. Стеценко та ін. – К.: Київський нац. ун-т внутр. справ, 2006. – С. 225–229

**Блищик Н.В.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБі-16-1  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Обривкіна О.М.,**  
к.пед.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПЕРЕВІЗНИКА ЗА ПОРУШЕННЯ УМОВ ДОГОВОРУ ПЕРЕВЕЗЕННЯ ВАНТАЖУ АВТОМОБІЛЬНИМ ТРАНСПОРТОМ**

Проаналізувавши законодавчу базу, станом на сьогодні актуальним є усунення нормативної колізії поняття відповідальності перевізника за договором перевезення вантажу. Насамперед це необхідно для якісного захисту прав вантажовідправника та вантажоотримувача, як споживачів послуг перевезення.

Підстави відповідальності перевізника за договором перевезення вантажу автомобільним транспортом все ж наявні в нормативно-правових актах різної юридичної сили. Проте чіткий перелік обставин, що звільняють даного суб'єкта від відповідальності за невиконання чи неналежне виконання все ж віднайти неможливо. Цивілістичній науці відомі 3 основні види порушень умов договору перевізником, за які він несе цивільно-правову



відповідальність: 1) несвоєчасне подання автомобільного транспорту; 2) недотримання строків доставки вантажу; 3) втрата, нестача, псування чи пошкодження вантажу. Ми вважаємо, що даний перелік є повним й проаналізувавши правову підставу такої відповідальності ми досягнемо мети дослідження.

Зобов'язальні відносини між сторонами виникають ще на етапі визначення питань місця, часу та умов надання послуг перевезення. Відповідно до ст. 917 ЦК України «перевізник зобов'язаний надати вантажовідправнику транспортний засіб під завантаження у строк, встановлений договором, та зустрічний обов'язок відправника щодо пред'явлення в належній тарі та (або) упаковці вантажу, який підлягає перевезенню»[1]. Крім цього виконати даний обов'язок необхідно належно, шляхом надання для перевезення вантажу транспортного засобу, який є придатним для досягнення мети договору. Відповідно до вимог ст. 44 Статуту автомобільного транспорту УРСР «перевізник є зобов'язаним своєчасно подати транспорт для завантаження та відвантаження, згідно із строками встановленими договором перевезення»[2]. Для того, щоб дане зобов'язання могло бути виконано належним чином є необхідним наявність чітко передбачених договором кількісних характеристик такої подачі та строків[3, с. 32]. Невиконання перевізником данної умови необхідно, ми вважаємо, можна рахувати як невиконання зобов'язання, а от подача несправного транспортного засобу як неналежне виконання. Але за наслідками обидва порушення є аналогічними, адже позбавляють протилежну сторону можливості виконати передбачені договором перевезення умови. Конкретні санкції за порушення перевізником цього зобов'язання в ЦК України та Законі України «Про автомобільний транспорт», не закріплені. В Статуті автомобільного транспорту УРСР визначена санкція за прострочення наданням перевізником транспортного засобу за умовами договору даного перевезення, але ця санкція стосується виконання місячного плану перевезень й однозначно є застарілою. Родовою санкцією, котра

регулюється застарілою нормою Статуту є й порушення перевізником порядку подання автомобільного транспорту та невивезення вантажу належної кількості та якості.

Підсумовуючи вищенаведене, єдиною формою відповідальності перевізника з цих підстав є штраф, передбачений Статутом автомобільного транспорту УРСР, де вказано про рівність сторін при застосуванні даної санкції. Тобто, у випадку порушення даного зобов'язання перевізником відповідальність однаково покладається на обидві сторони. Ми вважаємо це не допустимим, але для вирішення цієї проблеми однозначно необхідно провести аналіз судової практики.

Наступним видом порушення умов договору перевізником, за які передбачена його цивільно-правова відповідальність є недотримання строків доставки вантажу. Т.В. Гриняк на основі монографічних досліджень виокремлює елементи строку доставки вантажу в даному договорі: а) час на вчинення дій, необхідних для відправки вантажу; б) час транспортування, тобто перебування вантажу в дорозі; в) час на видачу вантажу, враховуючи строк на оповіщення одержувача про прибуття вантаж[3, с. 34]. Однак не в кожному випадку наявності факту прострочення для перевізника наставатиме наслідок у виді цивільно-правової відповідальності. Наслідки прострочення залежать від наявності чи відсутності вини перевізника. Як правильно підкреслила П.Д. Камінська прострочення – лише винне невиконанням зобов'язання [4, с. 58].

Декілька нормативно-правових акта різної юридичної сили регулюють відповідальність за прострочення доставки вантажу. Так, згідно з ст. 923 ЦК України, «у разі прострочення доставки вантажу перевізник зобов'язаний відшкодувати другій стороні збитки, завдані порушенням строку перевезення, якщо інші форми відповідальності не встановлені договором, транспортними кодексами (статутами)»[1]. Отже кодекс встановлює відповідальність у формі відшкодування збитків, але все ж не заперечує й наявність інших видів відповідальності. Стаття 68 Закону України «Про

автомобільний транспорт» передбачає, що перевізник, згідно з умовами договору про перевезення вантажу автомобільним транспортом, відповідальний за прострочення доставки вантажу до пункту призначення перевізник. Проаналізувавши дані законодавчі норми можна дійти висновку, що за це порушення перевізник має нести відповідальність у виді сплати штрафу, а також за наявності підстав – відшкодувати завдані внаслідок прострочення виконання зобов'язання збитки відповідно до ст. 923 ЦК України. Кожна зі вказаних форм відповідальності перевізника може виступати як додатковою мірою відповідальності, так і альтернативною.

Третім видом відповідальності перевізника за порушення договору шляхом втрати, нестачі, псування або пошкодження вантажу. Неналежне виконання, відповідно до ст. 610 ЦК України, – це «невиконання або виконання з порушенням умов, визначених змістом зобов'язання»[1]. Підстави відповідальності перевізника встановлюються в ст. 13 Закону України «Про транспорт»: «за втрату, нестачу, псування і пошкодження прийнятих для перевезення вантажу та багажу у розмірі фактичної шкоди, якщо перевізник не доведе, що втрата, нестача, псування або пошкодження сталися не з його вини»[5]. За загальним правилом ч.3 ст. 22 ЦК правопорушник має компенсувати всю завдану шкоду[1]. Тобто перевізник буде відшкодувати як і матеріальні збитки, так і моральну шкоду замовнику. Нині активних обертів набирає розвиток спеціального законодавства у сфері відповідальності перевізника за шкоду, завдану при перевезенні пасажирів та багажу, передбачаючи відповідальність за фактичну шкоду у чітко визначених межах. Перш за все це ст. 17, 23 Закону України «Про захист прав споживачів».

Крім національного законодавства, межі відповідальності перевізника у разі здійснення міжнародних перевезень встановлені також нормами Варшавської Конвенції, що поширюються як на затримку вантажу, так і на заподіяння йому шкоди [7]. Тобто перевізник не зобов'язаний відшкодувати упущену вигоду.

Підсумовуючи ми хотіли б наголосити на тому, що навіть через наявність застарілої нормативно-правової бази, що регулює договірні відносини перевезення вантажу автомобільним транспортом, захист прав споживачів такої послуги знайшов має належне правове регулювання. Ми виокремлюємо три основні підстави притягнення перевізника до відповідальності за невиконання або неналежне виконання договору перевезення вантажу автомобільним транспортом, або порушення його умов: 1) несвоєчасне подання автомобільного транспорту; 2) недотримання строків доставки вантажу; 3) втрата, нестача, псування чи пошкодження вантажу.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Цивільний кодекс України № 435-IV від 2003.01.16 // Офіційний вісник України, 2003, № 11 (28.03.2003), ст. 461.
2. Статут автомобільного транспорту УРСР: Постанова Ради Міністрів УРСР від 27.06.1969 р., № 7. Відомості Верховної Ради України від 1981, № 351 ст. 88 [Електронний ресурс] : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/401-69>.
3. Гриняк Т. В. Цивільно-правова відповідальність перевізника за договором перевезення вантажу автомобільним транспортом : монографія. Тернопіль : Підручники і посібники, 2017. - 20 с.
4. Каминская П.Д. Основания ответственности по договорным обязательствам. Вопросы гражданского права. Москва, 1957. С. 58.
5. Про транспорт: Закон України від 10.11.1994 р. № 232/94-ВР. Відомості Верховної Ради України від 2016 №4. Ст.446. [Електронний ресурс] : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/232/94>.
6. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 2344-III. Відомості Верховної Ради України від 2016, № 1791-VIII. Ст. 379. [Електронний ресурс] : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
7. Про приєднання України до Конвенції про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень: Закон України від 17.12.2008 №685-VI.

Відомості Верховної Ради України від 2009, №15. Ст.201. [Електронний ресурс] : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/685-17>.

**Божук І.І.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБі-16-1  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Князька Л.А.,**  
к.ю.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ**

Реформування суспільства і держави, що є невідворотним при переході до ринкової економіки, вимагає формування нових підходів до правового регулювання суспільних відносин, орієнтованих на всебічну охорону прав і законних інтересів в отриманні якісних і безпечних товарів (робіт, послуг), забезпеченні свободи їхнього вибору. Встановлення особливих соціальних гарантій дотримання прав споживачів покликане також сприяти посиленню конкуренції серед суб'єктів підприємницької діяльності, підвищенню їхньої відповідальності.

Сьогодні дуже розповсюдженим явищем стає Інтернет-торгівля та діяльність Інтернет-магазинів. Все більша кількість споживачів обирає купувати товари через Інтернет. Тому дуже актуальним постає питання порушення прав споживачів у цій сфері через недосконалість правового регулювання. Дослідженнями у сфері захисту прав споживачів займалися: О. В. Зверєва, Т. О. Кагал, А. В. Рабінович та інші, однак існує необхідність подальшого дослідження даної проблематики з урахуванням постійної зміни економічних умов та розвитком законодавства.

Нормотворча активність у сфері захисту прав споживачів протягом останніх років свідчить про важливість цього напрямку для суспільства. Прийняття в 2005 році нової редакції Закону України “Про захист прав

споживачів” ознаменувало собою тенденцію посилення законодавчих гарантій дотримання прав споживачів і їх захисту.

У той же час аналіз судової практики свідчить про те, що в судах розглядається значна кількість спорів, пов’язаних з порушенням законодавства про захист прав споживачів. При цьому суди зазнають значних труднощів, пов’язаних, в першу чергу, із проблемою визначення кола відносин, що регулюються законодавством про захист прав споживачів.

Захист прав споживачів — це одне з провідних завдань кожної цивілізованої держави, бо незалежно від політичної й економічної ситуації в країні люди купують товари і користуються різними послугами.

Традиційно в науковій літературі питання захисту прав споживачів розглядаються через аналіз окремих прав споживачів, особливостей їх захисту. Права споживачів поділяють на загальні і спеціальні. Загальні — права, якими володіє будь-який споживач при виникненні зобов’язальних правовідносин, спрямованих на задоволення його особистих побутових потреб. До їх числа відносяться: право споживачів на інформацію, на одержання якісних товарів, право на їхню безпеку, право на повне відшкодування заподіяної шкоди (збитків), компенсацію моральної шкоди, а також право на державний, у тому числі судовий і суспільний захист їхніх інтересів.

Всі інші права споживачів відносяться до спеціальних, тому що вони носять спеціальний характер стосовно загального і їхній конкретний набір залежить від підстав виникнення правовідносин (договірні або позадоговірні), а також від суті договірних зв’язків суб’єктів (купівля-продаж, виконання робіт, надання тих або інших послуг).

Основою захисту прав споживачів є положення Розділу II Конституції України [1], яким визначено права, свободи та обов’язки людини та громадянина і, зокрема, ч.3 ст.42, де передбачено, що держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів.

Крім того, ст.50 Конституції України передбачає право на безпечне для життя і здоров'я довкілля та на відшкодування завданої порушенням цього права шкоди; також гарантується право вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення.

На сьогоднішній день немає спеціального закону «Про електронну комерцію», який би врегулював всі питання, пов'язані з торгівлею в мережі Інтернет, в тому числі і захист прав споживачів. Але це не означає, що електронна торгівля може здійснюватися поза межами правового поля. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України у листі № 3502 – 05/43517–14 від 19.11.2012 року роз'яснює, що суб'єкти господарювання, які здійснюють торгівлю за допомогою мережі Інтернет, повинні керуватися вимогами Правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями [2]. Крім того, Інтернет-торгівля цілком підпадає під дію Цивільного кодексу України, а також Закону України «Про захист прав споживачів».

Серед частих порушень з боку Інтернет-магазинів можна виділити відмову забезпечити заміну або гарантійний ремонт товару; невідповідність товару вимогам нормативних актів; невідповідність документів, супроводжуваних товаром, зміна ціни товару при його доставці і багато іншого.

Отже, належне дотримання прав споживачів забезпечується такими умовами:

1. Обов'язок надати інформацію про товар до укладення угоди. 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. У разі ненадання такої інформації

суб'єкт господарювання несе відповідальність згідно із статтями 15 і 23 Закону України «Про захист прав споживачів» [4].

2. Можливість повернення товару протягом 14 днів з моменту укладення договору. У разі реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями споживач має право розірвати договір за умови повідомлення про це продавця протягом чотирнадцяти днів з дати одержання документа, який засвідчує факт здійснення правочину поза торговельними або офісними приміщеннями чи прийняття продукції або першої поставки такої продукції, за умови, що така продукція є річчю.

3. Безпека товару. На вимогу споживача продавець зобов'язаний надати йому документи, які підтверджують якість, безпеку та ціну товарів.

У документах на товари, що підлягають обов'язковій сертифікації (наприклад, миючі засоби, велосипеди, коляски дитячі, посуд з чорних та кольорових металів, фарфору, фаянсу, спиртні напої, дитяче харчування), повинні зазначатися реєстраційні номери сертифіката відповідності чи свідоцтва про визнання відповідності та/або декларації про відповідність, якщо це встановлено технічним регламентом.

4. Гарантійні зобов'язання. Суб'єкт господарювання відповідно до законодавства зобов'язаний забезпечити технічне обслуговування та гарантійний ремонт реалізованих товарів в установленому порядку. Відповідно до ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» [4], 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.

Таким чином, нашій державі необхідне формування законодавства у сфері торгівлі через мережу Інтернет, з огляду на глобалізаційні процеси у світовому суспільстві. Необхідно чітко розуміти, що на сьогоднішньому етапі Інтернет-торгівля не знаходиться поза межами правового поля, а



регулюється у відповідності до загальних нормативно-правових актів у сфері захисту прав споживачів, передусім Цивільним Кодексом та Законом України «Про захист прав споживачів». Аналіз судової практики показує, що суди найчастіше захищають споживача, що є безумовно позитивною тенденцією.

Однак, сьогодні виникають складнощі під час проведення судової експертизи при доказуванні недоліків придбаного товару. Існування проблеми відсутності чіткої процедури захисту прав споживачів у мережі Інтернет, вказує на необхідність розробки та прийняття спеціального закону «Про електронну комерцію», який би врегулював всі питання, пов'язані з торгівлею в мережі Інтернет.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Конституція України [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради (ВВР), 1996, № 254к/96-ВР – Режим доступу до ресурсу: [zakon.rada.gov.ua/go/254к/96-вр](http://zakon.rada.gov.ua/go/254к/96-вр)

2. Про затвердження правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради (ВВР), 2007, № 103. – Режим доступу: [zakon.rada.gov.ua/go/z1181-07](http://zakon.rada.gov.ua/go/z1181-07)

3. Цивільний кодекс України [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради (ВВР), 2003, № 435-IV – Режим доступу до ресурсу: [zakon.rada.gov.ua/go/435-15](http://zakon.rada.gov.ua/go/435-15)

4. Закон України Про захист прав споживачів [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради (ВВР), 1991, № 1023-ХІІ – Режим доступу до ресурсу: [zakon.rada.gov.ua/go/1023-12](http://zakon.rada.gov.ua/go/1023-12)

**Бражніченко І.О., Кравченко А.О.,**  
здобувачі першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБП-16-4  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Обривкіна О.М.,**  
к.пед.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПРИ КУПІВЛІ ТОВАРІВ ЧЕРЕЗ МЕРЕЖУ ІНТЕРНЕТ**

Складовою частиною захисту прав людини є захист її споживчих прав. Особливо актуальним стало питання захисту прав споживачів в інтернет-торгівлі, оскільки в сучасних умовах купівлі товарів через мережу інтернет заміняє собою придбання продукції на ринках та в магазинах.

Порушень з боку підприємців Інтернет-торгівлі можна виділити чимало, до них насамперед відносять: відсутність інформації про продавця та інформації про порядок подання претензій в разі їх виникнення; відмова забезпечити заміну або гарантійний ремонт товару; відмова у поверненні грошових коштів за товар неналежної якості; невідповідність товару до вимог нормативних актів; невідповідність документів, що супроводжують товар; зміна ціни товару під час його доставки. Саме тому питання захисту прав споживачів у сфері електронної торгівлі набуває важливого значення.

Слід зазначити, що нормативно-правове регулювання електронної торгівлі забезпечується низкою нормативно-правових актів, серед яких можемо виділити такі як Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 р. № 851, Закон України «Про електронний цифровий підпис» від 22.05.2003 р. № 852, що визначають поняття електронного документа та електронного документообігу, електронного цифрового підпису, закріплюють світові тенденції щодо визнання юридичної сили електронного документа, права та обов'язки суб'єктів електронного документообігу [1, с. 36].

Інтернет-торгівля має всі характерні ознаки продажу товарів на замовлення, оскільки в даному випадку споживач укладає договір купівлі-продажу товарів із продавцем на відстані за допомогою засобів дистанційного зв'язку або здійснює їх попереднє замовлення безпосередньо в продавця.

Такий спосіб укладання договору має значні переваги порівняно зі звичайною торгівлею, коли необхідно ходити по магазинах. Ці переваги полягають у наданні максимального об'єму інформації через Інтернет; проведенні з мінімальними зусиллями порівняльного аналізу характеристик товару та цін, які пропонуються у різних Інтернет-магазинах; оплати товару без відвідування традиційного магазину [3].

Варто наголосити, що покупцем в інтернет-магазині найчастіше виступає фізична особа, тому практично всі відносини в цій сфері підпадають під дію норм Цивільного кодексу і Закону України «Про захист прав споживачів». Це означає, що, згідно з частинами 2 і 3 статті 13 цього закону, перед укладенням договору на відстані продавець повинен надати споживачеві інформацію про найменування продавця, його місцезнаходження та порядок прийому претензій; основні характеристики продукції; ціну, включаючи плату за доставку, та умови оплати; гарантійні зобов'язання та інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом продукції; інші умови поставки або виконання договору, та ряд іншої необхідної інформації.

Споживач не має права розірвати укладений на відстані договір, зокрема якщо: 1) надання послуги або поставка товару електронними засобами зв'язку за згодою споживача відбулися до закінчення строку розірвання договору, визначеного у частині четвертій цієї статті, про що споживачеві було повідомлено у підтвердженій інформації; 2) ціна товару або послуги залежить від котирувань на фінансовому ринку, тобто поза контролем продавця; 3) договір стосується виготовлення або переробки товару на замовлення споживача, тобто якщо товар не може бути проданий

іншим особам або може бути проданий лише з істотними фінансовими втратами для продавця (виконавця) [2].

На сьогодні в Україні будь-який спір, що виник між продавцем і покупцем, який придбав товар або послугу в інтернеті, можна вирішити трьома способами.

Перший варіант, коли витрачена сума невелика і покупець не сильно жалкує за її втратою. В даному випадку покупцеві пропонується змиритися з даремно витраченими грошима, отримавши моральне задоволення від розміщення гнівних відгуків на сайті продавця і різних форумах.

Другий варіант може стати актуальним для тих, хто хоче і може зібрати докази того, що продавець не правий. З такими доказами потрібно звернутися до Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту.

Третій варіант – суд, до якого слід звернутися, зібравши в купу всі документи і докази, що свідчать про недобросовісність і незаконність дій інтернет-магазину.

Взагалі, купуючи товари в через Інтернет, потрібно: уважно вивчати інформацію про товар і послуги, місцезнаходження продавця; вимагати та зберігати чеки й інші документи, що підтверджують факт покупки; перевірити чи зазначені в чеку назва товару, сума, продавець, його адреса й ідентифікаційний код (більшість Інтернет-продавців зареєстровані як фізичні особи – підприємці); звіряти інформацію на чеку й гарантійному талоні на відповідність печаток, перевіряти правильність заповнення гарантійного талону [1].

У підсумку необхідно зазначити, що договір купівлі-продажу через Інтернет є підвидом традиційного договору купівлі-продажу, і на нього повністю і без винятку поширюються норми законодавства про захист прав споживачів. І взагалі, в Україні купівля товарів через інтернет пов'язана з багатьма ризиками через недосконалість законодавства. Негативним фактором є відсутній чіткий та прозорий механізм захисту прав споживачів,

наприклад, складність викликає проведення судової експертизи при доказуванні недоліків придбаного товару. Має бути розроблено спеціальний закон «Про електронну торгівлю», який би врегулював всі питання, пов'язані з торгівлею в мережі Інтернет, і передусім встановити налагоджений механізм захисту прав споживачів.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Кузьміна М. М. Правове регулювання захисту прав споживачів в інтернетторгівлі / М. М. Кузьміна // Право та інновації. – 2014. – № 3. – С. 36-42.

2. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р. // ВВР України. - 1991. - № 30. - Ст. 379.

3. Про затвердження Правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями. Наказ від 19.04.2007 № 103. – URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1181-07> дата звернення (20.11.18)

**Будинкевич Ю.А.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБі-5-1  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Дяченко С. В.,**  
к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права,  
Університету державної фіскальної служби України

### **ОСОБЛИВОСТІ СПЛАТИ СУДОВОГО ЗБОРУ У СПРАВАХ ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

У сучасних умовах розвитку суспільства особливого значення набуває питання захисту прав споживачів. Проте, невиконання вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів, низький рівень відповідальності за їх порушення та неефективний контроль за надходженням на ринок нових продуктів, низький рівень інформаційної підтримки споживачів у реалізації їхніх прав та інтересів, відсутність ефективного механізму розгляду скарг

органами публічного адміністрування у сфері захисту прав споживачів, а також відсутність фінансової підтримки державою громадських організацій споживачів залишають суд єдиним ефективним способом захисту своїх прав та інтересів, у зв'язку з чим потребує наукового осмислення специфіка правового регулювання здійснення судочинства у такій категорії цивільних справ, як захист прав споживачів, зокрема особливості законодавчого регулювання справляння судового збору за звернення до суду такої категорії осіб.

Дослідження даної проблеми нині мають здебільшого прикладний характер та лише окреслюють коло проблемних питань, які виникають під час сплати судового збору фізичними та юридичними особами у зв'язку з реформуванням цього інституту. При цьому досить складно знайти з даної проблеми наукові, методологічно вивірені позиції. Тому видається вкрай важливим дослідження специфіки правового регулювання інституту судового збору у такій категорії справ, як захист прав споживачів.

Метою даної роботи є дослідження деяких правових проблем справляння судового збору у справах про захист прав споживачів та внесення пропозицій щодо шляхів удосконалення законодавчого регулювання даного інституту.

Відповідно до ст. 1 Закону України «Про судовий збір» судовий збір – збір, що справляється на всій території України за подання заяв, скарг до суду, за видачу судами документів, а також у разі ухвалення окремих судових рішень, передбачених цим Законом [1].

Останнім часом у державі активно проводяться зміни, спрямовані на реформування системи правосуддя, що виявляється як у реформуванні структури судової системи, так і у внесенні суттєвих змін у процедуру здійснення правосуддя та, зокрема, доступу до нього. Не минули зміни і правове регулювання інституту судового збору, зокрема справляння судового збору у цивільних справах. Так, Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо сплати судового збору» були

внесені суттєві зміни у правове регулювання цього інституту, що вплинуло на практиці на доступ споживачів до судового захисту своїх прав. Зокрема, законодавець виключив із закону норму, яка передбачала звільнення від сплати судового збору споживачів за подання позовів, що пов'язані з порушенням їхніх прав та інтересів [2].

Однак, хоча з відповідного нормативно-правового акта і виключено положення, яким передбачалося звільнення вказаної категорії осіб від сплати судового збору, згідно з чинною нині редакцією ч. 3 ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі звільняються від сплати судового збору за позовами, пов'язаними з порушенням їхніх прав [3]. У зв'язку із цим у судовій практиці щодо вирішення питання про звільнення позивача від сплати судового збору за подання позову склалися дві діаметрально протилежні точки зору.

Як зазначає А. Грушицький, окремі суди висловлюють думку, згідно з якою закон «Про судовий збір» є спеціальним нормативно-правовим актом, що регулює правові засади справляння збору, встановлює платників, об'єкти та розміри ставок, порядок сплати, звільнення від сплати та повернення судового збору. А ст. 5 цього документа в новій редакції викладена пізніше, ніж відповідна норма в законі «Про захист прав споживачів». Окрім цього, судді говорять про неможливість указати в комп'ютерній програмі документообігу «Д-3» таку підставу для звільнення від сплати збору, як подання позову споживачем. Адже в цій програмі передбачено лише перелік пільгових категорій, визначених у законі «Про судовий збір» [4; 5]. А тому, беручи до уваги усе вищезазначене, ця група суддівського корпусу відстоює позицію, що споживачі не звільнені від сплати судового збору.

Неоднозначною у цьому питанні є практика суддів касаційної інстанції. Вищий спеціалізований суд України з розгляду цивільних і кримінальних справ (далі – ВССУ) завжди займав принципову позицію щодо звільнення споживачів від сплати судового збору. Зокрема про це зазначено у пунктах 6-7 постанови Пленуму ВССУ від 17 жовтня 2014 року №10 «Про застосування

судами законодавства про судові витрати у цивільних справах» [6]. Разом з тим у постанові Верховного Суду України (далі – ВСУ) від 6 вересня 2017 року №6-185цс17 [7] висловлена правова позиція про те, що споживач звільняється від сплати судового збору лише при поданні позовної заяви і має сплатити судовий збір за подання до суду, зокрема апеляційної/касаційної скарги. Однак, ВССУ в ухвалі від 04 жовтня 2017 року у справі № 6-4926 св 17 [8] з урахуванням положень частини першої статті 360-7 Цивільного процесуального кодексу України 2004 року відступив від правової позиції ВСУ з одночасним наведенням відповідних правових мотивів. Проте ВСУ і після цього посідав протилежну позицію, зазначаючи, що споживач звільняється від сплати судового збору лише при поданні позовної заяви (постанови у справах: №6-185 цс 17, №6-916 цс 17 від 11 жовтня 2017 року) [9; 10].

У зв'язку з цим Касаційний цивільний суд (далі – КЦС) 16 січня 2018 року передав відповідну справу на розгляд Великої Палати Верховного Суду (далі – ВП ВС), мотивуючи ухвалу тим, що є правові підстави для відступлення від правової позиції ВСУ, викладеної у постановках №6-185 цс 17, №6-916 цс 17.

Постановою від 21 березня 2018 року (справа №761/24881/16-ц, провадження №14-57 цс 18) [11] ВП ВС погодилась з позицією КЦС, роз'ясненнями Пленуму ВССУ і відступила від практики ВСУ, зазначивши, що споживачі звільнені від сплати судового збору на всіх стадіях судового процесу (частина третя статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Підсумовуючи усе вищезазначене, вбачаємо, що така ситуація в цілому є не до кінця вирішеною. Тому, вважаємо за необхідне доповнити Закон України «Про судовий збір», частину 1 статті 5, пунктом 17 у такій редакції: «Від сплати судового збору під час розгляду справи в усіх судових інстанціях звільняються: 17) споживачі – за позовами, що пов'язані з порушенням їхніх прав та інтересів».



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо сплати судового збору : Закон України від 22.05.2015 № 484-VIII // Відомості Верховної Ради. – 2015. – № 33. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/484-19#n12>.
2. Про судовий збір : Закон України від 08.07.2011 № 3674-VI // Відомості Верховної Ради України. – 2012. – № 14. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/3674-17>.
3. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
4. Грушицький А. Деякі нюанси застосування законодавства про судовий збір у 2015 році [Електронний ресурс] / Андрій Грушицький // Закон і бізнес. – 2016. – № 19–20 (1265-1266). – Режим доступу : [http://zib.com.ua/ua/123568deyaki\\_nyuansi\\_zastosuvannya\\_zakonodavstva\\_pro\\_sudoviy\\_zbir\\_.html](http://zib.com.ua/ua/123568deyaki_nyuansi_zastosuvannya_zakonodavstva_pro_sudoviy_zbir_.html).
5. Грушицький А. Звільняти чи не звільняти? Питання сплати судового збору залишається невизначеним [Електронний ресурс] / Андрій Грушицький // Закон і бізнес. – 2016. – № 36(1282). – Режим доступу : [http://zib.com.ua/ua/print/125431zvilnyati\\_chi\\_ne\\_zvilnyati\\_pitannya\\_splati\\_sudovogo\\_zboru\\_za.html](http://zib.com.ua/ua/print/125431zvilnyati_chi_ne_zvilnyati_pitannya_splati_sudovogo_zboru_za.html).
6. Про застосування судами законодавства про судові витрати у цивільних справах : Постанова Пленуму Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ № 10 від 17.10.2014 // Часопис цивільного і кримінального судочинства. – 2014. – № 6 (21). – С. 6-23.
7. Постанова Верховного Суду України від 6 вересня 2017 року у справі №6-185цс17 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/58067341>.
8. Ухвала Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ від 04 жовтня 2017 року у справі № 6-4926 св 17

[Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/58045164>.

9. Постанова Верховного Суду України від 11 жовтня 2017 року у справі №6-185 цс 17[Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/610045164>.

10. Постанова Верховного Суду України від 11 жовтня 2017 року у справі №6-916 цс 17[Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/61245165>.

11. Постанова Великої Палати Верховного Суду від 21 березня 2018 року у справі №761/24881/16-ц, провадження №14-57 цс 18 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/59854333>.

**Вдович А. М., Гусак К. В.,**  
здобувачі першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБК-16-8  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Обривкіна О.М.**  
к.пед.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ УКРАЇНИ**

Після здобуття незалежності Україна розвивалася у всіх напрямках, в тому числі і в ринкових відносинах, які були впроваджені в економіці країни. Адже розбудова демократичної держави сьогодні неможлива без свідомого громадянства та реалізації прав людини як споживача, створення та проведення відповідної споживчої політики. Саме це зумовило необхідність розробки ефективного механізму захисту прав та законних інтересів споживачів. Тобто створення такого механізму передбачає розробку та прийняття державної програми з питань захисту споживачів, яка повинна визначити політичні, правові, соціально-економічні та організаційно-

культурні засади забезпечення такого захисту, які зазначені в Конституції України.

Захист прав споживачів є актуальним у контексті економічної безпеки, під якою розуміють такий стан розвитку національної економіки, який дозволяє зберігати стійкість до внутрішніх і зовнішніх загроз і здатний задовольнити матеріальні потреби особи, суспільства, держави [1].

Дане питання є досить актуальним в сучасному світі, адже жодна людина не може обійтися без покупок і порушення прав в даній сфері відбувається доволі часто, тому особливості захисту своїх прав повинен знати кожний громадянин країни.

Громадсько-політичний рух на захист споживача – консюмеризм (від англ. consumer – споживач; консюмеризм – споживчий рух) виник наприкінці ХІХ століття у США. В умовах посилення монополізації економіки стало очевидним, що споживач є незахищеною стороною у взаємовідносинах з підприємцями і на його захист почали звертати особливу увагу. Це пов'язано також із розвитком реклами і засобів масової інформації, зростанням виробництва предметів довгострокового користування, використанням хімічних продуктів, синтетичних та інших штучних матеріалів [1].

Україна була однією з перших країн СНД, яка стала опікуватися захистом прав споживачів. Уже в 1989 році в Україні з'являються громадські організації із захисту прав споживачів. За їх сприянням в 1991 році був прийнятий Закон України «Про захист прав споживачів», а потім і створення Державного департаменту України із захисту споживачів. На сьогоднішній день Закон діє у редакції від 10 червня 2017 року.

Ст. 4 Закону перераховує всі права споживачів:

- 1) захист своїх прав державою;
- 2) право на належну якість продукції та обслуговування;
- 3) право на безпеку продукції;

4) право на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника(виконавця, продавця);

5) право на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції(дефекту в продукції), відповідно до закону;

б) звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;

7) об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів) [2].

Особливого значення в системі законодавства України щодо захисту прав споживачів набувають норми Цивільного, Цивільно-процесуального, Кримінального, Кримінально-процесуального, Арбітражного процесуального кодексів, а також Кодексу України про адміністративні правопорушення. Зокрема, норми Цивільного кодексу встановлюють правила укладання договорів купівлі-продажу, підряду, схову та інших угод, юридичну відповідальність за неналежне їх виконання чи невиконання. Дотримання громадянами цих правил повинно стати надійною правовою гарантією захисту їх порушених прав як споживачів [1].

Стаття 227 Кримінального кодексу передбачає, що «випуск на товарний ринок або інша реалізація споживачам недоброякісної, тобто такої, що не відповідає встановленим стандартам, нормам, правилам і технічним умовам, або некомплектної продукції і товарів, здійснені відповідальними за це особами, вчинені протягом року після накладання адміністративного стягнення за такі ж порушення, караються штрафом від трьох до п'ятисот мінімальних розмірів заробітної плати. А ті ж дії, якщо вони вчинені у великих розмірах або завдали шкоди здоров'ю чи призвели до смерті споживача, караються позбавленням волі на строк до п'яти років та ін» [3].

Тобто така послідовна політика нашої країни щодо захисту прав споживачів повинна стати тим самим важливим чинником для розвитку національної економіки та фінансового ринку, що повинно забезпечуватися

впливом нашого уряду на повсякденне життя. Сприяти розвитку добробуту громадян-споживачів продукції та створити сприятливі умови для сумлінних бізнесменів, виробників товарів і послуг.

Окрім законодавства, яке передбачає контроль за захистом прав споживачів в Україні є приблизно сто регіональних неурядових організацій (НУО) споживачів. Їхні права і статус визначені у статті 25 Закону України «Про захист прав споживачів». Більшість цих організацій займаються захистом споживчих прав людини, інформаційною та освітньою діяльністю, а також представляють інтереси споживачів у прийнятті рішень на рівні суспільства. Стаття 42 Конституції України та стаття 24 Закону України «Про захист прав споживачів» проголошують, що держава повинна розвивати і підтримувати споживчі неурядові організації.

Діяльність таких організацій має вкрай важливе значення, оскільки вони, серед усього іншого, ініціюють судові процеси щодо захисту прав споживачів і забезпечують в Україні навчання споживачів. Споживачі повинні знати про свої права та про можливі методи компенсації у випадках, коли їхні права порушено, а також мати змогу легко отримувати інформацію стосовно безпеки і якості продукції. За надання такої інформації повинна відповідати держава [4].

Сьогодні питання правової освіти населення, зокрема, у сфері споживчого законодавства набуває особливої актуальності. Питання про необхідність освіти споживача порушувалося в працях низки вчених, проте так і не знайшло свого законодавчого вирішення. Видається, що на сучасному етапі питання освіти споживача стає все більш актуальним, оскільки, з одного боку, має місце зниження на законодавчому рівні захищеності споживача, а з іншого – «погана робота закону», навіть того, який є. У цьому разі під «поганою роботою закону» виступає ставлення до закону й можливості захистити свої права на практиці пересічного громадянина-споживача [5].

Тобто можна дійти висновку, що захист прав споживачів беззаперечно є важливим і необхідним не лише для нашої країни, а й для усіх держав. Наше законодавство дає широку можливість громадянам реалізовувати свої повноваження щодо захисту прав споживачів, але зробити це ще доволі складно[6]. Саме тому існує необхідність вдосконалювати нормативно-правові акти, які займаються регулюванням споживчих правовідносин і шукати нові способи їх реалізації. Зміна норм законодавства про захист прав споживачів дадуть позитивний результат лише в тому випадку, якщо всі учасники вказаних правовідносин, які виникають між ними, усвідомлять всю глибину проблеми і почнуть більш сумлінно відноситись до норм законодавства, які регулюють реалізацію захисту прав споживачів.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Барінов В.В./ Захист прав споживачів: проблеми в Україні та світовий досвід// Барінов В.В., Скорик Г.І., Скорик О.В. – УДК:366.65 – О.В. – УДК:366.65 – Національний університет «Львівська політехніка». – 2012р. URL : <http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/25821/1/22-112-117.pdf> (дата звернення 11.11.2018).
2. Про захист прав споживачів. Закон України від 12 травня 1991 року. № 1023-ХІІ // Відомості Верховної Ради України/ ст. 4. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.11.2018).
3. Кримінальний кодекс України: від 05.04.2001 № 2343-ІІІ / Відомості Верховної Ради України // ст.227 URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2341-14> (дата звернення: 11.11.2018)
4. Конак Є.І. Особливості процесів захисту прав споживачів в Україні. – «Молодий вчений» №2(42). – Київ. – 2017р. URL: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2017/2/64.pdf> (дата звернення: 11.11.2018).
5. Парасюк М.В./ Проблемні аспекти захисту прав споживачів в Україні. – У.: Науковий вісник Ужгородського національного університету. – 2017р.

URL: [http://www.visnyk-juris.uzhnu.uz.ua/file/No.44/part\\_1/24.pdf](http://www.visnyk-juris.uzhnu.uz.ua/file/No.44/part_1/24.pdf) (дата звернення: 11.11.2018).

6. Чеховська І.В. Адміністративно-правовий режим детінізації відносин у сфері виробництва та реалізації житлово-комунальних послуг : дис. ... канд. юрид. на-ук : 12.00.07 / І.В. Чеховська. – Ірпінь, 2006. – 221 с.

**Велика А.О.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБ-17-2  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Каркачова А.В.,**  
к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

Захист прав споживачів є актуальним у контексті економічної безпеки. У зв'язку з цим проблема захисту прав споживачів вимагає від держави цілеспрямованих дій щодо забезпечення основних прав людини.

Захист прав споживачів – це складова частина захисту прав людини. В державах з розвинутою економікою споживач здійснює керівну функцію на споживчому ринку. А це можливо лише за активної життєвої позиції кожного громадянина країни та державної підтримки.

Проблема полягає в тому, що в сучасних умовах розвитку суспільства особливого значення набуває питання захисту прав споживачів. Конституція України передбачає право кожного громадянина, а також іноземців та осіб без громадянства на звернення до суду щодо захисту своїх прав та на правову допомогу. Таке право не може бути обмежене за жодних обставин. Здійснення в Україні соціально-економічних та політичних перетворень зумовлює необхідність підвищення ефективності захисту прав громадян і,

зокрема, забезпечення реалізації передбаченого у ст. 42 Конституції України обов'язку держави захищати права громадян як споживачів.

Проблема захисту прав споживачів вже давно отримала міжнародне значення і актуальність її теоретичного дослідження навряд чи може викликати сумнів. У світовій практиці вироблений цілий комплекс основоположних прав споживачів, до яких належать права на отримання якісних і безпечних товарів (робіт, послуг), на освіту, інформацію, повне відшкодування заподіяної шкоди, на судовий захист, право на об'єднання в громадська організації і ряд інших.

У сфері порушення прав споживачів законодавство України передбачає наступні види відповідальності:

1) цивільну відповідальність (ст. 711 Цивільного кодексу України відповідальність за шкоду, завдану товаром неналежної якості, статті 8, 10 Закону України “Про захист прав споживачів”) – права споживача в разі придбання ним товару неналежної якості, права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг), право споживача на безпеку продукції (товарів, наслідки робіт), майнова відповідальність за шкоду, завдану дефектною продукцією або продукцією неналежної якості [5];

2) адміністративну відповідальність (статті 155–155-2 та інші норми Кодексу України про адміністративні правопорушення);

3) адміністративно-господарські санкції як адміністративна відповідальність;

4) кримінальну відповідальність (ст. 227 Кримінального кодексу України) та інші примусові заходи, спрямовані на захист прав споживачів.

Для застосування цивільної відповідальності необхідно встановити правову підставу, яку утворює сукупність наступних умов: наявність шкоди (матеріальної, моральної); протиправна поведінка (бездіяльність) порушника; наявність причинного зв'язку між протиправною поведінкою порушника та заподіяними збитками; вина порушника [1].



Права споживачів регулюються законодавством України, а саме: Законом України «Про захист прав споживачів», Цивільним кодексом України, Господарським кодексом України та іншими нормативно-правовими актами, що містять положення про захист прав споживачів. Виходячи з принципу, закріпленого в ст. 3 Конституції України про те, що людина, її життя і здоров'я, честь та гідність, недоторканність і безпека визнані в Україні найвищою соціальною цінністю, права споживачів належать до найголовніших соціальних прав громадян, захист яких покладено на державу [4].

Ці принципи конкретизовано в положеннях ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», згідно з якою, споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізовується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на державний захист своїх прав; належну якість продукції та обслуговування; безпеку продукції тощо [2].

Майнова відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів міститься в ст. 16 Закону України "Про захист прав споживачів". Згідно цієї статті шкода, заподіяна життю, здоров'ю чи майну споживачів підлягає відшкодуванню в повному обсязі, якщо законодавством не передбачена підвищена міра відповідальності; право вимагати відшкодування збитку має будь-який споживач незалежно від того чи був він із продавцем у договірних відносинах; виготовлювач несе відповідальність за збиток, заподіяний життю, здоров'ю або майну споживача незалежно від рівня його наукових або технічних знань. При заподіянні шкоди здоров'ю споживача відшкодуванню підлягає втрачений заробіток або його частина, розмір якого розраховується за правилами, встановленими ЦК України; витрати на лікування, додаткове харчування, санаторно-курортне лікування, протезування, а також інші витрати, викликані ушкодженням здоров'я. Якщо ушкоджено або знищено майно споживача, то йому повинна бути надана річ того ж роду і якості або відновлене ушкоджене майно. У випадку, коли цього

зробити не можна, споживачеві повинні бути відшкодовані збитки. Під збитками розуміється вартість утраченого майна, витрати, що зробив або повинний буде зробити споживач у зв'язку з утратою майна (реальний збиток), а також неодержані доходи, що одержав би пост-раждалий споживач, якби його право на безпеку товару не було порушено (упущена вигода).

На сьогодні сформувались різні форми захисту прав споживачів, при цьому провідну роль серед них посідає судова форма - універсальна, історично сформована, детально регламентована нормами цивільного процесуального права, а тому найбільш ефективна й цивілізована. Судовому захистові прав споживачів належить особливе місце. Відповідно до п.1 ст.22 Закону України «Про захист прав споживачів» захист прав споживачів, передбачених законодавством, здійснюється судом. Відповідно до закону судовий захист споживчих прав громадян здійснюється через звернення споживачів до судів загальної юрисдикції та з позовами про захист наступних прав:

- а) на безпечну та якісну продукцію;
- б) на повну, достовірну та прозору споживчу інформацію;
- в) на відшкодування матеріальної (майнової) школи, заподіяної споживанням неякісної продукції або наданням неповної чи оманливої інформації, що перешкодило використанню продукції за її призначенням.

Судовий захист споживчих прав здійснюється зазвичай в індивідуальній формі, тобто завдяки поновленню у правах позивача (співпозивача), що є безпосереднім споживачем, продукції чи послуг, або відшкодування збитків, заподіяних порушенням прав суб'єкта [3].

Враховуючи вищезазначене, пропоную звернути увагу на чинні нормативно-правові документи, які не охоплюють всіх основних проблем захисту прав споживачів, а також сприяти активній співпраці громадських організацій та органів державної влади.

Отже, можна зробити висновок, що існують різні способи та форми захисту прав споживачів. Споживач самостійно обирає способи, за допомогою яких він прагне захистити свої порушені права. Загальні засади забезпечення права споживачів на якість і безпечність продукції встановлюються обов'язковими процедурами стандартизації та сертифікації, що вказують на обов'язок виробників та продавців товарів і послуг пропонувати і надавати лише послуги чи вводити в обіг продукцію, які є безпечними для життя і здоров'я людини, забезпечують захист національної безпеки, охорону довкілля та природних ресурсів, запобігання недобросовісній конкуренції [6].

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. О. М. Язвінська: Цивільно-правова відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів 2016. Вип. 2. С. 255-261.
2. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991 р. № 1023-ХІІ. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР). 1991. № 30. С. 379.
3. Г. М. Грабовська: Форми та способи захисту прав споживачів у випадку придбання ними товарів не належної якості 2014. Вип. 4. С. 62-67.
4. Конституція України. К: Центр учбової літератури. 2014. С. 56.
5. Цивільний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР). 2003. № 40-44. С. 356.
6. Чеховська І.В. Адміністративно-правовий режим детінізації відносин у сфері виробництва та реалізації житлово-комунальних послуг : дис. ... канд. юрид. на-ук : 12.00.07 / І.В. Чеховська. – Ірпінь, 2006. – 221 с.

**Воробей О. С.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБ-15-4  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Дяченко С. В.,**  
к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **АНАЛІЗ ПОГЛЯДІВ ВЧЕНИХ ЩОДО ЗАКРІПЛЕННЯ ЗАСАДИ ЗМАГАЛЬНОСТІ В ЦИВІЛЬНОМУ СУДОЧИНСТВІ УКРАЇНИ**

Сьогодні відбувається зміна та модернізація цивільного судочинства з метою створення ефективного, надійного механізму здійснення та реалізації захисту порушених прав, свобод та законних інтересів осіб.

Загальновідомо, що функціонування будь-якої самостійної галузі права базується на принципах, які допомагають визначити її своєрідність та специфіку. Серед базових засад та основою моделі здійснення цивільного процесу чи не основне, центральне місце за поширеністю посідає - принцип змагальності.

Розкриттю змісту та визначенню місця принципу змагальності в системі принципів цивільного судочинства приділяли увагу дуже багато вчених та правників. До їх числа можна віднести таких вчених, як Васьковський Е. В., Комаров В. В., Шишкін В. І., Штефан М. Й., Мамницький В. Ю., Лунін С. В. та багато інших. Кожен науковець по-різному висвітлював бачення значення та ролі застосування засади в судовому процесі.

Першим дослідженням у якому було розкрито зміст та висвітлено ідеї правосуддя в принципі змагальності в цивільному процесі стала праця Мамницького В. Ю. Він зазначав, що проголошення правосуддя можливо тільки у тому випадку, коли судовий процес здійснюється у формі змагального процесу, а також те, що сенс повноти судової влади буде займати мізерну вагу без застосування даної засади.

Наука цивільного процесуального права розкриває значення принципу змагальності крізь призму його функціональності, як вимоги до судочинства.

Характеризуючи даний принцип, слід звернути увагу на те, що він виходить з правила - "доводить той, хто має зацікавленість". До прикладу у позовному провадженні обов'язок доказування лежить на Позивачу та Відповідачі.

Для детального розуміння характеристики досліджуваного принципу, варто розпочати з розкриття значення терміну «змагальність». Отож він пішов від слова «змагання». На нашу думку, змагання під собою передбачає певну боротьбу та своєрідне суперництво, яке спрямоване на досягнення бажаного результату у вирішенні спорів. Дане поняття найточніше висвітлює одну з істотних ознак процесу, те, що в змагальному судочинстві вирішення справи відбувається тільки внаслідок процесуальної суперечки двох суб'єктів, які протистоять один одному.

Тимченко Г. П. наголошує на тому, що засада змагальності в цивільному судочинстві є однією з найдієвіших способів вирішення правових конфліктів, який визначає внутрішню структуру і зміст судового процесу [1].

Відповідно до позиції вченого Штефана М. Й., змагальність - це процес відбору фактичного матеріалу, який є необхідним для вирішення справи судом, встановлення форм, методів та способів дослідження цих матеріалів, а також процесуальна діяльність суб'єктів доказування, послідовність дій та правові наслідки [2].

Як вважає, Гукасян Р. Є. значення засади змагальності полягає у тому, що він ефективно сприяє здійсненню судом та іншими уповноваженими особами, які безпосередньо беруть участь в судовому процесі збирати доказовий матеріал, що може посприяти в захисті особи.

Доволі змістовно розкривається зміст принципу науковцем Волосенком С. О. Основним критерієм змагальності він визначає чітко встановлені правила ведення справи, які нададуть однакові й рівні можливості для сторін відстояти свої права та інтереси.

Засада змагальності - це основне положення, яке закріплено у діючих нормах права, відповідно до якого створюються умови кожному хто зацікавлений у захисті судом, шляхом активної взаємодії з наступним. Вона відноситься до загальних, демократичних принципів. Прикладом цього може слугувати Статут цивільного судочинства від 1963 року. На той час, в повноваження суду входило вирішити справу в межах заявленої вимоги.

Стаття 367 Статуту закріплювала: "Суд у жодному разі не збирає доказів та довідок, а рішення має ґрунтуватись виключно за тими обставинами через яких виник спір". Таким чином, законодавець і у наш час застосовує поширення дії чистої змагальності. Вона є оптимальною, оскільки цивільне процесуальне право діє в рамках континентальної системи права.

Комаров В. В. у своїй науковій роботі висвітлює елементи засади змагальності. До яких відносить - безпосередню участь у судовому процесі, обґрунтування вимог та заперечень, надання доказів та заява клопотань [3].

Необхідно зауважити, що Васьковський Є. В. поділяє іншу думку. Він стверджує, що змагальний процес являє собою самостійну дію сторін при бездіяльному ставленні суду. На його думку, суд лише оцінює докази, які йому надали для встановлення належності, а от всю відповідальність за повноту доказів - несуть сторони.

На нашу думку, змагальність означає для сторони те, що вона може брати активну участь у доказуванні на рівні з іншою, то для суду - це передусім заборона виходу за межі дозволеної активності суду та сприяння тим же сторонам у доказуванні.

Підсумовуючи вищезазначене, можна сказати, що закріплення принципу змагальності у цивільному судочинстві відіграє велике значення на всіх стадіях судового процесу. В науковій полі розроблено велика кількість наукових праць щодо закріплення та розкриття досліджуваного принципу. Він характеризується можливістю застосування сторонами доказів, які закріплені у ЦПК України для того, щоб суд вирішив спір по суті. Саме від волевиявлення сторін повинні залежати дії суду в доказовій діяльності.

## **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Тимченко Г. П. Зміст змагальності у цивільному процесі / Г. П. Тимченко // Право України. – 2006. – № 6. – С.113.
2. Штефан М. Й. Цивільний процес / М. Й. Штефан // вид. Ранок. - 2000. - №2.- С. 217.

3. Курс цивільного процесу : підручник / В. В. Комаров, В. І. Бігун, А. В. Баранкова / за ред. : В. В. Комарова // Право. - 2012.- № 4.- С. 111

**Гелемей Н. О.,**  
здобувач другого (магістерського) рівня  
вищої освіти групи ПМЦЗ-17-2  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Обривкіна О.М.,**  
к.пед.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

### **ДОГОВІРНІ ФОРМИ ЩОДО ПРОДАЖУ ТОВАРУ ТА (АБО) НАДАННЯ ПОСЛУГ СПОЖИВАЧАМ**

На сучасному етапі розвитку нашої країни, найбільша увага приділяється економічним правовідносинам по типу «підприємство-споживач». Тобто, споживчі відносини досягли такої масштабності, що майже кожен з нас щодня набуває статусу споживача придбаваючи товар або отримуючи послуги. Саме такою позицією підтверджується актуальність обраної теми.

Питання договірних відносин у сфері споживання досліджували такі правники як О.М.Молявко, І.В.Жилінкова, В.А.Васильєва та інші.

Передумовою досягнення домовленості між продавцем товарів або виконавцем послуг стає попит, завдяки якому сторони споживчих відносин задовольняють власні потреби. Тому, виявивши такий попит, продавці та виконавці пропонують свій сегмент товарів або послуг, шляхом домовленості обох сторін щодо істотних умов отримання товару або послуги.

Відповідно до Цивільного кодексу України, договором є домовленість двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків. Від так, домовившись про істотні умови придбання товару або надання послуги, сторони споживчих правовідносин укладають відповідний договір.

Звісно, що не всі цивільні договори можна вважати, так званими споживчими договорами, або договорами укладеними зі споживачами. Для того, щоб договір вважався споживчим, одним із його сторін має виступати споживач. Слід пам'ятати, що відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів», споживач - фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника [2, ст. 1].

Найпоширенішими видами договорів, які укладаються зі споживачами є договори купівлі-продажу (в тому числі договір роздрібною купівлі продажу) та договори про надання послуг. Слід зазначити, що договори зі споживачами можуть укладатися як у письмовій, так і в усній формах. До прикладу, оскільки договір купівлі-продажу в роздрібній торговельній мережі виконується, як правило, під час його укладення, закон не вимагає його обов'язкового письмового оформлення. Громадянину-споживачу, який придбав у торговельного підприємства за усною угодою товар, видається документ, що підтверджує сплату ним грошей та є підставою для одержання товару. [3, с. 126].

Таким чином, відповідно до визначення поняття «споживач» та відповідно до видів договорів, які пропонуються Цивільним кодексом України, необхідно визначити, за якими договорами фізична особа може бути визнана споживачем, та які з видів договорів вважати договорами зі споживачами. Адже, на жаль, чинним законодавством України не передбачено ані визначення поняття «споживчий договір», ані встановлення критеріїв за якими відповідний цивільний договір можна буде кваліфікувати як споживчий.

Саме в цьому полягає суть проблеми – прогалина у законодавстві, яка заважає правильно та чітко регламентувати права фізичних осіб, які набули статусу споживача, та в подальшому здійснювати їх захист у разі порушень [4].



На разі, згідно Закону України «Про захист прав споживачів» опосередковано виділено декілька договорів, які все ж таки можна вважати споживчими. До цієї категорії договорів відносять договір роздрібної купівлі-продажу, договір про виконання робіт та надання послуг, а також договір споживчого кредитування. Саме цим договорам Законом України «Про захист прав споживачів» було приділено більше уваги та детально визначено права споживачів.

Тобто, можна зробити висновок, що поняття «споживчий договір» поки що закріплено лише на доктринальному рівні, серед науковців, які всіляко модернізують це поняття, акцентують увагу на його специфіці та необхідності якнайшвидшого законодавчого закріплення.

На нашу думку, для того щоб договір можна було вважати споживчим, слід лише дотриматися певних аспектів, які відрізняють сферу захисту прав споживачів від інших цивільних правовідносин, що виникають з договорів.

1) До прикладу, першим з основних аспектів є суб'єктний склад договору, тобто сторони, які його уклали. Для визначення договору споживчим однією стороною обов'язково повинна виступати фізична особа, визнана законодавством як споживач, а іншою стороною – суб'єкт підприємництва, який провадить свою діяльність у відповідній сфері, та повноважний реалізовувати певну продукцію та (або) надавати послуги.

2) Другим важливим аспектом виступає сам предмет договору. Предмет договору має бути спрямований на отримання споживачем відповідного блага, яке він в подальшому буде використовувати виключно для власних потреб. Отже, не може бути визнано договір поставки споживчим договором, адже його основна мета – це отримання товару, який в подальшому буде реалізовуватися, тобто використовуватися не для власних потреб.

3) Також обов'язковою умовою є оплатний характер договору. Так як однією зі сторін споживчого договору має бути суб'єкт підприємницької діяльності, на меті у якого є отримання прибутку, то інша сторона договору –

споживач, повинна сплатити грошові кошти за отримане благо. Таким чином, до споживчих договорів не можуть бути віднесені договори позики, дарування та інші цивільні договори, які передбачають безоплатність.

Враховуючи вищенаведене, слід дійти висновку про те, що законодавче закріплення поняття «споживчий договір» відіграло б важливу роль у розвитку сфери захисту прав споживачів. Договір є основою у правовідносинах між сторонами, він фіксує їх волевиявлення та визначає істотні умови відповідних домовленостей.

Встановлення такого поняття як «споживчий договір» на законодавчому рівні дозволить споживачам зафіксувати свої права та обов'язки, а також чітко встановити такий правовий статус для виконавця, виробника, продавця.

Тому, для вирішення даної проблеми пропонуємо законодавцю доповнити статтю 1 Закону України «Про захист прав споживачів» поняттям «споживчий договір» та дати йому наступне визначення: «споживчий договір – це договір, однією зі сторін якого виступає споживач, який за плату отримує певне благо, що задовольняє його власні потреби, а інша сторона – продавець/виконавець одержує від споживача платню та забезпечує його цим самим благом».

Також, для однакового тлумачення такого визначення, пропонуємо створити Типовий споживчий договір, який буде видано та затверджено уповноваженим державним органом. Такий документ повинен містити загальні положення про відповідного виду відносини між споживачем та продавцем, виконавцем, про перелік прав, обов'язків кожної зі сторін та способів захисту прав споживачів у разі їх порушення.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Цивільний кодекс України: Закон України // Відомості Верховної Ради (ВВР), 2003, № 40-44, ст.356. / URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>

2. Про захист прав споживачів: Закон України // Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. / URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/ed20170610>

3. О.В. Старцев. Підприємницьке право: навч. посіб./ К.: Істина, 2006. 208 с.

4. Чеховська І.В. Адміністративно-правовий режим детінізації відносин у сфері виробництва та реалізації житлово-комунальних послуг : дис. ... канд. юрид. на-ук : 12.00.07 / І.В. Чеховська. – Ірпінь, 2006. – 221 с.

**Гнатик Н. І.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБі-15-1  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Дяченко С. В.,**  
к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права,  
Університету державної фіскальної служби України

## **ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПРИ ІНТЕРНЕТ-ПОКУПКАХ**

У сучасному динамічному світі широкої популярності набули покупки у віртуальному середовищі. За даними дослідження компанії Factum Group Ukraine, яке було проведено за ініціативою Інтернет-асоціації України (ІнаУ), у жовтні 2018 року регулярно здійснювали Інтернет-покупки (принаймні раз на місяць) дві третини жителів України (63%) [1]. Закономірно, що виникає необхідність захисту прав споживачів при купівлі товарів через мережу Інтернет.

Питання електронної комерції, її розвитку та сучасних трендів у світі та Україні досліджували такі вчені як Ю.К. Базанова, В.М. Брижка, В.М. Бутузова, Н.М. Васильєвої, А.П. Вершиніна, В.Д. Гавловського, М.П. Ковалю, В.С. Цимбалюка, М.Я. Швеця та інші. Однак курс України до ЄС вимагає все нових і сучасних досліджень у цьому напрямку із урахуванням світового досвіду.

Мета дослідження – визначити сутність електронної комерції, оцінити рівень розвитку електронної комерції в Україні та способи захисту прав споживачів при Інтернет-покупках.

У роботі використано діалектичний метод, який допоміг розкрити основні поняття, формально-логічний метод та метод прогнозування, який допоміг визначити проблеми захисту прав при Інтернет-покупках.

Основні нормативно-правові акти захисту прав споживачів у сфері електронної комерції це: Цивільний кодекс України [2], Господарський

кодекс України, Закон України «Про захист прав споживачів» [3], Закон України «Про електронну комерцію» [4] та інші.

Першочерговим завданням є дослідження європейського і світового досвіду законотворчості в сфері електронної комерції. Наступний крок – синхронізація вітчизняної нормативно-правової бази з їх вимогами. Однакове регулювання відносин у сфері захисту права споживачів досягається шляхом фактичного розвитку договірних прав ЄС у двох напрямках – гармонізації та уніфікації.

Закон України «Про електронну комерцію» визначає електронну комерцію як відносини, спрямовані на отримання прибутку, що виникають під час вчинення правочинів щодо набуття, зміни або припинення цивільних прав та обов'язків, здійснені дистанційно з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем, внаслідок чого в учасників таких відносин виникають права та обов'язки майнового характеру [4].

Необхідно зазначити, що сьогодні в нашій країні виділяють дві форми захисту прав при Інтернет-покупках: неюрисдикційна та юрисдикційна.

Неюрисдикційна форма – самостійний захист прав без звернення по допомогу до державних або інших компетентних органів, тобто самозахист.

Юрисдикційна форма передбачає звернення до компетентних органів. Останньою інстанцією захисту прав є суд.

Проблематика договорів, які укладаються на відстані, безпосередньо поєднується з предметом електронної торгівлі.

З метою забезпечення можливості захисту свого права на інформацію та відшкодування шкоди при придбанні товарів чи послуг через Інтернет споживачеві, необхідно, як мінімум, підтвердити факт існування договірних відносин між ним та продавцем. Зазвичай «кліком» покупець погоджується з публічним договором (передбаченим статтею 633 ЦК України), розміщеним в Інтернет-магазинах [2]. Ще однією особливістю електронної комерції є право покупця відмовитися від договору купівлі-продажу товару тільки до підписання ним акту-приймання передачі товару. Рішення Апеляційного

суду Донецької області від 09 жовтня 2017 року у справі № 235/1462/17, провадження № 22-ц/775/1561/2017 передбачило, що оформлення замовлення товару через сайт є отриманням оферти, а прийняття товару через пошту є акцептом після якого договір купівлі-продажу товару на відстані вважається укладеним [5].

Важливо зазначити і належний рівень загальної обізнаності споживачів щодо захисту своїх прав. При Інтернет-покупках застосовуються загальні правила і обов'язки щодо захисту прав споживача.

Суди повинні керуватися нормами Розділу I Глави 2 ЦПК України, вирішуючи питання територіальної підсудності. Ч. 5 ст. 28 ЦПК надає право позивачу в справах про захист прав споживачів на свій розсуд пред'являти позов: за місцезнаходженням відповідача, за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача або за місцем заподіяння шкоди чи виконання договору (за винятком виключної підсудності) [6].

Закон України «Про судовий збір» містить норму, яка звільняє від сплати судового збору у справах про захист прав споживачів [7]. Хоча ще недавно споживачі звільнялись від сплати судового збору за подання позовної заяви до суду першої інстанції, та повинні були сплачувати судовий збір при вчиненні відповідних дій у всіх інших судових інстанціях. Постанова Великої Палати Верховного Суду від 21 березня 2018 року (справа № 761/24881/16-ц, провадження № 14-57цс18) зазначає, що споживачі звільняються від сплати судового збору на всіх стадіях судового процесу [8].

Позивач повинен довести факт придбання товару саме у цьому Інтернет-магазині.

Зацікавленим у доведенні, що недоліки товару виникли внаслідок порушення споживачем правил користування товаром або його зберігання, на думку Верховного Суду (Постанова Верховного Суду/Касаційний цивільного суду справа від 16 квітня 2018 року у справі № 357/6497/17, провадження № 61-853св17), повинен бути продавець, оскільки саме на ньому лежить тягар доведення в таких справах [9]. Доведення факту

наявності або відсутності недоліків у товарі можливо за допомогою експертизи.

Якщо ж покупець до підписання акту прийому-передачі не оглянув товар, хоча мав реальну можливість виявити очевидні дефекти товару, то тягар доведення, коли саме вони виникли, покладається на покупця (Постанова Верховного Суду/Касаційний цивільного суду від 28 лютого 2018 року у справі № 215/46/16-ц) [10].

Також споживач повинен довести факт заподіяння шкоди життю, здоров'ю та / або майну споживача.

Таким чином, варто зазначити, що електронна комерція і надалі стрімко зростатиме, стане більш широкою і сфера таких послуг.

Права та рівень захисту онлайн-споживачів згідно з нормативно-правовими актами не поступаються традиційному «офлайновому» способу, а вимоги до якості товарів і послуг також жорсткі, як і у звичайних магазинах.

Особливе місце в практиці вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів займають позасудові форми вирішення спорів. Судовий захист не посідає належне місце через значну тривалість розгляду справ, труднощі виконання судових рішень та правову необізнаність населення.

Отже, дане питання потребує подальших досліджень та доопрацювання. Особливу увагу необхідно звернути на удосконалення системи електронного розрахунку за товари чи послуги. Належний рівень правової грамотності щодо захисту прав споживача – запорука непорозумінь та уникнення непередбачуваних ситуацій у комерційній діяльності через мережу Інтернет.

## **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Дані досліджень інтернет-аудиторії України // Інтернет-асоціації України – URL : <https://inau.ua/proekty/doslidzhennya-internet-audytoriyi>. (дата звернення: 18.12.2018).

2. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 року № 435-IV // Відомості Верховної Ради України. – URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>. (дата звернення: 18.12.2018).

3. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 року № 1023-XII // Відомості Верховної Ради України. – URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>. (дата звернення: 18.12.2018).

4. Про електронну комерцію : Закон України від 03.09.2015 року № 675-VIII // Відомості Верховної Ради України. – URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19>. (дата звернення: 18.12.2018).

5. Рішення Апеляційний суд Донецької області від 09.10.2017 року у справі № 235/1462/17, провадження № 22-ц/775/1561/2017 – URL : <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/69414402>. (дата звернення: 18.12.2018).

6. Цивільний процесуальний кодекс від 18.03.2004 року № 1618- XV // Відомості Верховної Ради України. – URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15>. (дата звернення: 18.12.2018).

7. Про судовий збір: Закон України від 08.07.2011 року № 3674-VI // Відомості Верховної Ради України. – URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/3674-17>. (дата звернення: 18.12.2018).

8. Постанова Великої Палати Верховного Суду від 21.03.2018 року у справі № 761/24881/16-ц, провадження № 14-57 цс 18 – URL : <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/73054749>. (дата звернення: 13.12.2018).

9. Постанова Верховного Суду/Касаційний цивільного суду від 16.04.2018 року у справі № 357/6497/17, провадження № 61-853св17– URL : <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/73469340>. (дата звернення: 18.12.2018).

10. Постанова Верховного Суду/Касаційний цивільний суд від 28.02.2018 року у справі № 215/46/16-ц, провадження № 61-6275 св18– URL : <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/72525098>. (дата звернення: 18.12.2018).



**Горбенко П. В.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБП-16-5  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник : Обривкіна О.М.,**  
к.пед.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ДЕЯКІ АСПЕКТИ ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВОГО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У РАЗІ КУПІВЛІ ТОВАРУ НЕНАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ**

Для сучасних умов розвитку світового суспільства особливо важливого значення набуває питання захисту прав споживачів. Конституція України передбачає право кожного громадянина, а також іноземців та осіб без громадянства на звернення до суду щодо захисту своїх прав та на правову допомогу.

Україна дбає про захист життя та здоров'я її громадян, зокрема й за споживання продукції харчового, побутового, виробничо-технічного призначення та при наданні послуг. Конституція України, зокрема ст. 16 вказує про забезпечення екологічної безпеки і підтримання екологічної рівноваги на території України [3].

Право споживачів на належну якість продукції та обслуговування є одним із основних прав споживачів, що задекларовані в ст. 4 ЗУ «Про захист прав споживачів»[4]. Якість, як правова категорія, – це відповідність фактичних і виробничих властивостей продукції, передбачених законом чи договором, кількісним та якісним показникам продукції. До властивостей продукції належать: безпечність, надійність, технічний ресурс, функціональна придатність, досконалість проектування, престижність і новизна, довговічність, гарантійність, надійність, економічність, естетичність, екологічність та ін.

Аналізуючи ст.8, ст.16 Закону України, можна дійти висновку, що товарами неналежної якості вважаються товари, котрі мають конструктивні, виробничі, рецептурні або інші недоліки або ознаки фальсифікації. У ст.1

Закону України “Про вилучення з обороту, переробки, утилізація, знищення або подальше використання неякісної і небезпечної продукції” зазначається, що до такої продукції можна віднести наступну:

1) що не відповідає вимогам чинних в Україні нормативно-правових актів і нормативних документів щодо відповідних видів продукції та її споживчих властивостей;

2) що не відповідає обов’язковим вимогам чинних в Україні нормативно-правових актів щодо її безпеки для життя і здоров’я людини, майна і навколишнього середовища;

3) якій з метою збуту споживачам, виробником навмисне надані зовнішній вигляд та певні властивості визначеного виду продукції, проте, яка не може бути ідентифікована як продукція, за яку вона видається;

4) під час маркування якої порушені встановлені законодавством вимоги щодо мови маркірування та (або) щодо змісту і повноти інформації, що повинна при цьому повідомлятися;

5) термін придатності якої до споживання або використання минув;

б) на яку немає передбачених законодавством відповідних документів, що підтверджують її якість і безпеку [1].

У разі придбання товару неналежної якості, покупець має змогу звернутися до ст. 708 Цивільного Кодексу України, в якій зазначається : « у разі виявлення покупцем упродовж гарантійного або інших строків, установлених обов’язковими для сторін правилами чи договором, недоліків, не застережених продавцем, або фальсифікації товару покупець має право на свій вибір:

1) вимагати від продавця або виготовлювача безкоштовного усунення усіх вад товару або відшкодування витрат, здійснених покупцем чи третьою особою, на їх виправлення;

2) вимагати від продавця або виготовлювача заміни товару на ідентичний 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 » [5].

Слід зазначити, що Закон України «Про захист прав споживачів» , говорячи про неналежну якість товару має на увазі тільки фізичні недоліки. Що ж стосується юридичних недоліків, тут мова йде про загальні права покупця, передбачені Цивільним кодексом України [2, с.124].

Таким чином, однією із специфічних рис законодавства України про захист прав споживачів є численність нормативно-правових актів, що впливають із неповноти охоплення законодавчими актами відносин, що складаються в цій сфері. Здійснення правового регулювання відносин, пов'язаних із реалізацією права споживача у разі придбання товару неналежної якості на кодифікованому рівні ЦК України та Законом України «Про захист прав споживачів», і на підзаконному рівні, зумовлює наявність численних колізій та прогалин. Формування інституту захисту прав споживачів у разі придбання товару неналежної якості в українському законодавстві має виходити з сучасного розвитку ринкових умов, основних міжнародних тенденцій у цій сфері, а також враховувати світовий досвід.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. «Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію, знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції» Закон України від 14.01.2000 р., №1393- XIV // Офіційний вісник України. –2000. - № 7. – Ст.245.

2. Зверєва О.В. До питання про права споживача при придбанні товару неналежної якості / О.В.Зверєва // Форум права .- 2008. –№2. – С.123-130.

3. Конституція України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР - ст. 14.

4. «Про захист прав споживачів»: Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-ХП (в ред. Закону України від 01.12.2005 р. № 3161-IV).

5. Цивільний Кодекс України від 16.01.2003 / Відомості Верховної Ради (ВВР), 2003, № 40-41 – ст. 356.

**Гурін Д.П.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБП-18-4  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Мілевська А. О.,**  
к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу,  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧІВ В СФЕРІ РЕМОНТУ ЕЛЕКТРОПОБУТОВОЇ ТЕХНІКИ ТА ІНШИХ ПОБУТОВИХ ПРИЛАДІВ**

Якість побутової техніки, яка реалізується торговими мережами в Україні, часто розчаровує, і споживачі змушені звертатися до продавця з вимогами проведення гарантійного ремонту або повернення коштів, чи обміну товару неналежної якості на інший. Як правило, продавці наполегливо пропонують споживачу звертатися безпосередньо до сервісних центрів за проведенням гарантійного ремонту, де зачасти відмовляють у проведенні такого ремонту, посилаючись на встановлені виробником правила, чи вимагають оплати ремонту, порушуючи тим самим права споживачів.

Серед авторів, які займалися дослідженням питань щодо прав та обов'язків споживачів слід відзначити таких як: Янишен В.П., Тищенко Ю.В., Черняк О.Ю., Осетинська Г.Ф. та інші.

Правове врегулювання питань щодо ремонту електропобутової техніки та інших побутових приладів здійснюється положеннями Цивільного кодексу України [4], Закону України «Про захист прав споживачів» [3], Постанови «Про затвердження правил побутового обслуговування населення» [2], Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів [1] та ін.

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 визначено Порядком №506 [1]. До таких товарів, зокрема, належать:

- апаратура радіоелектронна побутова;
- машини та прилади електропобутові;
- машини та прилади для механізації робіт у побуті;
- побутові електронні прилади, у тому числі обчислювальна техніка;
- інші товари, повний перелік яких наведено в додатку 1 до вищезазначеного Порядку.

Відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» [3] продавець (виробник, виконавець) зобов'язаний передати споживачеві товар належної якості, а також надати інформацію про нього. На вимогу споживача йому повинні надати документи, які підтверджують належну якість товару. Закон зобов'язує виробника (виконавця) забезпечити нормальну роботу товару протягом гарантійного терміну. Гарантійний строк зазначається в технічному паспорті або в іншому документі, що додається до товару. У разі поломки товару протягом встановленого гарантійного терміну виробник (виконавець) зобов'язаний забезпечити безкоштовне виконання робіт з гарантійного ремонту. Він полягає в проведенні робіт, пов'язаних з усуненням недоліків товару, з метою його використання за призначенням протягом гарантійного терміну. При виконанні гарантійного ремонту гарантійний термін збільшується на час перебування товару в ремонті.

З вимогою про безоплатне усунення недоліків, тобто про виконання гарантійного ремонту, споживач відповідно до ст. 8 Закону має право звернутися за своїм вибором до продавця, у якого був придбаний неякісний товар, виробникові або підприємству, що задовольняє ці вимоги за місцезнаходженням споживача. Якщо споживач вирішив звернутися в сервісний центр, то слід звертатися в ті з них, які вказані виробником в

експлуатаційних документах або повідомлені споживачеві при покупці товару. Вимогу бажано викладати в письмовій формі, наприклад, у вигляді претензії, додавши до неї копії чека та технічного паспорта або його замінює, з позначкою про дату продажу. Претензія складається в довільній формі у двох примірниках, один з яких передається виконавцю, а інший, з відміткою про її отримання та датою, залишається у споживача. На час ремонту товару споживач має право в письмовій формі вимагати надання (з доставкою за рахунок виконавця, якщо товар великогабаритний або його вага перевищує 5 кг) аналогічного товару належної якості, тобто товару, що володіє тими ж основними споживчими властивостями, що і набутий їм товар.

Під час здачі товарів для проведення гарантійного ремонту споживачу пропонують підписати «Акт приймання-передачі в ремонт» або «Заяву про гарантійний ремонт», котрі споживач, як правило, підписує не читаючи. Таким чином споживач погоджується із більшою кількістю днів проведення гарантійного ремонту, бо не звернув увагу на зміст того, що підписав. Дрібним шрифтом господарюючі суб'єкти вказують терміни цих ремонтів від 30 до 90 днів. І споживач змушений чекати, хоча, згідно Закону, мав право на проведення гарантійного ремонту протягом 14 днів.

Також важливим моментом є відшкодування вартості проведеного ремонту. Необхідно відзначити, що гарантійний ремонт проводиться за рахунок коштів виробника або продавця, але деякі недобросовісні продавці, користуючись необізнаністю покупців, відмовляють у його проведенні, перекладаючи всю відповідальність на споживача.

Закон передбачає єдиний випадок відмови в гарантійному ремонті – порушення споживачем правил експлуатації товару або його зберігання. Проте, що саме відноситься до порушень правил експлуатації або зберігання товару у законі не пояснюється. Саме цим часто користуються недобросовісні продавці, не бажаючи надавати послуги по гарантійному обслуговуванню та ремонту товарів, в тому числі й електропобутових приладів.

Таким чином, законодавством про захист прав споживачів надано достатньо правових гарантій захисту, але, в той же час, залишаються певні прогалини, які дають можливість недобросовісним продавцям знаходити шпарини у законодавстві та утискати права споживачів, не порушуючи при цьому закон. Крім того, подібному порушенню сприяють самі споживачі, які своєю необізнаністю допомагають суб'єктам неправомірних відносин.

Тому, на нашу думку, вирішення даної проблеми передбачає проведення роботи у двох напрямках:

1) доцільно вказати у нормативно-правових актах перелік порушень експлуатації електропобутових приладів, враховуючи сферу їхнього застосування або, принаймні, зобов'язати продавців зазначити це у їхніх внутрішніх-підприємницьких документах, таких як статут підприємства, технічна документація та ін.;

2) необхідно розробити комплекс заходів, які сприятимуть обізнаності споживачів у сфері товарних відносин, зокрема у частині нормативно-правових актів, які урегульовують спірні питання між продавцем і покупцем.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Порядок гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів, затв. постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2002 № 506 зі змінами і доповненнями, внесеними постановою від 10 серпня 2004 м № 1022. - [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/506-2002-%D0%BF>

2. Про затвердження правил побутового обслуговування населення, затв. постановою Кабінету Міністрів України від 16 травня 1994 р. N 313. - [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/313-94-%D0%BF>

3. Про захист прав споживачів. Закон України, затв. Постановою ВР № 1024-ХІІ від 12.05.91, ВВР, 1991, № 30, ст.380. - [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.

4. Цивільний кодекс України: Закон України від 16.01.2003 р. No 435-IV. Офіційний вісник України. 2003. No 11. Ст. 461

5. Янишен В.П. Особливості реалізації прав споживачів за договором про виконання робіт(надання послуг). - [Електронний ресурс] : – Режим доступу: [tlaw.nlu.edu.ua/article/download/115218/113152](http://tlaw.nlu.edu.ua/article/download/115218/113152)

**Давиденко О.В., Дементьєва А.О.,**  
здобувачі першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБП-16-5  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Чеховська І.В.**  
д.ю.н., с.н.с., завідувач кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ПАЛІАТИВНОЇ ДОПОМОГИ**

Паліативна допомога – це доволі нове явище в Україні, стан її правового регулювання перебуває в розробці. Варто звернути увагу на такі аспекти, які потребують врегулюванню, а саме:

- а) нормативно-правове поле;
- б) матеріально-технічна база.

Актуальність даної теми полягає у тому, що за даними Міністерства охорони здоров'я цієї допомоги щороку потребує більше 600 тисяч невиліковно хворих – онкохворі, літні люди, хворі на ВІЛ/СНІД, цукровий діабет, туберкульоз, тощо. На сьогодні в Україні практично відсутня система догляду за невиліковно хворими, тому існує всього 9 хоспісів та 2 центри надання паліативної допомоги [2]. У зв'язку з цим паліативні та хоспісні відділення лікувально-профілактичних закладів не можуть в достатній мірі надати допомогу і забезпечити хворих необхідним: відповідним медичним обладнанням, протипролежневими матрацами та всім іншим, потрібним для лікування. Через нестачу коштів, на жаль, матеріально-технічна база багатьох діючих хоспісів та відділень паліативної допомоги не відповідає



міжнародним стандартам, а умови перебування хворих у цих закладах є незадовільними, що можна розглядати як порушення прав пацієнтів [1, с. 3].

Паліативна допомога – доволі об'ємне поняття, яке включає в себе багато аспектів допомоги тяжкохворим. Для широкої реалізації цього напряму необхідно залучати не тільки медичний персонал, а й юристів, громадські організації, представників МОЗ України.

У зв'язку з цим цікавим видається міжнародний досвід правового регулювання паліативної допомоги в країнах Європи.

Правовою базою розвитку паліативної допомоги в Європі стали основні міжнародні документи, які визначають основні права людини в світі, серед них: «Загальна декларація прав людини», ООН, 1948 р. ; «Міжнародний Пакт про економічні, соціальні і культурні права», ООН, 1966 р. ; «Конвенція Ради Європи про захист прав людини та основоположних свобод», 1950 р.

Можна виділити такі напрямки проблем, які виникають під час надання паліативної та хоспісної допомоги в країнах Східної Європи:

- 1) недостатні визнання, оцінка і підтримка розвитку системи паліативно-хоспісної допомоги з боку урядів, особливо регіональних органів виконавчої влади;
- 2) недостатня доступність опіоїдних анальгетиків для паліативних пацієнтів;
- 3) брак фахівців, які пройшли спеціальну підготовку, і відсутність спеціалізації медичного персоналу з паліативної та хоспісної медицини;
- 4) нестача обладнання для здійснення паліативного лікування та догляду;
- 5) недостатні можливості для проведення наукових досліджень;
- 6) негативні культурні стереотипи і національні традиції;
- 7) недостатня інформованість населення з питань паліативно-хоспісної допомоги;

8) недостатня міжсекторальна співпраця і координація зусиль з розвитку служби паліативної та хоспісної допомоги;

9) обмеження фінансування з бюджету та відсутність традицій меценатства і благодійництва [2].

Запровадження та розвиток служби паліативної допомоги в Україні не можливий без створення відповідної нормативно-правової бази, що регулює різні сфери цього напрямку медико-соціальної допомоги, зокрема адекватного знеболювання, доступності хворих та членів їхніх родин до послуг хоспісів та виїзних бригад паліативної допомоги, розвиток кадрового потенціалу закладів паліативної допомоги, розвиток приватних закладів паліативної допомоги та інше [1, с. 4].

На жаль до певного часу для врегулювання даної проблеми в Україні не було жодного нормативно-правового акту, який би охоплював цю сферу в цілому. В 2008 році були спроби, щодо розроблення та затвердження Державної Програми розвитку систем паліативної допомоги, яка так і залишилася на етапі розроблення, оскільки вона не була затверджена та профінансована.

Законодавчою базою на сьогодні для регулювання паліативно-хоспісної допомоги населенню в нашій державі є насамперед Конституція України й Закон «Основи законодавства України про охорону здоров'я», у ст. 33 якого паліативну допомогу визначено як окремий вид медичної допомоги нарівні з екстреною, первинною, вторинною (спеціалізованою), третинною (високоспеціалізованою) та медичною реабілітацією.

Також у ст. 354 цього Закону зазначено: «На останніх стадіях перебігу невиліковних захворювань пацієнтам надається паліативна допомога, яка включає комплекс заходів, спрямованих на полегшення фізичних та емоційних страждань пацієнтів, а також надання психосоціальної і моральної підтримки членам їх сімей. Паліативна допомога надається безоплатно за направленням ЗОЗ, у якому пацієнту надавалася вторинна (спеціалізована) чи третинна (високоспеціалізована) медична допомога, із яким укладено договір

про медичне обслуговування населення. Порядок надання паліативної допомоги та перелік медичних показань для її надання визначаються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері охорони здоров'я» [3].

На сучасному етапі першим нормативно-правовим документом, який відносно повно та чітко регламентує основні, досі не врегульовані аспекти організації допомоги тяжкохворим, є Наказ МОЗ № 41 від 21.01.2013 «Про організацію паліативної допомоги в Україні [7].

Вирішенням даної проблеми може стати прийняття ряду нормативно-правових актів, які всебічно охоплювали та врегульовували суспільні відносини, які виникають у цій сфері, а не лише їхню частину.

Реформування всієї системи паліативної допомоги в Україні потребує взаємодії всього суспільства. Для початку, було б доцільно створити консультативні команди паліативної допомоги, які б консультували персонал клінік, пацієнтів та їхніх родичів з питань паліативної допомоги в лікувально-профілактичних установах.

Для створення таких команд, потрібні фахівці, які б спеціалізувалися в даному питанні. Тому необхідні працівники, які б мали відповідні знання і в медичній, і в юридичній сферах. Розуміючи цю проблему МОЗ ініціював у 2014 році процес розвитку медичного права в Україні та було рекомендовано ввести курс «Медичного права» до ВНЗ. Проте станом на сьогодні медичне право викладається як вибіркова дисципліна лише в 6-ти ВНЗ які готують правників .

Ще одним напрямом правового регулювання паліативної допомоги є удосконалення законодавства а саме ЗУ «Про благодійну діяльність та благодійні організації», яке б стимулювало розвиток благодійних організацій, котрі будуть займатися збором коштів, для утримання невиліковно хворих пацієнтів, чим полегшували становище їх та їхніх близьких родичів.

Наведене вище доводить, що наявна нормативно-правова база не може в повній мірі забезпечити права паліативних хворих, такі як : надання і

підготовка подачі скарг у відповідні інстанції, консультації з різних правових питань та ряд інших. Тому слід звертатися до міжнародно-правових актів, до них відносяться Декларація ВООЗ( 1990), Барселонська декларація (1996).

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Курницька г. М. Підходи щодо розвитку паліативної та хоспісної допомоги [електронний ресурс] / г. М. Курницька // удк 327.39. – 2018. Режим доступу до ресурсу: [file:///c:/users//downloads/nauipr\\_2014\\_1\\_11.pdf](file:///c:/users//downloads/nauipr_2014_1_11.pdf).

2. Створення системи паліативної і хоспісної допомоги в умовах реформування охорони здоров'я в Україні: медичні та соціальні аспекти [електронний ресурс] // наука і практика міжвідомчий медичний журнал – 2014. – Режим доступу до ресурсу: [file:///c:/users/anastasiya/downloads/nauipr\\_2014\\_1\\_11.pdf](file:///c:/users/anastasiya/downloads/nauipr_2014_1_11.pdf).

3. Закон України основи законодавства України про охорону здоров'я [електронний ресурс] // № 4. – 1993. – Режим доступу до ресурсу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2801-12>.

4. Основні нормативно-правові засади гуманізації політики щодо невиліковно хворих у світі [електронний ресурс] // удк 323.212. – 2011. – режим доступу до ресурсу: <http://lib.inmeds.com.ua:8080/jspui/lib/2194/1/normatyvni-2011.pdf>.

5. Стан, проблеми і перспективи впровадження національної стратегії розвитку системи паліативної допомоги в Україні до 2022 року [електронний ресурс] // удк 614.2. – 2013. – режим доступу до ресурсу: [file:///c:/users//downloads/fch\\_2013\\_4\\_3.pdf](file:///c:/users//downloads/fch_2013_4_3.pdf)

6. Українські реалії паліативної допомоги [електронний ресурс]. – 2018. – режим доступу до ресурсу: <http://ligalife.com.ua/5523/>.

**Демчук В.В.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБ-17-2  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Каркачова А.В.,**  
к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **НАЦІОНАЛЬНА ПОЛІТИКА З ПИТАННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

В умовах сьогодення, з огляду на Євроінтеграцію нашої держави дотримання прав споживачів набуває значної актуальності, що пов'язано з низкою дискусійних питань. Розбудова сучасної демократичної держави не можлива без свідомого громадянства та повного захисту і реалізації прав людини як споживача, створення та проведення правильної споживчої політики.

Захист прав споживачів являє собою комплексну, багатоаспектну проблему, яка безпосередньо і чітко пов'язана зі зміцненням національної безпеки держави та захисту прав її громадян. У контексті економічної безпеки проблема захисту прав споживачів є досить вагомим, тому що саме вона вказує на достатній рівень розвитку і захисту прав людини і громадянина. Не повною мірою споживачам надається потрібна їм інформація, особливо в Україні більшість громадських організацій та установ не беруть до уваги таку проблему, як захист прав споживачів, також не існує єдиного органу державної влади, який би здійснював нагляд за дотриманням прав споживачів, тим самим виявляв би порушення у даній сфері і встановлював санкції, не лише адміністративного, але й кримінального характеру, як більш жорстку міру покарання.

Питанням захисту прав споживачів присвячена велика кількість робіт, що характеризується гостротою даної проблеми, колом суб'єктів які беруть участь у відносинах, а також їх інтересів, які є предметом охорони та захисту з боку держави. Дослідженням даної проблеми займалися українські вчені: Котлера Ф., Павленко А.Ф., Кармаза О., Малигіна В., Демиденко В.,

Сікачина В., у своїх працях вони вказували найактуальніші проблеми даної сфери, чітко характеризували відсутність взаємодії між розвитком ринку і прямим захистом прав споживачів, відсутністю необхідної нормативно-правової бази і прямої реалізації права.

Незважаючи на значну кількість досліджуваних робіт, дана проблема потребує подальшого вивчення, з огляду на стрімкий розвиток суспільних відносин.

Захист прав споживачів в Україні безпосередньо забезпечується ч.3 ст. 42 та ст. 50 Конституції України, тим самим підкреслюючи важливість даної сфери на державному та міжнародному рівні [1, ст. 42, 50].

Формування системи захисту прав споживачів в Україні здійснювалися з часів набуття нею незалежності. Розпочалася вона із розробки та прийняття Закон України «Про захист прав споживачів» від 21.05.1991 р., який є одним із основних актів регулювання цивільного законодавства. Закон регулює загальні та конкретні питання, чітко розмежовує поняття «споживач», вказує на безпеку товарів, права споживачів, інформування споживачів, а також на судовий захист як один із головних засобів захисту порушених прав. Даний закон є загальним, тому він передбачений в інших законах та підзаконних актах. Захист суспільних інтересів, зокрема прав споживачів, характеризується проведенням освітньої та аналітичної діяльності, пов'язаної з дотриманням нормативних вимог щодо якості та безпеки продукції та послуг [2, ст. 25].

Загальні положення про захист споживачів містяться в новій редакції Цивільного кодексу України. Цивільний кодекс містить мінімальний набір правил захисту прав споживачів, оскільки прописує договірні питання та відповідальність за їх неналежне виконання. Хоча в Цивільному кодексі безпосередньо і не вживається і чітко не роз'яснюється поняття «споживач», однак регулюючи ті чи інші питання, він все одно певною мірою стосується споживача і його прав. Міжнародні та національні практики захисту прав споживачів базуються на визнаних в усьому цивілізованому світі принципах і

засадах, дотримання яких гарантує країнам успішне інтегрування до спільної системи цінностей – прав людини на якісне та безпечне споживання, а також стимулювання громадської активності споживачів.

Держава повинна підтримувати:

- 1) пріоритет інтересів споживачів перед інтересами будь-яких політичних, бізнесових, корпоративних та інших угруповань;
- 2) надавати безпосередню першість у побудові державної політики та діяльності у сфері захисту прав споживачів;
- 3) прозорість і відкритість в інформаційному просторі державної політики та відповідних дій щодо захисту прав споживачів;
- 4) соціальний діалог між державою та громадськими організаціями споживачів щодо захисту прав споживачів;
- 5) поєднання зусиль урядових і громадських структур у створенні перешкод для незаконної підприємницької практики;
- 6) гарантія захисту споживачів від шкоди їхньому здоров'ю і безпеці;
- 7) сприяння підвищенню просвіти громадян у сфері їхніх прав, законних інтересів та ефективних механізмів захисту прав споживачів на ринках товарів, робіт, послуг;
- 8) принцип здорового споживання з урахуванням інтересів нинішніх і майбутніх поколінь [3, с. 268].

Здійснюючи свої права, споживач змушений їх захищати від порушень з боку виробників, продавців, а також виконавців. Відповідно до Закону «Про захист прав споживачів» судовий захист споживчих прав громадян здійснюється безпосередньо через звернення до судів загальної юрисдикції та за позовними заявами про порушення прав.

На сьогоднішній день сформувалися різні форми захисту прав споживачів, при цьому важливу роль потрібно відвести судовій формі, яка є універсально та історично сформованою, а також детально регламентованою нормами цивільного процесуального права, що є найбільш ефективною та сучасною.

Судовий захист, а також порядок введення цивільних справ встановлює ст. 16 Цивільного кодексу України, а також ч.3 ст.8 Конституції надає право на звернення до суду для захисту своїх порушених конституційних прав і свобод людини і громадянина. Згідно із ч.4 ст.42 Конституції України споживач, права якого було порушено у зв'язку з її безпосередньою реалізацією, має право звернутися до суду за їхнім повним захистом [1, ст.42].

Відповідно до законодавства України яке чітко дає зрозуміти, що споживач права якого було порушено чи обмежено може і повинен звернутися до суду, щоб захистити свої права, також з позовом до суду про порушення даного права може не лише сам споживач, але й установа, орган чи організація, що зазначені в ст.5 Закону [2].

Погоджуємося з думкою науковців для нормалізації ситуації в Україні і звернувши увагу на досвід країн світу доцільно створити єдиний державний координаційний центр, що відповідатиме за споживчу політику, а також буде забезпечувати представництво споживачів у процесах прийняття рішень, що стосуються їх інтересів і прав, взаємодіятимуть з професійним, науковим, освітнім, експертним середовищем, громадськими організаціями споживачів, а також здійснювати ефективне законодавче регулювання [4].

Отже, підсумовуючи все вище сказане, стверджуємо, що одним із напрямів вдосконалення системи захисту прав споживачів вважається посилення і вдосконалення саме системи відповідальності за порушення норм відповідного законодавства, а також створення відповідного органу, що здійснюватиме контроль і нагляд за даною сферою. Від якості і безпеки залежить життя споживача, тому варто не обмежуватися накладанням адміністративної відповідальності, але й доцільним буде застосування кримінальної відповідальності, як більш жорсткої санкції при порушенні даного права, тим самим це позитивно вплине на зменшенні порушень та вдосконаленні законодавства та закритті прогалин в даній сфері.



Україна та територіальні органи повинні більшою мірою впливати на регулювання відносин між виробниками та споживачами, покликанні вирішувати всі питання, що стосуються даної сфери. Також необхідно забезпечити прозору систему партнерства і співпраці з метою досягнення позитивних результатів у розбудові та підтримці здорового та якісного рівня життя.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Конституція України. К: Центр учбової літератури. 2014. 56 с.
2. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 30 // База даних. Законодавство України / ВР України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
3. Конак Є. І. Особливості процесів захисту прав споживачів в Україні. Одеса: Юридична Україна 2017. 500 с.
4. Ю. В. Дідок: Реформування системи забезпечення якості та безпечності продовольчої продукції в Україні: ризики і загрози. Урядовий кур'єр, 2016, 10-15 с.

**Дідківська Г.В.,**  
к.ю.н., доцент, професор кафедри  
кримінального права та кримінології  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

### **ПОРУШЕННЯ ПРАВИЛ, ЩО СТОСУЮТЬСЯ БЕЗПЕЧНОГО ВИКОРИСТАННЯ ПРОМИСЛОВОЇ ПРОДУКЦІЇ АБО БЕЗПЕЧНОЇ ЕКСПЛУАТАЦІЇ БУДІВЕЛЬ І СПОРУД**

Щороку 15 березня відзначається Всесвітній день захисту прав споживачів. Історія починається з цього дня 1962 року, коли президент США Джон Кеннеді видав спеціальну постанову, що проголошувала «Чотири права споживачів» – на безпеку, якість товарів і послуг; на достовірну

інформацію про них; право бути почутим у разі висунення споживацьких претензій; право захищати свої споживацькі претензії в суді.

У 1973 році XXV сесія Консультативної Асамблеї Ради Європи затвердила «Хартію захисту споживачів», а в 1985 Генеральна Асамблея ООН затвердила «Керівні принципи захисту інтересів і прав споживачів».

Захист прав споживачів закріплено і в національному законодавстві. Так, Основний Закон України проголошує: «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів» [1].

В національному кримінальному законодавстві також є чималий перелік статей які захищають права споживачів, хоча і містяться вони в різних розділах Кримінального кодексу України.

Однією з таких норм є порушення під час розроблення, конструювання, виготовлення чи зберігання промислової продукції правил, що стосуються безпечного її використання, а також порушення під час проектування чи будівництва правил, що стосуються безпечної експлуатації будівель і споруд, особою, яка зобов'язана дотримувати таких правил, якщо це створило загрозу загибелі людей чи настання інших тяжких наслідків або заподіяло шкоду здоров'ю потерпілого.

Порушення вказаних правил, може бути вчинене шляхом дії або бездіяльності і може полягати у: даванні вказівки про виготовлення промислової продукції з матеріалів, заборонених для використання через високу токсичність, легкозаймистість; дозволі на зменшення товщини несучих стін в ході проектування будинку; відсутності контролю за діями інших працівників тощо.

До правил, що стосуються безпечного використання промислової продукції, а також безпечної експлуатації будівель і споруд, належать стандарти (державні, галузеві, стандарти підприємств), будівельні норми і правила (БНП); окремі рішення компетентних органів про заборону

використання певних матеріалів, сировини, напівфабрикатів (наприклад, м'яса, виробленого на територіях, де оголошено карантин у зв'язку з інфекційними хворобами тварин); акти, в яких встановлено гранично допустимі концентрації (ГДК) шкідливих речовин в готовій продукції; приписи державних інспекторів.

Під розробленням продукції розуміються попередні етапи її створення, на яких закладаються умови безпечності готових виробів - видача завдання, визначення параметрів, яким має відповідати продукція, вибір матеріалів, обладнання та технологій, які будуть використовуватися. Конструювання включає створення проектно-технологічної документації (креслень, технологічних карт), яка використовуватиметься при виготовленні продукції та контролю за її якістю (безпечністю).

До виготовлення продукції належать всі види технологічних операцій, в ході яких із сировини, напівфабрикатів, комплектуючих створюється нова продукція або ж відбувається відновлення якості раніше створених виробів в ході їх промислової реконструкції, ремонту. Як зберігання слід оцінювати дії, спрямовані на збереження продукції від втрати, пошкодження.

До проектування належать дії, які полягають в розробці плану будівель і споруд включаючи вибір місця його розташування, встановлення вимог до майбутнього об'єкта, матеріалів, з якого він буде створений, та обладнання, що буде в ньому встановлене, виготовлення креслень та іншої будівельної документації, вибір комплектуючих, а також технології, інструментів, виконавців робіт тощо. Будівництво ж включає власне процес спорудження об'єкта від пошукових і геодезичних робіт до його прийняття в експлуатацію. Проектування і будівництво будівель і споруд з дотриманням існуючих вимог є запорукою безпеки готових об'єктів [2].

Суб'єктивна сторона юридичного складу злочину – це внутрішня сторона злочинного діяння і по суті являє собою реальні інтелектуальні, вольові та емоційні процеси, що відбуваються у психіці суб'єкта при

вчиненні ним передбаченого кримінальним законом суспільно небезпечного діяння [3, с. 169].

Верховний Суд України звертає увагу судів на те, що диспозиція статті є бланкетною (тобто відсилає до положень інших нормативних актів), через що в постанові про притягнення як обвинуваченого і в обвинувальному висновку в таких справах завжди має бути чітко зазначено статті, пункти, параграфи нормативних актів, що регулюють безпеку виробництва, які й були порушені [4]. Тобто для правильної кваліфікації цього злочину необхідно як чітко володіти нормативною базою про охорону праці, в тому числі технічними нормативними актами у сфері охорони праці, так і правильно визначити елементи складу окремо взятого злочину. При цьому склад злочину, за загальним правилом, включає сукупність суб'єктивних (суб'єкт, суб'єктивна сторона) та об'єктивних (об'єкт, об'єктивна сторона) елементів [5].

Таким чином, можна констатувати, що сьогодні триває процес становлення основних напрямів розвитку та вдосконалення законодавства, що дозволяє напрацьовувати нові сучасні практичні рішення, які допоможуть створити цілісний правовий механізм у цій галузі. Очікувані позитивні зміни, у свою чергу, мають безпосередньо вплинути на покращення стану забезпечення та дотримання прав споживачів, підвищення ефективності заходів кримінально-правового впливу.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Права споживачів та їх захист. Дещо з історії розвитку захисту прав споживачів. URL:<http://obljustif.gov.ua/prava-spozhyvachiv-ta-jih-zahyst-descho-z-istoriji-rozvytku-zahystu-prav-spozhyvachiv/> (дата звернення: 26.11.2018 р.)
2. Постатейний коментар до Кримінального кодексу України загальна частина розділ I загальні положення стаття Завдання Кримінального кодексу.

URL: <http://yurist-online.com/ukr/uslugi/yuristam/kodeks/024/272.php4> (дата звернення: 26.11.2018 р.)

3. Гавриш С.Б. Кримінально-правова охорона довкілля в Україні: проблеми теорії, застосування та розвитку кримінального законодавства. Київ, 2002.

4. Про практику застосування судами України законодавства у справах про злочини проти безпеки виробництва: Постанова Пленуму Верховного Суду України від 12.06.2009 № 7. URL: <http://www.zakon.rada.gov.ua>. (дата звернення: 26.11.2018 р.)

5. Коржанський М. Л. Кваліфікація злочинів. URL: <http://lawdiss.org.ua/books/160.doc.html> (дата звернення: 26.11.2018 р.)

**Довгань В. М., Любчик Л. В.,**  
здобувачі першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБП-16-4  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Обривкіна О.М.,**  
к.пед.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ДЕЯКІ АСПЕКТИ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПІД ЧАС КУПІВЛІ ТОВАРУ В ІНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАХ**

Зважаючи на стрімкий розвиток електронних комунікацій, майже кожен є активним користувачем мережі Інтернет. Стрімко набирає розповсюдження Інтернет-комерція, яка має низку переваг та користується неабияким попитом серед споживачів. Стрімкий розвиток та неабиякий попит Інтернет-комерції спричинений значними перевагами – це швидко, частіше дешевше ніж в звичайних магазинах, зручно (купівлю можна здійснити невиходячи із будинку). Окрім того, більшість Інтернет-магазинів мають так звані «фільтри», за допомогою яких можна знайти товар, який цілком задовільнить ваші вимоги – легко та швидко. Активні користувачі

знають, що в Інтернеті можна купити все, і навіть більше. Адже розвиток Інтернет-торгівлі спричинений постійно діючими різноманітними бонусами, знижками, акціями, які неабияк приваблюють потенційних клієнтів. Проте, питання захисту прав споживачів під час купівлі товару в Інтернет-магазинах залишається відкритим.

Оскільки дана проблема нормативно не врегульована, багато науковців проводили дослідження у цій сфері, серед яких варто виокремити Кузьміну М. М., Письменну О. П., Зверєва О. В., Кагал Т. О. та ін.

Аналізуючи національне законодавство, варто зауважити, що питання Інтернет-торгівлі прямо не врегульовано, проте Інтернет-торгівля цілком підпадає під дію Цивільного кодексу України та Закону України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 р. № 1023-ХІІ.

Оскільки купівля товарів в Інтернет-магазинах здійснюється на відстані засобами дистанційного зв'язку, «поза торговельними або офісними приміщеннями, на замовлення споживача, за якої вибір товару та його замовлення не збігаються у часі з безпосереднім передаванням вибраного товару» [1], то така торгівля цілком вважається дистанційною, згідно з абзацом 1 пункту 1.2 Правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями, затверджених Наказом Міністерства економіки України №103 від 19.04.2007 р. Окрім того, в абзаці 5 пункту 1.2 Правил зазначається, що до засобів дистанційного зв'язку належать інформаційні мережі, зокрема Інтернет.

Якщо ж договір укладається на відстані, то згідно з ч. 2 ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів» перед укладенням договору продавець (виконавець) повинен надати споживачеві інформацію про найменування продавця (виконавця), його місцезнаходження та порядок прийняття претензії; основні характеристики продукції; ціну, включаючи плату за доставку, та умови оплати; гарантійні зобов'язання та інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом продукції; інші умови поставки або виконання договору; мінімальну тривалість договору, якщо він передбачає

періодичні поставки продукції або послуг; вартість телекомунікаційних послуг, якщо вона відрізняється від граничного тарифу; період прийняття пропозицій; порядок розірвання договору. У разі ненадання такої інформації суб'єкт господарювання несе відповідальність згідно із статтями 15 і 23 цього Закону [2].

Як зазначила Кузьміна М. М., серед частих порушень з боку Інтернет-магазинів можна виділити відмову забезпечити заміну або гарантійний ремонт товару; невідповідність товару вимогам нормативних актів; невідповідність документів, супроводжуючих товар, зміна ціни товару при його доставці і багато іншого [3, с. 37]. Це все спричинено тим, що часто продавці (виконавці) Інтернет-магазинів ігнорують вимоги законодавства, зокрема, не надають інформацію про їх місцезнаходження, відмовляються обміняти чи забрати товар. Отож, доцільно було б прийняти Закон України «Про Інтернет комерцію», який би врегулював відносини продавців (виконавців) та покупців.

Письменна О. П. в своїй статті надає поради споживачам, що купують товари в Інтернет-магазинах, зокрема купуючи товари в через Інтернет, необхідно: уважно вивчати інформацію про товар і послуги, місцезнаходження продавця; вимагати та зберігати чеки й інші документи, що підтверджують факт покупки; перевірити чи зазначені в чеку назва товару, сума, продавець, його адреса й ідентифікаційний код (більшість Інтернет-продавців зареєстровані як фізичні особи – підприємці); звіряти інформацію на чеку й гарантійному талоні на відповідність печаток, перевіряти правильність заповнення гарантійного талону [4, с. 61].

Безсумнівно, покупці можуть захисти свої права в порядку, встановленому законодавством, у суді, шляхом звернення до територіальних органів захисту прав споживачів або прокуратури. Проте, для цього потрібно мати неабиякі підстави, повний комплект документів, що посвідчують здійснення покупки в Інтернет-магазині. Адже часто споживачі нехтують правилами та викидають чеки, гарантійні талони та інше.

Отже, Інтернет-магазини майже не відрізняються від звичайних магазинів, проте головною їх особливістю є продаж товарів дистанційно. Такі магазини користуються неабияким попитом у зв'язку з низкою притаманних їм переваг - це швидко, зручно, дешево, легко. Проте, національне законодавство не має чітко встановленого закону, який би регулював дані правовідносини. Отож, вважаємо за доцільне прийняти Закон України «Про Інтернет комерцію», так як дане питання стає все більше актуальнішим. За покупцями, безсумнівно, залишається право на захист своїх прав в судовому порядку або шляхом звернення до територіальних органів захисту прав споживачів або прокуратури.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Правила продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями: Затверджено Наказом Міністерства економіки України №103 від 19 квітня 2007 р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1181-07>
2. Про захист прав споживачів: Закон України № 1023-ХІІ від 12 травня 1991 р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
3. Кузьміна М. М. Правове регулювання захисту прав споживачів в Інтернет-торгівлі / М. М. Кузьміна. // Право та інновації. - 2014. - №3(7). - С. 36-42.
4. Письменна О. П. Захист прав споживачів під час придбання продукції через мережу Інтернет / О. П. Письменна. // Порівняльно-аналітичне право. - 2015. - №1. - С. 59-62.



**Дроздюк Д.В.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБП-16-5  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Обривкіна О.М.,**  
к.пед.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВІ АСПЕКТИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ АВІАПЕРЕВЕЗЕНЬ ПАСАЖИРІВ В УКРАЇНІ**

На сьогодні повітряний транспорт України складає самостійну сферу економічної діяльності, що існує за власними правилами. Його роль полягає у наданні специфічних послуг, направлених на переміщення товару або особи у просторі. Разом з тим, повітряне перевезення набуває все більшого поширення як у нас в країні, так і за її межами. Така значна популярність повітряного перевезення зумовлена, в першу чергу тим, що порівняно з іншими видами транспорту повітряне судно забезпечує швидкоможливість доставити пасажирів та вантаж в місця призначення, що є недопустимим для інших видів транспорту [5].

Державна політика становлення та розвитку транспортного комплексу України передбачає забезпечення своєчасного, повного та якісного задоволення потреб населення і суспільного виробництва у повітряних перевезеннях, створення сприятливих умов для розвитку такої діяльності підприємств транспорту всіх форм власності. Такою метою є входження транспортного комплексу України до європейської і світової транспортної системи [1, ст.41].

Законодавство України про захист прав споживачів динамічно розвивається. Так, в Закон України "Про захист прав споживачів", прийнятий Верховною Радою України 12 травня 1991 р., були внесені численні істотні зміни і доповнення, які вимагають ретельного аналізу. За останні роки створено новий комплексний інститут споживчого права, в якому закладені основні підвалини для подальшого розвитку відносин за участю громадян-

споживачів. Чинне законодавство України встановлює певні юридичні засоби забезпечення підвищеного захисту прав споживачів. Проте, переважна частина положень цього правового інституту не отримала належного наукового обґрунтування, зокрема, стосовно захисту прав споживачів у сфері надання послуг [6].

Основним правовим засобом регулювання повітряних перевезень, пасажирів, багажу та вантажів є цивільно-правовий договір. З виникненням повітряних перевезень він став невід'ємною частиною сучасного правового регулювання суспільних відносин, оскільки даний правочин являється фактичним та юридичним підтвердженням здійснення перевезення [4, с.52].

Відповідно до ст. 98 Повітряного кодексу України, повітряні перевезення виконуються на підставі договору між авіаперевізником та пасажиром або вантажовідправником. Кожний договір повітряного перевезення та його умови засвідчуються документом на перевезення, який видається авіаційним перевізником або уповноваженими ним організаціями (агентами). Документами на повітряне перевезення є:

- 1) квиток (паперовий або електронний) - при перевезенні пасажирів;
- 2) багажна квитанція (паперова або електронна) - при перевезенні речей як багажу пасажирів [7].

У листопаді 2012 р. наказом Міністерством інфраструктури було затверджено Наказ №735 від 30.11.2012 р. «Про затвердження Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу». Ці Правила розроблені з метою встановлення загальних умов перевезення пасажирів і багажу повітряним транспортом, забезпечення безпеки польотів та якості обслуговування. Зокрема, Правила повітряних перевезень пасажирів і багажу регламентують права пасажирів у разі відмови в перевезенні, скасування або затримки рейсів, а саме: порядок застосування компенсації; компенсація пасажирів у разі відмови в перевезенні; компенсація пасажирів у разі скасування рейсу; компенсація пасажирів у разі затримки рейсу; компенсація пасажирів за зміну класу обслуговування [6].

Положення цього документу застосовуються до пасажирів (регулярних та чартерних рейсів), яким відмовлено в перевезенні проти їхньої волі або рейс яких скасовано чи затримано, за умови, що пасажир має підтверджене бронювання на відповідний рейс та присутній для проходження реєстрації у час, що передбачений правилами перевізника та письмово зазначений (включаючи електронні засоби), або, якщо час реєстрації не зазначено, не пізніше ніж за 45 хвилин до зазначеного часу відправлення чи забронював рейс, який було затримано/перенесено перевізником або фрахтувальником повітряного судна (туроператором) на інший рейс, незалежно від причин [8].

Особливого захисту потребують права пасажирів у випадку банкрутства авіаперевізника. Вартість квитків, як правило, є доволі високою. Банкрутство перевізника може трапитися у момент, коли пасажир знаходиться за кордоном, навіть на іншому континенті. В такому випадку їм доведеться купувати нові квитки для повернення додому за більш високою ціною. Правом ЄС для виправлення цієї ситуації розробляє ефективні законодавчі механізми забезпечення прав пасажирів, незалежно від того чи здійснюють вони подорож регулярними чи нерегулярними (чартерними) рейсами [9]. На жаль в Україні ця ситуація на сьогодні є законодавчо неврегульованою.

Практика показує, що при купівлі квитка через Інтернет пасажир є менш захищеним, ніж купуючи паперовий квиток у традиційних касах. Захист особистої інформації пасажирів, які купують електронні квитки, є наріжним каменем в процесі забезпечення прав пасажирів при укладенні договору міжнародного повітряного перевезення. Здійснюючи купівлю квитка традиційним шляхом, споживач повідомляє агентам своє прізвище і інші дані, необхідні для його оформлення. Інформація про пасажирів є конфіденційною і не підлягає публічному поширенню. Повідомляючи свої дані перевізникові через Інтернет, пасажир не захищений від незаконного їх використання третіми особами [2, с.189].

Незважаючи на достатньо «прогресивні» норми українського законодавства, що втілює міжнародні стандарти надання послуг з перевезення, можливість притягнення українського перевізника до відповідальності є вкрай низькою. Причин для цього достатньо. Насамперед, це необізнаність пасажирів про свої права та неможливість отримати правдиву та чітку інформацію від перевізника, зокрема, про дійсні причини затримки чи скасування рейсу. Подруге, це складна процедура розгляду скарг, оскільки закон передбачає спочатку претензійне вирішення спору, а потім судове, що затягує процедуру врегулювання спорів та суперечок на декілька місяців, а то й років [3, с.11].

Підсумовуючи вище зазначене, можна дійти висновку, що Україні бракує особливого механізму забезпечення прав пасажирів, який би дозволив оперативно захищати права пасажирів та впливати на політику запровадження безпеки авіакомпаніями. Започаткування подібних удосконалень нормативної бази дозволить прискорити процедуру захисту прав пасажирів та налагодити дисципліну авіаперевізників, що позитивно відобразиться на якісному рівні надання послуг пасажиром. Для ефективного використання і заснування захисту прав користувачів авіаперевезень потрібно взяти до уваги досвід ЄС, який законодавчо закріпив процедуру захисту порушених прав пасажирів.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Артемюк Л. Г. Особливості договору перевезення пасажирів і багажу повітряним транспортом / Л. Г. Артемюк // Право України. – 2012. - № 2 – С. 41 – 45.

2. Бортник Н.П. Договір перевезення пасажирів та багажу у міжнародному приватному праві / Н. П. Бортник // Вісник національного університету «Львівська політехніка». – 2014. - № 807. – С. 187 – 191.

3. Горян Е. В., Горян К. В. Забезпечення прав пасажирів при здійсненні міжнародних повітряних перевезень ( порівняльне законодавство України та

ЄС) / Е. В. Горян, К. В. Горян // Часопис Академії адвокатури України. – 2011. - № 13 (4). – С. 4 -11.

4. Луць В. В. Договірне право України: сучасний стан і тенденції розвитку / В. В. Луць // Юридичний вісник. Повітряне і космічне право. – 2010.- №2. – С. 52-55.

5. Оніщенко О. В. Договір повітряного перевезення: деякі цивільно-правові аспекти / О. В. Оніщенко // Юридичний вісник. – 2011. - № 4 (13) – С. 75- 81.

6. Осетинська Г. А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України: автореф. дис. на здобуття наукового ступеня к. ю. н. 12.00.03 / Г. А. Осетинська. – 2006. – 21 с.

7. Повітряний кодекс України від 04.11.2018 № 2582-VIII. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3393-17>.

8. Про затвердження Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу: Наказ Міністерства інфраструктури від 30.11.2012 р. №735. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z2219-12>

9. Speciale Raymond C/ Fundamentals of Aviation Law. Publisher: McGraw-Hill Companies, Inc., New York, NY 2006. URL: <https://www.amazon.com/Fundamentals-Aviation-Law-Raymond-Speciale-ebook/dp/B000MANCEA>

**Дроздюк Д.В.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБП-16-5  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Обривкіна О.М.,**  
к.пед.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ПЕРСПЕКТИВНІ СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ ПАЦІЄНТІВ**

Сьогодні пацієнти ще не досить багато знають про способи захисту своїх порушених прав. Це відбувається через недостатню обізнаність та

поінформованість в питаннях їх захисту. Така ситуація обумовлена також переважністю судів та недостатньою кількістю суддів, що мають професійну підготовку у медичному праві на належному рівні. Тому дослідження перспективних способів захисту прав пацієнтів у системі процедур їх захисту залишається цікавим як самим пацієнтам, так і медикам та правникам, які займаються захистом прав людини у сфері охорони здоров'я.

Перш за все, пацієнт має право захистити свої права шляхом конституційного звернення до Конституційного Суду України. Конституційним зверненням є письмове клопотання про необхідність офіційного тлумачення Конституції України та законів України з метою забезпечення реалізації чи захисту конституційних прав та свобод (ст.43 Закону України «Про Конституційний Суд України») [10].

Серед повноважень Конституційного Суду України, згідно ст. 13 Закону України "Про Конституційний Суд України", автор виділяє ті, що мають значення для пацієнта у використанні рішень Конституційного Суду України для захисту своїх прав. Це розгляд справ щодо конституційності законів та інших правових актів і офіційне тлумачення Конституції та законів України [10].

Метою звернення пацієнта до процедури адміністративного судочинства є можливість захистити свої права від порушень з боку органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб, інших суб'єктів при здійсненні ними владних управлінських функцій (ст. 2 Кодексу адміністративного судочинства України) [3]. Об'єктом оскарження до суду може стати рішення або дії (бездіяльність) посадових осіб відділу, управління охорони здоров'я, Міністерства охорони здоров'я України та ін. Захист у цьому випадку проявляється у визнанні дій чи рішень органів незаконними або в поновленні порушеного права та сприянні органів у здійсненні цього права [4]. Наприклад, сприяння у отриманні пацієнтом медичної інформації, реалізація його права на медичну допомогу тощо.

Пацієнт, який вирішив захищати свої права у адміністративному суді, має право подати позов до місцевого адміністративного суду, а також до Вищого адміністративного суду України. Відповідно до п. 4 постанови Пленуму Вищого адміністративного суду України [12], адміністративна справа буде вирішуватися за місцем проживання (перебування, знаходження) пацієнта.

Якщо пацієнт вважає, що існує очевидна небезпека заподіяння шкоди його правам до ухвалення рішення або захист цих прав буде неможливим без вжиття таких заходів, він може подати клопотання про вжиття заходів забезпечення адміністративного позову (ст. 17 Кодексу адміністративного судочинства України). Забезпечення позову допускається у двох формах: зупинення дії рішення суб'єкта владних повноважень чи його окремих положень, що оскаржуються, або заборона вчиняти певні дії [12].

В Україні, за даними А. Найди та О. Малик, останнім часом також збільшилася тенденція до звернень громадян у суди зі скаргами на низьку якість медичної допомоги та позовами про відшкодування матеріальної і моральної шкоди [7].

Основним питанням, яке порушується при зверненні до цивільного суду є можливість компенсації матеріальної та моральної шкоди, яку пацієнту завдали при порушенні його законних прав та інтересів, а також із приводу правильного визначення відповідача за позовом.

Статтею 55 Конституції України передбачено право кожного на звернення за захистом своїх прав і свобод, після використання всіх національних засобів правового захисту, до міжнародних судових установ чи органів міжнародних організацій, членом або учасником яких є Україна. Таким правом можна скористатися і при розгляді медичних прав [5].

Звернутися пацієнту до Європейського Суду можна лише з питань, за які несе відповідальність орган державної влади, тобто скарги розглядаються проти держави, а не приватних осіб чи недержавних організацій [8].

Основною умовою для звернення пацієнтів до Європейського Суду є використання всіх національних засобів захисту. А. М. Матвієнко вважає, що за своєю природою система захисту прав, передбачена згаданою Конвенцією, є допоміжною для особи (пацієнта), яка використала всі ці можливі шляхи захисту [6].

Одним з позитивних наслідків звернення пацієнта до Європейського Суду з прав людини може бути призначення справедливої сатисфакції (відшкодування матеріальної та моральної шкоди). Як приклад можна навести такі випадки, як: «Акопян проти України», «Ніна Куценко проти України», «Марченко проти України», тощо. Справедлива сатисфакція, яка передбачається ст. 41 згаданої Конвенції, надається Європейським Судом потерпілій стороні при визнанні порушення її норм та у випадку недостатнього відшкодування передбаченого внутрішнім правом країни-учасниці.

Звернення до третейського суду отримало правову основу для діяльності та створення процедури судового провадження з 2004 року шляхом прийняття Закону України "Про третейські суди". У ст. 2 згаданого Закону дається визначення третейського суду як "недержавного незалежного органу, що утворюється за угодою або відповідним рішенням заінтересованих фізичних та/або юридичних осіб у порядку, встановленому згаданим Законом, для вирішення спорів, що виникають із цивільних та господарських правовідносин". Таким чином, звернення до третейського суду для пацієнта стало насамперед ще одним способом захисту своїх прав та свобод [13].

Більш детально питання захисту прав пацієнта шляхом звернення до третейського суду розглядає у своєму науковому дослідженні Ю. Д. Притика. Він припускає можливість розгляду третейським судом справ, предметом яких є спори про способи, розмір, строки фінансування у взаємовідносинах: пацієнта і страхової медичної організації у випадку добровільного медичного страхування; порушення прав пацієнта; косметичні, пластичні медичні



послуги; організаційні порушення в наданні медичних послуг; порушення професійних стандартів технології і якості надання медичних послуг та ін. [9].

Однією з причин розвитку такої альтернативної форми захисту прав як звернення до третейського суду, на думку К. В. Гусарова, є те, що часто звернення до державного суду супроводжується для пацієнта "боротьбою" не з відповідачем, а з суддею за те, щоб справу було вчасно порушено, щоб розгляд цієї справи не відкладався на невизначений термін та рішення суду виконалося у повній мірі [1]. Саме тому, наприклад, в європейських країнах велика частина спорів розглядається в третейському суді, а більш складні категорії спорів, де рішення будуть швидше за все неодноразово оскаржені, розглядаються в судах загальної юрисдикції [2]. Такий досвід свідчить і про можливість його застосування в Україні, з урахуванням особливостей, обумовлених чинним законодавством.

У світовій практиці медіація є найбільш розповсюдженим альтернативним засобом врегулювання конфліктів (порівняно із судовим), який приводить до позитивного вирішення проблеми, зокрема у галузі охорони здоров'я.

Медіація – альтернативний (позасудовий) метод вирішення спорів, за допомогою якого дві або більше сторони спору намагаються в рамках структурованого процесу за участі медіатора досягти згоди для вирішення їх спору [10].

Нині в Україні не існує спеціального закону, який регулює діяльність медіаторів. Проте 3 листопада 2016 р. Верховна Рада України підтримала за основу законопроект № 3665 «Про медіацію» (далі - Проект) [10].

Сьогодні медіація також стає більш популярною і в Україні. Створюються спеціальні громадські організації, курси з навчання медіаторів та, розроблено відповідний Проект.

Така увага до медіації, зумовлена ратифікацією Україною Угоди про асоціацію між Україною та ЄС від 16 вересня 2014 р., адже держави-учасниці

зобов'язані привести діюче законодавство у відповідність до міжнародних стандартів

Отже, підсумовуючи усе вищезазначене, можемо зробити висновок, що в сучасній Україні створено умови для реалізації прав пацієнтів права на медичну допомогу у сфері оскарження дій медичних працівників у разі виникнення юридичного конфлікту, пов'язаного з наданням медичної допомоги. Кожен із способів судового захисту має свої переваги й недоліки, однак, на сьогодні українські пацієнти мають широкий вибір цивілізованих та дієвих способів і засобів відновлення порушених прав при наданні медичної допомоги, проте, медичне законодавство України повинно шкодко вдосконалюватися, враховуючи досвід зарубужних країн, задля досягнення найбільш дієвих способів запобігання розвитку конфліктів у сфері охорони здоров'я та попередження судових спорів за допомогою захисту прав пацієнтів на ранній стадії виникнення таких конфліктів.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Гусаров К.В. Загальні та третейські суди в системі цивільної юрисдикції // Проблеми правознавства та правоохоронної діяльності. Збірник наукових праць. – Донецьк. - №3. – 2003. – С.292.
2. Данилін Є.Ю. Деякі думки щодо подальшого розвитку третейських судів в Україні / Юридична газета. – 2005. - №17. – С.6.
3. Кодекс адміністративного судочинства України від 6 липня 2005 року №2747-IV // Відомості Верховної Ради України. - 2005.- № 35-36, 37. – ст.446.
4. Колесов П.П. Защита публичных прав посредством административного иска / Правовая политика и правовая жизнь. – 2005. – №4. – С.115.
5. Конституція України: Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. // Відомості Верховної Ради України – 1996. – № 30. – Ст. 141.

6. Матвієнко А.М. Методи гарантування та захисту конституційних прав і свобод людини і громадянина // Науковий вісник Національної академії внутрішніх справ України. – 2004. - №5. – С.176.

7. Найда А., Малик О. Професійні правопорушення медичних працівників за новим кримінальним законодавством України" / Проблеми державотворення і захисту прав людини в Україні: Матеріали X регіональної науково-практичної конференції. 5-6 лютого 2004. – Львів: Юридичний факультет Львівського національного університету імені Івана Франка. - 2004. - С.384.

8. Практичне право: Навчальний посібник для студентів юридичних вищих навчальних закладів. / за ред. М.В.Удода. – Варшава: 2003. - С.26.

9. Притика Ю.Д. Теоретичні проблеми захисту прав учасників цивільних правовідносин в третейському суді: Дис... д-ра юрид. наук: 12.00.03 / Київський національний університет ім. Т. Шевченка – К., 2006. – С.239.

10. Про Конституційний Суд України: Закон України від 16 жовтня 1996 року № 422/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1996. - № 49. - ст.272.

11. Про медіацію : Проект Закону України від 17 грудня 2015 р. №3665.  
URL:[http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=57463](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=57463)

12. Про практику застосування адміністративними судами окремих положень Кодексу адміністративного судочинства України під час розгляду адміністративних справ: затверджено постановою Пленуму Вищого Адміністративного суду України від 6 березня 2008 року за №2.

13. Про третейські суди: Закон України від 11 травня 2004 року №1701-IV // Відомості Верховної Ради України. - 2004. - №35. - ст.412.

**Дунай В.О., Ковальчук О.С.,**  
здобувачі першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБі-16-1  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Князька Л.А.,**  
к.ю.н., доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ**

Питання захисту прав споживачів завжди посідало чільне місце в законодавстві всіх високорозвинених країн та країн, що розвиваються. В Україні, в одній із перших держав пострадянського простору, було прийнято Закон України «Про захист прав споживачів». Однак 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.

У зв'язку з інтеграцією нашої країни до Європейського Союзу ми потребуємо нових підходів до побудови державної споживчої політики, де почуті, враховані та застосовані на практиці інтереси центрального суб'єкта – споживача. Адже правова, економічна та соціальна незахищеність громадян є однією з найгостріших проблем сьогодення, яка гальмує подальший економічний розвиток України [1].

Правовий захист споживачів входить до кола наукових зацікавлень багатьох науковців та фахівців, зокрема, М.Г. Александрова, І.В. Апопія, О.В. Старцева, Г.С. Пілігрима, Є.О. Харитонова, В.В. Вітрянського, І. Городецької, Я.І. Шестопалової, С.С. Алексеєва, Д.В. Бобрової, А.П. Вершиніна, О.М. Ерделевського та ін. Проте значне зниження соціального захисту населення через інфляцію та постійне підвищення цін, ріст кількості скарг споживачів на незадовільну якість надання послуг та обслуговування, неналежна реалізація права споживача на отримання достовірної інформації

про товари та послуги свідчить про необхідність подальшого аналізу й доопрацювання аналізованого питання.

Метою роботи є визначення правового регулювання у сфері захисту прав споживачів в Україні та вдосконалення окремих механізмів даної системи.

Рух споживачів на захист своїх прав та інтересів (консюмеризм) виник у тридцятих роках у США. У 1961 році президент США Джон Кеннеді вперше в конгресі висловив думку про захист прав споживачів та ввів «Білль про права споживача», в якій були зазначені: право на якість товарів і послуг; право на безпеку; право на достовірну інформацію про них; право захищати свої споживацькі претензії в суді. Пізніше до них було додано право на право на відшкодування збитків, споживацьку освіту, право на задоволення базових потреб і право на здорове довкілля. Згодом 15 березня 1962 року у світі почали відзначати як Всесвітній день захисту прав споживачів [2, с. 22-23].

Щодо нашої країни, формування системи захисту прав споживачів в Україні здійснювалося з часів набуття нею незалежності, результатом чого стало прийняття цілої низки нормативно-правових актів. Так, з 1 жовтня 1991 року був введений в дію Закон України «Про захист прав споживачів», що був визнаний міжнародними експертами одним із кращих в Європі. На сьогоднішній день, враховуючи внесені зміни, він є центральним законодавчим актом, який 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].

Окрім вищезазначеного Закону права споживачів захищає Конституція України, прийнята 28 червня 1996 р., зокрема, в статті 42 визначено, що «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та всіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів». В Основному законі України

закріплено одночасно чимало норм, які прямо або опосередковано стосуються питань захисту прав й інтересів споживачів. У частині I статті 50 Конституції закріплено право громадян на вільний доступ до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів та предметів побуту. А стаття 22 містить досить важливе положення про те, що конституційні права і свободи гарантуються і не можуть бути скасовані, не допускається звуження змісту та обсягу чинних прав. Безумовно, це все стосується і захисту прав споживачів [4].

Важливе значення в системі консюмерного законодавства України мають норми Цивільного, Цивільно-процесуального, Кримінального, Кримінально-процесуального кодексів, а також Кодексу України про адміністративні правопорушення.

Незважаючи на прийняття значної кількості законних і підзаконних актів, в багатьох випадках вони залишаються «паперовими законами», які на практиці не реалізуються. Так, розуміючи безкарність та байдужість з боку держави, досить розповсюдженим є явище, коли виробник, виконавець або продавець, нехтуючи законодавством, виготовляє та реалізовує товар, виконує роботу та надає послуги, які не відповідають вимогам нормативних документів щодо якості. Крім того, будь-який суб'єкт господарювання, повинен надавати споживачу достовірну інформацію про товар (послугу), але нерідко вони взагалі її не надають або надають обмежену. З іншого боку, споживачі часто не звертають уваги на необхідність отримання такої інформації. За таких обставин нерідко між споживачем та господарюючим суб'єктом виникають ситуації, які потребують правового врегулювання.

Не менш актуальною залишається проблема юридичної необізнаності громадян, внаслідок чого вони не спроможні користуватися наданими їм правами та відстоювати охоронювані законом інтереси.

Перелік вказаних проблем не є вичерпним, але сама їх наявність у житті українського суспільства дає червоне світло для законодавця, а точніше спонукає його до прийняття активних дій - запровадження та

реалізація відповідних заходів, що передбачають вирішення низки питань в сфері захисту прав споживачів [5].

Отже, аналіз питання правового захисту споживачів дає змогу дійти висновку, що запорукою успіху для досягнення високих стандартів якості життя є: по-перше, вдосконалення чинного законодавства про захист прав споживачів; по-друге, посилення захисту прав споживачів, забезпечення ефективного контролю за якістю і безпекою продукції та усіх видів робіт і послуг; по-третє, підвищення рівня юридичної обізнаності людини, яка знає свої права та усвідомлює, яким чином їх можна захистити, що дозволить уникнути непорозумінь або врегулювати їх в рамках, передбачених чинним законодавством.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Астрейко В. Проблеми захисту прав споживачів в Україні та шляхи їх вирішення / В. Астрейко // Незалежний аудитор. URL: [http://nauditor.com.ua/uk/component/na\\_archive/1078?view=material](http://nauditor.com.ua/uk/component/na_archive/1078?view=material) (дата звернення: 11.11.2018).
2. Вашурина Є.В. Консьюмеризм і питання ринкових можливостей підприємства // Університетське управління, 2008, №4. – с. 22–23.
3. Про захист прав споживачів: Закон України № 3682-XII від 15.12.1993 (із змінами і доповненнями від 20.12.2016 року N 1791-VIII). URL: [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/T102300.html](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/T102300.html) (дата звернення: 11.11.2018).
4. Конституція України № 254к/96-ВР від 28.06.1996 (із змінами і доповненнями від 30.09.2016 N 20-рп/2010). URL: [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/Z960254K.html](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/Z960254K.html) (дата звернення: 11.11.2018).
5. Медончак М.М. Сучасний стан споживача України в умовах кризи / М.М. Медончак. URL: <http://intkonf.org/medonchak-mm-suchasniy-stan-spozhivacha-ukrayini-v-umovah-krizi/> (дата звернення: 11.11.2018).

**Загорулько О.С.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБК-16-7  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Обривкіна О.М.,**  
к.пед.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ОСОБЛИВОСТІ ВІДШКОДУВАННЯ ШКОДИ, ЗАВДАНОЇ ВНАСЛІДОК НЕДОЛІКІВ ТОВАРІВ, РОБІТ (ПОСЛУГ)**

За роки незалежності у нашій країні сформувався потужний законодавчий простір у сфері захисту прав споживачів, що виразилося у створенні інституту споживчого права в Україні. Передусім права споживачів гарантуються Конституцією України ст. 42 “Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів” [1]. Вітчизняне законодавство на захист прав споживачів, яке нині налічує величезну кількість законів і підзаконних нормативних актів, створює широкі можливості для захисту прав та інтересів споживачів із залученням таких інституцій, як спеціалізовані державні органи захисту споживачів, громадські організації (об’єднання) споживачів, органи місцевого самоврядування, суди, прокуратура і т. ін. Важливе значення для споживачів має встановлення ефективного механізму відновлення їх порушених прав. Для цього у законодавстві передбачаються відповідні покарання щодо виробників і певний порядок задоволення вимог споживачів.

На відміну від кримінального законодавства, в цивільному законодавстві встановлюється презумпція вини виробника. Тобто особа, яка не виконала зобов’язання або вчинила позадоговірну шкоду, вважається винною, доки не доведе своєї невинуватості. А у кримінальному законодавстві встановлюється презумпція невинуватості доки не буде доведено вини особи у конкретному діянні.



Порушення цивільних прав, невиконання або неналежне виконання договірних зобов'язань тягне для особи, що заподіяла шкоду, певні негативні для них майнові й інші правові наслідки, в тому числі цивільно-правову відповідальність.

Зрозуміло, що для застосування до виробника санкцій, які є мірою цивільно-правової відповідальності, обов'язково необхідно встановити його вину.

Відповідно до ст. 614 ЦК України “особа, яка порушила зобов'язання, несе відповідальність лише за наявності її вини (умислу або необережності), якщо інше не встановлено законом або договором. Вина не є неодмінною умовою відповідальності за порушення зобов'язання: договором або законом може встановлюватися відповідальність боржника незалежно від його вини” [2].

В Законі України “Про захист прав споживачів” не дається визначення вини як умови цивільної відповідальності. В п. 14 ст. 8 Закону говориться: «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» [3]. Тобто щоб невинний продавець повинен довести що недоліки товару виникли не з його вини.

Особливості та умови застосування відповідальності за випуск дефектної продукції передбачені саме у Законі України “Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції” від 19.05.2011 р., в якому в ст. 7 за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції, відповідає її виробник.

«Будь-яка особа, яка ввезла на митну територію України продукцію з метою її продажу, передання в найм (оренду) або розповсюдження в будь-якій іншій формі в ході провадження господарської діяльності, відповідно до цього Закону несе відповідальність як виробник.

У разі коли виробник продукції не може бути встановлений, кожний її постачальник (продавець) відповідно до цього Закону несе відповідальність як виробник, якщо він протягом 30 днів не повідомить потерпілому найменування та місцезнаходження виробника або особи, яка поставила йому цю продукцію. Дія зазначеної норми поширюється також на продукцію, ввезену на митну територію України, якщо на ній не вказані найменування та місцезнаходження особи, зазначеної в частині другій цієї статті, навіть якщо на цій продукції вказано найменування її виробника» [4].

Умовами відповідальності за шкоду, завдану внаслідок недоліків товарів є наявність вини, протиправна поведінка, причинно-наслідкового зв'язку між шкодою та протиправною поведінкою та наявність заподіяної шкоди.

Суб'єктом права вимоги на відшкодування шкоди як моральної так і матеріальної може бути будь-яка фізична або юридична особа.

Розмір грошового відшкодування моральної шкоди визначається судом залежно від характеру правопорушення, стану здоров'я потерпілого, тяжкості вимушених змін у його життєвих сімейних стосунках та стосунках з оточуючими, глибині фізичних та душевних страждань, позбавлення реалізації певних дій через неможливість використання придбаного товару, ступеня вини особи, яка заподіяла моральної шкоди, якщо вина є підставою для відшкодування, ступеня зниження престижу, ділової репутації, а також зусиль, необхідних для відновлення попереднього стану.

При визначенні розміру відшкодування враховуються вимоги розумності та справедливості (ст. 23 ЦК України). Моральна шкода відшкодовується незалежно від майнової шкоди, та не пов'язана з нею [2].

Отже, внаслідок завдання шкоди недоліком товару або роботи винна особа відшкодовує завдану шкоду, що полягає у застосуванні до неї різних примусових санкцій, таких як: стягнення збитків, завданих потерпілому; стягнення з порушника штрафних фінансових санкцій; присудження обов'язку виконати зобов'язання в натурі; застосування до порушника інших

засобів, спрямованих на відновлення попереднього майнового стану потерпілого. Проте, особливістю цивільної відповідальності є те, що якщо виробника продукції неможливо встановити, то відповідальність буде нести постачальник.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Конституція України // – Закон від 28 червня 1996. – № 30. Верховна Рада України URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 18.11.2018)
2. Цивільний кодекс України: Закон України від 16.01.2003 р. № 435-IV [Текст]// Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 40. – ст. 356
3. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-XII (в ред. Закону України від 01.12.2005 р. № 3161-IV).
4. Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції: Закон України від від 19.05.2011 № 3390-VI //Відомості Верховної Ради України. – 2011. – № 47. – ст.531

**Захарків Т.І.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБК-16-8  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Обривкіна О.М.,**  
к.пед.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

### **ОКРЕМІ АСПЕКТИ ВІДШКОДУВАННЯ ШКОДИ, ЗАВДАНОЇ НЕДОЛІКАМИ ТОВАРІВ ЧИ РОБІТ**

У період фінансової кризи проблема захисту прав споживачів набула особливої гостроти й актуальності. В Україні застосування санкцій до продавців і виробників неякісної продукції зазвичай не дає ніякого результату, сплативши штраф, вони й надалі продовжують свою небезпечну для життя і здоров'я покупців діяльність. Тому дуже важливо, щоб кожен

споживач знав усі можливі шляхи та способи захисту своїх прав, адже це має безпосередній вплив на підвищення якості товарів і послуг у нашій державі. Захист інтересів і прав споживачів неможливий без забезпечення гарантії отримання товарів і послуг високого рівня якості. В умовах «суспільства масового споживання» якість стала основним критерієм, який впливає на поведінку споживача під час здійснення покупки або отримання послуги. Розвиток ринкових відносин в Україні супроводжується насиченням ринку різноманітними товарами вітчизняного та іноземного виробництва, хоча не завжди вони мають належну якість. Право споживачів на належну якість продукції та обслуговування є одним із основних прав споживачів, що задекларовані в ст. 4 ЗУ «Про захист прав споживачів». Дуже важливе значення має якість у виробництві продукції та послуг [3. с.110].

Відповідно до ч.1 ст.1209 ЦК України : «Виготовлювач товару, що є нерухомим майном, виконавець робіт (послуг) зобов'язаний відшкодувати шкоду, завдану фізичній або юридичній особі внаслідок конструктивних, технологічних, рецептурних та інших недоліків товару, робіт(послуг), а також недостовірної або недостатньої інформації про них»[1]. Необхідно зазначити, що потерпілий має право вимагати від виробника надання документації на продукцію внаслідок, недоліку роботи, якою завдано шкоди в обсязі, необхідному для доведення обставин наявності шкоди. У випадку коли виробник продукції не є відомим, то відшкодувати шкоду може постачальник, якщо протягом тридцяти днів не повідомить потерпілому найменування та місцезнаходження виробника, або особи, яка постачала продукцію чи товар. Необхідно зазначити ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає можливість обміну товару неналежної якості, але лише у певних випадках, а саме: 1) обміну підлягають тільки непродуктивні товари; 2) право на обмін виникає, якщо товар не підійшов за формою, габаритом, фасоном, кольором, розміром чи з інших причин не може бути використаний за призначенням; 3) обмін проводиться, якщо товар не споживався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості,

пломби, ярлики; 4) обмін проводиться за умови пред'явлення покупцем розрахункового документа, який був виданий разом із проданим товаром. Судова практика не виключає свідчення свідків, як засіб доказування у випадках втрати покупцем розрахункових документів, неодержання їх при придбанні товару чи неможливості їх відновлення; 5) право на обмін обмежене в часі і може бути реалізоване протягом 14 днів із моменту передання товару [2. с.111].

На нашу думку, відшкодування шкоди є різновидом відповідальності у цивільному законодавстві, яку повинен нести виробник чи постачальник за виготовлення чи надання неякісної продукції. Інакше кажучи, для усіх видів деліктів, і відповідно притягнення особи до цивільно-правової відповідальності, спільним є те, що важливим є наявність складу цивільного правопорушення, який включає такі елементи як шкода (майнова чи моральна), протиправна поведінка заподіювача шкоди, причинний зв'язок між завданою шкодою і протиправною поведінкою та вина заподіювача шкоди [4. с. 49].

Отже, право споживачів на належну якість продукції та обслуговування є одним із основних прав споживачів. Потерпілий має право вимагати відшкодування, шкоди, яку було завдано недоліками товарів чи робіт, через які потерпілий зазнав чи певних збитків. Відшкодування шкоди за недоліки товарів робіт є різновидом цивільно-правової відповідальності, що включає в себе, насамперед, наявність складу цивільного правопорушення. І важливим є чітка наявність підстав, на основі яких має відшкодуватися шкода за недоліки товарів та робіт.

## **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Цивільний кодекс України. 16.01.2003, № 435-IV Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003. База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України (ВР України). URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1001-05%D1%80> (29.11.2018р.).

2. Парасюк М. В. Проблемні аспекти захисту прав споживачів. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2017. №44. С. 101–104.

3. Вархола Ю. В. Права споживача при придбанні товару належної якості. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2016. №7. С. 110–112.

4. Бондаренко М.О. Відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту продукції. 2014. №2. С. 47-50.

**Змитрович Д.І., Тищенко К.М.,**  
здобувачі першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБі-16-1  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Амеліна А.С.,**  
к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ВІДШКОДУВАННЯ МОРАЛЬНОЇ ШКОДИ У РАЗІ ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

Проблема забезпечення та захисту прав і свобод людини і громадянина неабияк відзначається своєю актуальністю. Ті суспільно-економічні та правові формації, які відбуваються на міжнародному рівні кожного дня, підкреслюють необхідність та прагнення України як члена європейського співтовариства відповідати їм та йти на рівні («keep pace with European Union»). Окрім того, що все частіше і частіше з'являються нові явища, які потребують правового регулювання, аби не залишатися поза сферою дії правової площини, ще важливим є налагодження дієвого механізму регулювання тих правових категорій, які вже давно сформовані та адаптовані до українського законодавства.

В Україні існує інститут відшкодування моральної шкоди, але наразі він перебуває на стадії трансформації та удосконалення, через складність

його регулювання за відсутності законодавчого закріплення, певної «оціночності» даної цивільно-правової категорії.

Дослідженню проблем інституту відповідальності за завдання моральної (немайнової) шкоди присвячені праці багатьох вчених-цивілістів (О.М.Ерделевського, М.С.Малеїна, М.М.Малеїної, Л.В.Щеннікової, Д.В.Бобрової, Р.О.Стефанчука, В.П.Паліюка, С.І.Шимон та ін.) [9].

Стаття 42 Конституції України зазначає, що держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів [1]. Звідси випливає, що держава забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору продукції, здобуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання продукції відповідно до їх потреб, і гарантує придбання або одержання продукції іншими законними способами в обсязі, що забезпечує рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я і життєдіяльності. Саме закріплення за державою обов'язку забезпечення прав та свобод людини дає можливість, у випадку їх порушення, звернутися до суду з метою їх захисту та поновлення, а також за компенсацією шкоди, завданої таким порушенням.

Безперечно, важливо визначити таку категорію у цивільному праві як «споживач». Споживач - фізична особа, яка купує, 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. Особа або організація, що використовує, споживає (у 2 знач.) якусь продукцію; те саме, що покупець, - за академічним тлумачним словником [2].

На жаль, чинна в Україні державна система із забезпечення захисту прав споживачів потребує суттєвого як організаційного, так і правового вдосконалення. Насамперед, йдеться про невідповідність структури штатної чисельності територіальних органів Державного комітету України з питань

технічного регулювання та споживчої політики, принципу пропорційності по регіонам у співвідношенні населення та розміщення суб'єктів господарювання, що реалізують товари, надають послуги та виконують роботи безпосередньо споживачам. Це ж стосується і діяльності організаційно-правових форм недержавних структур у справі зі забезпечення прав споживачів, недостатня координація їх діяльності негативно впливає на забезпеченні захисту прав споживачів.

Згідно Пленуму Верховного Суду України у п. 3 постанови № 4 від 31.03.1995 року «Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди», моральною шкодою є втрати немайнового характеру внаслідок заподіяних фізичній чи юридичній особі незаконними діями або бездіяльністю інших осіб [3]. Практикуючий юрист Грищук О.В. визначає, що право на компенсацію моральної шкоди - це можливість людини, котрій заподіяно таку шкоду внаслідок порушення її прав чи свобод, вимагати від порушника виконання його обов'язку вчинити певні дії, спрямовані на усунення або ж послаблення у неї негативних психічних станів та процесів, викликаних приниженням її гідності внаслідок цього порушення, а також її можливість звернутися, у разі потреби, до компетентних національних чи міжнародних органів за примусовим забезпеченням виконання цього обов'язку [4, с. 20]. Проте, як бачимо, станом на сьогоднішній день, юрисдикційна форма захисту не може забезпечити відновлення первісного порушеного майнового стану.

На нашу думку, терміново необхідно внести зміни до Цивільного Кодексу України [5] та Закону України «Про захист прав споживачів» [6], аби до підстав відшкодування моральної шкоди споживачеві належала не тільки наявність майнової шкоди (внаслідок використання небезпечних для життя та здоров'я товарів (робіт, послуг), а й неповага до споживача, погане обслуговування, надання товару неналежної якості. Причинами таких поправок можуть стати звичайні життєві ситуації та як їх вирішення постанови ВСУ, а саме:



«У травні 2015 року ОСОБА звернувся до суду з позовом до Акціонерної компанії «Харківобленерго» про відшкодування моральної шкоди. Зазначав, що 21 травня 2006 року його будинок було відключено від електропостачання. 9 жовтня 2017 року між ним та відповідачем було укладено договір про відновлення електропостачання, однак з моменту укладення договору і до моменту звернення до суду електропостачання так і не було відновлено. Зверніть увагу - 9 років. Задовольняючи частково позовні вимоги ОСОБА, суд першої інстанції, з висновками якого погодилися й суди апеляційної та касаційної інстанцій, виходив з того, що тривала відсутність постачання електроенергії до будинку позивача порушила його права, що призвело до моральних страждань. При цьому суди виходили з того, що така шкода підлягає відшкодуванню на підставі статті 1167 ЦК України та статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів». ВСУ рішення скасував і в позові відмовив, зазначивши, що:

1. відносини з приводу постачання фізичним особам електричної енергії регулюються статтею 714 ЦК України, Законом України «Про електроенергетику» та Правилами користування електричною енергією для населення, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 26 липня 1999 року № 1357. Ці норми не передбачають відшкодування моральної шкоди в разі порушення зобов'язання з постачання електричної енергії.

2. відповідно до положень статей 4, 22 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі мають право на відшкодування моральної шкоди тільки в разі її заподіяння небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законом.

Не думаємо, що це рішення відповідає закону і духу права, адже профільний закон не містить прямої вказівки на те, що моральна шкода відшкодовується ТІЛЬКИ в разі коли продукція (послуги) є небезпечними для життя і здоров'я людей . В ст. 4 Закону прописано, що відшкодування

майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону.

Щодо наявності закону, то він є, – це Закон України «Про захист прав споживачів». Вважаємо, що він є спеціальним законом для тих правовідносин, які можуть кваліфікуватись, як такі, що виникли в процесі придбання товарів і послуг. Зокрема, це також не може не стосуватись користування житлово-комунальними послугами, послугами банків тощо, навіть, якщо в законах, які регулюють ці окремі правовідносини, відсутня норма про відшкодування моральної шкоди. Нижче правова позиція.

Правова позиція, яка висловлена Верховним Судом України в постанові від 9 листопада 2016 року у справі № 6-1575цс16.

Спори про відшкодування фізичній особі моральної шкоди розглядаються, зокрема: коли право на її відшкодування безпосередньо передбачено нормами Конституції України або випливає з її положень; у випадках, передбачених законодавством, яке встановлює відповідальність за заподіяння моральної шкоди; при порушенні зобов'язань, які підпадають під дію Закону України «Про захист прав споживачів» чи інших законів, що регулюють такі зобов'язання і передбачають відшкодування моральної шкоди.

Покладаючи на відповідача обов'язок відшкодувати моральну шкоду, суд безпідставно застосував правила статті 1167 ЦК України, яка на спірні відносини не поширюється, оскільки регулює позадоговірні (деліктні) відносини. Правовідносини сторін впливають з договірних відносин щодо постачання відповідачем електричної енергії до будинку позивача - споживача цієї самої енергії або енергетичного ресурсу. Енергопостачальник несе відповідальність за шкоду, заподіяну споживачу або його майну, в розмірі й порядку, визначених законодавством. У разі тимчасового припинення електропостачання з вини енергопостачальника він несе відповідальність згідно з умовами договору в розмірі двократної вартості недовідпущеної споживачу електричної енергії. У разі порушення

прав споживачів енергопостачальник несе відповідальність згідно із чинним (діючим) законодавством України та договором.

Відповідно до положень статей 4, 22 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі мають право на відшкодування моральної шкоди тільки в разі її заподіяння небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законом».

Позитивним зрушенням стало те, що з 1 листопада 2011 набув чинності Закон України «Про судовий збір» відповідно до якого судовий збір за позов щодо компенсації зменшили з 10% до 1% від ціни позову. Водночас встановили ліміт - розмір стягнення має не перевищувати 2880 гривень. Тож, сплативши стільки коштів, можна просити відшкодування навіть шестизначної суми. Проте якщо служителі і ухвалять рішення на вашу користь, слід чекати апеляції, адже вона теж подешевшала [8].

Також є ряд причин, що не дозволяють ефективно вирішити практичні питання про відшкодування моральної шкоди, у разі звернення до суду з позовом, на кшталт:

1) «оціночність» категорії «моральна шкода (відсутність офіційно визнаних критеріїв для визначення обсягу моральної шкоди та розміру її компенсації; відсутність у теорії цивільного права єдиного, загальноновизнаного підходу до вирішення проблеми розміру компенсації моральної шкоди, що в свою чергу не дає можливості однозначно тлумачити відповідні правові норми);

2) наявність колізій та прогалин у чинному законодавстві України.

Незважаючи на проблеми такого характеру, слід врахувати певну особливість категорії «моральна шкода» та її зв'язок з принципом цивільного права, а саме: повної еквівалентної компенсації. Але попри це, все одно виникає складність відшкодування моральної шкоди, через «оціночність», що пов'язана з емоційністю, психологією людини, тобто постає питання про достатність відшкодування такої шкоди. Для фізичної особи - це може бути

відшкодування за пережиті психічні страждання, а для юридичної особи - той розмір, що відновить рівень довіри та ділову репутацію.

Тобто наразі існує проблема у визначенні мінімальної та максимальної межі відшкодування моральної шкоди та критеріїв її оцінки. Аби вирішити проблеми, пов'язані з відшкодуванням моральної шкоди споживачу, необхідно: вирішити проблему неправильності тлумачення положень законодавства, проблему з доказовою базою, термінологією категорій та понять, а також гармонізацією нормативно-правових актів.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України: Закон України від 28 червня 1996 р. № 254к /96-ВР / Верховна Рада України. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. Ст. 141.
2. Академічний тлумачний словник URL:<http://sum.in.ua/s/spozhyvach>.
3. Постанова Верховного Суду України «Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди» від 31.03.1995 № 4 / URL: <http://zakon.nau.ua/doc/?uid=1077.743.0>.
4. Грищук О. В. Право людини на компенсацію моральної шкоди (загальнотеоретичні аспекти): Автореф. дис. канд. юрид. наук: 12.00.01 / О.В. Грищук; Київ. нац. ун-т ім. Т.Шевченка. К., 2002. 20 с.
5. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV / Відомості Верховної Ради 2003. NN 40-44. Ст.356.
- 6.«Про захист прав споживачів»: Закон України від 12.05.1991 № 1023-ХІІ від 12.05.1991 № 1023-ХІІ / Відомості Верховної Ради. 1991. N 30 Ст.379.
7. Коментар феномену моральної шкоди у цивільному праві URL:[https://ukua.facebook.com/groups/poziciisudov/permalink/1626806014012228/?comment\\_id=1626979730661523&comment\\_tracking=%7B%22tn%22%3A%22R%22%7D](https://ukua.facebook.com/groups/poziciisudov/permalink/1626806014012228/?comment_id=1626979730661523&comment_tracking=%7B%22tn%22%3A%22R%22%7D).
8. «Про судовий збір» Закон України від 08.07.2011 № 3674-VI / URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3674-17>.

9. Інтелектуальний пошук: інститут відшкодування моральної шкоди  
URL: <https://mydisser.com/dfiles/99787783.doc>

**Змитрович Д.І., Тищенко К.М.,**  
здобувачі першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБі-16-1  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Князька Л.А.,**  
к.ю.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

### **ПОНЯТТЯ ПРАВ ТА ОBOB'ЯЗКІВ СПOЖИВАЧІВ**

Кожна правова та цивілізована держава закріплює за своїми громадянами певні права та обов'язки, тим самим намагається створити найсприятливіші умови для їх реалізації. З набуттям Україною незалежності відбувається становлення і розвиток законодавства України. Одним з державних завдань, які потребують негайного виконання є сфера захисту прав споживачів, які повинні розглядатися в різних аспектах завдяки вагомій соціальній значущості. Останні роки були спрямовані на створення нового комплексного інституту споживчого права. Наразі в ньому ми спостерігаємо основні засади для розвитку відносин за участю громадян (споживачів). Дані правовідносини посідають значне місце поряд з відносинами власності в системі цивільних правовідносин. Все це обумовлює необхідність встановлення ефективного правового механізму для визначення основних прав та обов'язків споживачів.

Теоретичним дослідженням правових засад та особливостей у сфері захисту прав споживачів, а зокрема у сфері цивільного права займалися такі вчені, як: Ю. В. Білоусов, М. І. Брагінський, Н. С. Кузнецова, В. В. Луць, О.Ю. Черняк, Є. О. Харитонов, Я. М. Шевченко та ін.

Метою нашого дослідження є висвітлення теоретичних питань щодо розуміння прав та обов'язків споживачів.

Наразі в Україні існує чи не мало нормативних актів, які несуть в собі правову основу захисту прав та обов'язків споживачів. Конституція України як головний закон держави визначає важливі для споживачів базові правові засади. Згідно з статтею 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».

Стаття 50 визначає: «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». Поза увагою не слід залишати статтю 47: «Кожен має право на житло», статтю 48: «Кожен має право на достатній життєвий рівень», статтю 49: «Кожен має право на охорону здоров'я, медичну допомогу та медичне страхування», статтю 53: «Кожен має право на освіту» [1].

Але все ж таки для розуміння прав та обов'язків споживачів перевагу має Закон України «Про захист прав споживачів». Звернемося до Розділу II цього закону «Права споживачів та їх захист». Стаття 4 нам зазначає права та обов'язки споживачів. Отже, до головних прав, якими можуть користуватися споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб слід віднести :

- 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 збитків, завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та

моральної немайнової); шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством;

б) звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав;

7) об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Також існує безліч інших прав, які встановлені законодавством про захист прав споживачів.

Не менш важливими є обов'язки споживачів, які потребують ретельного дотримання з метою запобігання негативним наслідкам. До таких слід віднести:

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

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

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

4) з метою запобігання негативним для споживача наслідкам використання товару - застосовувати передбачені виробником в товарі засоби безпеки з дотриманням передбачених експлуатаційною документацією спеціальних правил, а в разі відсутності таких правил в документації - дотримуватися звичайних розумних заходів безпеки, встановлених для товарів такого роду [2].

На думку ряду науковців, права споживачів, які виникають у будь якого споживача та товаровиробника відносять до загальних, а ті, які обумовлені специфікою відповідних відносин сторін належать до

спеціальних . Найвдаліший критерій класифікації, на мій погляд, був даний О.Ю. Черняк, яка до загальних (або як вона ще їх називає, універсальних) прав відносить ті, які притаманні для усіх форм участі споживача у ряді різного роду відносин. А до спеціальних вона зараховує права, які виникають у особи лише у зв'язку із купівлею товарів, виконанням робіт або наданням послуг [3].

На особливу увагу заслуговує наукова позиція І.О. Дудла, яка пропонує дещо інші критерії класифікації прав споживачів. Вона наводить такі види класифікації: а) права, що реалізуються у взаємовідносинах з державними органами: – державний захист прав споживачів; – об'єднання споживачів у громадські організації; – звернення до суду та до інших уповноважених органів; б) права, що реалізуються у відносинах з підприємствами торгівлі та сфери послуг: – право на належну якість товарів (робіт, послуг); – право на безпеку товарів (робіт, послуг); – право на інформацію про товари (роботи, послуги); – право на відшкодування шкоди, завданої товарами (роботами, послугами) неналежної якості [4].

Якщо звернутися до Європейської політики захисту прав споживачів, то вона ставить за мету розробку приписів щодо захисту здоров'я та безпеки продукції; забезпечення захисту економічних інтересів громадян ЄС, інформування споживачів. Однак, законодавство Європейського Союзу не

має чіткого визначення прав споживачів, об'єднаного одним актом і загальними ознаками. Досліджуючи правове закріплення прав та обов'язків ЄС ми дійшли висновку, що вони класифікуються за сферами правового регулювання, серед яких можна виділити такі:

- права споживача у сфері безпеки іграшок;
- права споживача у сфері безпеки ліків;
- права споживача у сфері реклами, заохочення, інформування споживачів;
- права споживача у сфері якості послуг у сфері туризму;
- права споживача у сфері транспорту;



- права споживача у сфері якості послуг, що надаються засобами телекомунікацій та багато інших [4].

Отже, виходячи з вище сказаного можна зробити наступний висновок, що права та обов'язки споживачів дуже багатогранна та дискусійна тема, яка потребує детального вивчення та узагальнення, як в теоретичному так і в практичному аспекті. В законодавстві України дуже яскраво та всебічно висвітлені головні аспекти прав та обов'язків споживачів, але навіть знаючи всі свої права споживач кожен день залишається незахищеним від недоброякісної продукції, робіт чи послуг. Тому, якщо ми кажемо, що права та обов'язки – це складова частина захисту прав людини, то наша держава, яка здійснює керівну функцію на споживчому ринку, перш за все повинна здійснювати державну підтримку кожного громадянина.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Конституція України від 28.06.1996 р. / ВВР України. 1996. № 30. Ст.141.
2. Закон України “Про захист прав споживачів” від 12.05.1991 р. / ВВР. 1991. № 30. Ст.379.
3. Черняк О.Ю. Класифікація прав споживачів за законодавством України та Європейського союзу/ URL : <http://www.nbu.gov.ua/e-journals/FP/2008-2/08coytes.pdf>
4. Дудла І.О. Захист прав споживачів: Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 448 с.
5. Закон України «Про Загальнодержавну програму адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу» від 18.03.2004 р. / ВВР. 2004. № 29. Ст.367.

**Кисла К.О., Пушкарьова Т.М.,**  
здобувачі першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБі-16-1,  
Університету Державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Князька Л.А.,**  
к.ю.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ПРАВА СПОЖИВАЧА НА ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРУ: УКРАЇНСЬКИЙ ТА ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД**

Ще з давніх часів відносини купівлі-продажу займали важливе місце у розвитку суспільства та держави. Практично у всіх зводах тодішніх законів існували норми, які захищали інтереси громадян як споживачів. Повертаючись до сьогодення, не можливо не відмітити значний прогрес у даній сфері, зокрема це стосується удосконалення як самого механізму купівлі-продажу, так і його правового регулювання. Проте, існує ще достатньо багато питань, які потребують вирішення, як наприклад право споживача на повернення товару. Хоча Закон України «Про захист прав споживачів» значною мірою вирішив це питання, так на практиці залишається достатньо багато аспектів, які потребують свого врегулювання.

Відповідно до затвердженої Генеральною асамблеєю ООН резолюції країни-члени, в тому числі і Україна зобов'язалися проводити активну політику захисту прав споживачів з урахуванням керівних принципів. Так, першим кроком стало впровадження Україною, однією із перших серед країн СНД, у 1991 році Закону України «Про захист прав споживачів». Виходячи із положень даного нормативно-правового акту, право споживача – це гарантований законом контроль, за якістю і безпечністю продукції та всіх видів послуг і робіт з боку держави, та громадсько-суспільний рух на його підтримку. В Україні споживачі користуються наступними наданими і гарантованими їм правами:

- захист прав державою;
- належна якість продукції та обслуговування;

- безпека продукції;
- необхідна, доступна, достовірна та своєчасна інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника;
- можливість відшкодування майнової та моральної шкоди;
- звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;
- об'єднання в громадські організації споживачів [1].

Слід зазначити, що законом не передбачено перелік товарів, які підлягають чи не підлягають поверненню, проте ст. 9 свідчить, що основними умовами для обміну або повернення товару є належна якість, не відповідність за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин для використання за призначенням. З цього приводу Кабінетом Міністрів України було видано постанову від 19 березня 1994 р. № 172 «Про реалізацію окремих положень Закону України "Про захист прав споживачів», якою затверджено вичерпний перелік товарів, що не підлягають обміну чи поверненню. Наприклад, сюди відносять продовольчі товари, лікарські засоби, предмети сангігієни, фотоплівки, фотопластинки, фотографічний папір, парфюмерно-косметичні вироби, перо-пухові вироби, дитячі іграшки м'які, дитячі іграшки гумові надувні, зубні щітки тощо [2].

З прийняттям Цивільного кодексу України правове регулювання відносин між споживачем і продавцем перейшло на новий етап. Так, Кодекс значно розширив обсяг способів захисту, які можуть застосовуватися у випадках виявлення покупцем протягом гарантійного або інших строків встановлених обов'язковими для сторін правилами чи договором недоліків, не застережених продавцем, або фальсифікації товару. Як приклад, можна навести запровадження права на відмову від договору і вимагання повернення сплаченої за товар грошової суми [3].

Щодо самого процесу повернення товару, то в Україні існує вичерпний перелік обставин, внаслідок виконання яких дана дія можлива, зокрема це: не належність товару до вище зазначеного переліку товарів, що не підлягають

обміну та поверненню; збереження його у тому вигляді, в якому придбано; пред'явлення товарного чеку та не пропущення 14 денного строку повернення товару.

Розглядаючи досвід регулювання прав споживачів у США, то слід виокремити Білль про права споживачів, де передбачено наступні права:

- право на безпеку товарів - право на захист від продажу товарів, що представляють загрозу для життя і здоров'я людини;
- право на інформацію - захист від помилкової інформації, реклами, маркування тощо;
- право на вибір - забезпечення по можливості доступу до різноманітних товарів за доступними цінами;
- право бути вислуханим - право на те, щоб інтереси споживачів у повному обсязі та доброзичливо враховувались при формуванні урядових програм та щоб їх справи неупереджено та оперативно розглядалися в суді [4].

Звертаючись до резолюції «Керівних принципів для захисту інтересів споживачів» можна виокремити наступні права: право на безпеку товарів, право на інформацію, право на вибір товарів, право на виявлення своїх думок, право на задоволення основних потреб, право на відшкодування шкоди, право на здорове навколишнє середовище тощо [5].

Загалом Білль про права споживачів 1962 року, а також Хартія захисту споживачів 1973 року та затверджені Генеральною Асамблеєю ООН «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів» 1985 року становлять собою основу правового захисту прав споживачів у всьому світі.

Отже, провідну роль у захисті інтересів споживача в умовах сьогодення займає держава. В Україні за період її незалежності було прийнято чимало нормативно-правових актів щодо врегулювання даного питання, та найбільш широко розкриває суть і можливості прав споживачів Закон України «Про захист прав споживачів» та Цивільний кодекс, хоча між ними існують деякі розбіжності, вони доповнюють один одного, але все ж таки створюють

можливість виникнення колізій. Щодо зарубіжного досвіду, то існує «три кити», які являють собою основу для правового регулювання прав споживачів для усіх країн, і Україна не є виключенням.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про захист прав споживачів Закон України / Відомості Верховної Ради України. 1991. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
2. Про реалізацію окремих положень Закону України "Про захист прав споживачів Постанова Кабінету Міністрів України. 1994. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/172-94-%D0%BF>
3. Цивільний кодекс України/ Відомості Верховної Ради України. 2003. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>
4. Білль про права споживачів. 1962. URL: <https://www.favor.com.ua/laws/1082.html>
5. Керівні принципи для захисту інтересів споживачів Резолюція Генеральної Асамблеї ООН. 1985. URL: [http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_903](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_903)

**Коваленко В.В.**,  
здобувач другого (магістерського) рівня  
вищої освіти групи ПМЦ-17-1  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Новицька Н.Б.**,  
д.ю.н., с.н.с., доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

### ВІДШКОДУВАННЯ МОРАЛЬНОЇ ШКОДИ, ЗАВДАНОЇ СПОЖИВАЧАМ, ЯК ОДНЕ З АКТУАЛЬНИХ ПИТАНЬ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

На сьогоднішній день, Україна потребує підвищення ефективності захисту прав та інтересів громадян, безпосередньо це стосується й обов'язку

держави захищати права громадян, як споживачів, що гарантується Конституцією України.

Законодавство, яке регулює питання захисту прав споживачі, наразі є недосконалим та потребує подальшого покращення. В той самий час між нормами законодавства у сфері споживання та Цивільним кодексом України існують деякі суперечності, які варто викоренити.

Задля більш правильного та якісного удосконалення, необхідно порівняти досвід різних країн та на базі цього, сформуванати єдину систему покращення національного законодавства.

Споживачі як суб'єкти цивільних прав можуть вступати в договірні правовідносини. Так вони здійснюють свою правосуб'єктність. Вступаючи у правовідносини споживчого характеру, вони набувають відповідних суб'єктивних цивільних прав і обов'язків, які становлять зміст як загального, так і споживчого цивільного правовідношення.

Варто звернути уваги на те, що законодавством, а саме ЗУ «Про захист прав споживачів» передбачено, що споживачем може бути не тільки фізична особа яка купує товар, використовує його або ж замовляє певні послуги, але й особа, яка лише має намір купити або замовити такий товар[1].

У разі порушення прав споживача такої особи, їх захист залежить від її вільного вибору, а саме залежить застосування конкретних окремих дій, які будуть спрямовані на захист.

В.В.Вітрянський зазначає, що під способами захисту цивільних прав, як правило, розуміються передбачені законодавством засоби, за допомогою яких можна досягнути припинення, попередження, усунення порушень права, його відновлення та (або) компенсацію втрат, зумовлених порушенням права[2].

Споживачі можуть захистити свої права у судовому порядку. В справах про захист прав споживачів необхідно доводити такі обставини:

- 1) факт придбання послуги чи товару;
- 2) надання інформації про товар (послугу) та її змісту;

3) відомості про властивості товару і його відповідність потребам споживача та встановленим нормативним вимогам;

4) використання товару;

5) заподіяння шкоди життю, здоров'ю та / або майну споживача.

Наразі, передбачені законодавством шляхи захисту прав споживача є не зовсім чітко сформульованими. Разом з тим існують деякі недоліки у співвідношенні норм загальної та спеціальної дії стосовно захисту прав споживачів у сфері надання послуг. Не зайвим було б визначити окремо перелік способів захисту прав споживачів та міри відповідальності та співвідношення їх застосування.

У сфері захисту прав споживачі, однією з актуальних проблем являється відшкодування негативних наслідків спричинення моральної шкоди.

Проаналізувавши діюче законодавство, яке регулює відносини за участі споживачів, варто зробити висновок, що на сьогоднішній день немає чітких та взаємоузгоджених положень, які стосувалися б відшкодування споживачам моральної шкоди при порушенні їх права.

Саме цей фактор є важливим, оскільки існує безліч випадків, коли дії продавця, які проявляються у ненаданні достовірної інформації, наданні недостатньої інформації щодо недоліків товару або ж неналежної поведінки з боку продавця, найгіршим чином впливають на психічний стан споживача. Особливо це стосується тих споживачів, які мають психічні вади, проблеми зі здоров'ям, як проявляються у вигляді депресій, або ж є недієздатними та потребують більшої уваги зі сторони продавців. Саме тому, правова регламентація даного спірного питання повинна здійснюватися на користь споживача.

Так, ЗУ «Про захист прав споживачів» зазначається, що при задоволенні вимог споживача, суд одночасно вирішує питання про відшкодування моральної шкоди. Це означає, що для з'ясування підстав, умов та інших аспектів реалізації права споживачів на відшкодування

моральної шкоди, необхідно здійснити аналіз загальних теоретичних проблем цивільної відповідальності та її окремого різновиду — відповідальності за спричинення моральної шкоди, а також аналіз окремих положень Цивільного кодексу України щодо правових засад моральної шкоди та провести їх порівняльний аналіз з відповідними нормами законодавства про захист прав споживачів [1].

Відповідно до чинного законодавства України, споживач має право на виплату моральної шкоди, а також на застосування відповідних способів захисту при виявленні недоліків у наданій послугі. Такими способами захисту можуть бути, зокрема, безоплатне усунення недоліків у наданій послугі, роботі; відповідне зменшення ціни виконаної послуги за вибором споживача; безоплатне виготовлення іншої речі. Таке право необхідно мати також споживачеві у випадку придбання за договором купівлі-продажу товару невідповідної якості, а також у разі порушень істотних умов інших споживчих договорів.

Враховуючи все вищезазначене, варто сказати, що захист прав споживачів – складова частина захисту прав людини. Держава забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору продукції, здобуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання продукції відповідно до їх потреб, і гарантує придбання або одержання продукції іншими законними способами в обсязі, що забезпечує рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я і життєдіяльності. Проте задля здійснення більш ефективних дій зі сторони держави у сфері захисту прав та інтересів споживачів, законодавство потребує подальшого удосконалення.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:**

1. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-ХІІ [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379 Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>



2. Витрянский В.В. Договоры: порядок заключения, изменения и расторжения. Новые типы. - М.: АО «Центр деловой информации» еженедельника «Экономика и жизнь», 1996. – 206 с.

3. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 р. із змінами № 435-IV [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2003. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.

4. Конституція України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1996. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>.

**Красько В.В., Шпак М.І.,**  
здобувачі першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБі-16-1  
Університету Державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Князька Л.А.,**  
к.ю.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ОСОБЛИВОСТІ ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВОГО ЗАХИСТУ ПРАВ ПАЦІЄНТІВ**

На сучасному етапі розвитку українського суспільства надзвичайної актуальності набуває проблема правового регулювання відносин у сфері охорони здоров'я. Скорочення лікувальних закладів, зниження рівня матеріальної бази, погіршення, особливо у сільській місцевості, забезпечення досвідченими фахівцями призвели до тотального зниження рівня якості надання медичних послуг та практичної відсутності програм реабілітації після перенесених захворювань.

Зокрема, існує недостатність ґрунтовних наукових робіт, які б охопили весь спектр правового регулювання прав людини у сфері охорони здоров'я, а також розробили б нові підходи до визначення прав пацієнтів, їх нормативного закріплення та шляхів вирішення проблеми реалізації та

захисту цих прав. Чимало складностей виникає через недостатній рівень правової культури та обізнаності громадян у своїх правах, а також неврегульованістю прав та обов'язків медичного персоналу.

На сьогоднішній день у Європі більше враховуються інтереси пацієнтів стосовно медичного обслуговування, на відміну від України. Це призводить до відсутності достатньої інформації про державні та недержавні органи, до яких можна звернутись пацієнту у випадку порушення його прав, складність системи способів вирішення конфлікту між медичним працівником та пацієнтом.

Дослідженням захисту прав пацієнтів займалися такі вчені як С. О. Козуліна, М. Н. Малєїна, І. Я. Сенюта, С. Г. Стеценко, А. В. Тихомиров, Й. А. Турак, Е. Г. Шаблова. У центрі уваги багатьох учених перебуває інститут захисту цивільних прав у цілому, а саме у працях М. М. Агаркова, С. С. Алексєєва, Ю. В. Білоусова, В. І. Борисової, А. С. Довгерта, О. В. Дзери, Р. А. Майданика, О. А. Підпригори, Є. О. Харитонова.

Відповідно до п. 7 ч. 1 ст. 1 Закону «Про захист прав споживачів», договір – це усний чи письмовий правочин між споживачем і продавцем (виконавцем) про якість, терміни, ціну та інші умови, за яких реалізується продукція. Отже, звертаючись по медичну допомогу, особа укладає усний договір про надання медичних послуг, згідно з яким є їх споживачем. Тому на відносини, які виникають з такого договору, поширюється дія Закону «Про захист прав споживачів» [1].

В Україні, за даними А. І. Найді та О. Р. Малик, останнім часом збільшилася тенденція звернень громадян у суди зі скаргами на низьку якість медичної допомоги та позовами про відшкодування матеріальної і моральної шкоди [2, с. 384].

Позовними вимогами при порушенні права на здоров'я можуть стати: припинення правовідносин, тобто розірвання договору при незадоволенні якістю медичної допомоги чи у разі ненадання повної інформації; зміна

правовідносин, яка можлива у разі зміни лікаря або умов договору при наданні неякісної медичної допомоги; відшкодування шкоди.

Порядок відшкодування шкоди визначений у п. 2 гл. 82 Цивільного кодексу України, де передбачено, що така шкода відшкодовується юридичною особою (медичним закладом) або фізичною особою (державним або приватним лікарем, який здійснює медичну діяльність на підставі ліцензії) [3].

Однак судова практика показує, що шкода, завдана здоров'ю пацієнта, не може бути відшкодована, оскільки здоров'я людини не можна відновити до початкового рівня. Тому в цьому випадку варто вести мову про компенсацію завданих збитків та витрат, понесених пацієнтом. Згідно зі ст. 1195 ЦКУ вона полягає у відшкодуванні потерпілому заробітку (доходу), втраченого ним внаслідок втрати чи зменшення професійної або загальної працездатності, а також у відшкодуванні додаткових витрат, викликаних необхідністю посиленого харчування, санаторно-курортного лікування, придбання ліків, протезування, стороннього догляду тощо [3].

Стаття 1200 ЦКУ закріплює відшкодування шкоди в разі смерті пацієнта. У даному випадку право на звернення до суду з позовом мають непрацездатні особи, які були на утриманні потерпілого або мали на день його смерті право на одержання від нього утримання, а також дитина потерпілого, народжена після його смерті [3].

Відповідно до ст. 23 ЦКУ відшкодуванню підлягає і моральна шкода, завдана особі. Ця шкода полягає як у фізичному болю, якого особа зазнавала у процесі неправильного лікування у медичній установі, а також, який був наслідком неналежної медичної допомоги, зокрема, біль завданий під час «виправлення» медичної помилки. Крім того, моральна шкода полягає в душевних стражданнях, яких особа зазнала у зв'язку з діями лікарів, які призвели до переживань стосовно стану свого здоров'я [3].

На практиці досить тяжко довести неправоту лікарів, але можливо. По-перше, необхідно довести факт дії чи бездіяльності лікарів, що виразилася в

неправильній діагностиці захворювання чи неправильно призначеному лікуванні. Тому, перш ніж звертатися до суду, необхідно визначити, у якому відділенні лікувався хворий (лікарську спеціальність), і встановити, який діагноз поставили хворому в лікувальному закладі. Пацієнт має повне право вимагати будь-яку документацію, яка наявна в лікарняному закладі (зокрема, медичну картку хворого, результати всіх аналізів та щоденник лікування), посилаючись на ст. 34 та 49 Конституції, ст. 285 ЦКУ та ст. 39 Основ законодавства України «Про охорону здоров'я».

Після отримання необхідних документів, заявник може порівняти діагноз та призначене йому лікування з нормативами, що визначають обов'язкові дії лікарів. І лише при виявленні невідповідностей можна говорити, що лікарі неналежно виконали свої обов'язки і припустилися лікувально-діагностичної та/або лікувально-тактичної помилки.

Важливо довести і причинно-наслідковий зв'язок, тобто наявність наслідку у вигляді завдання шкоди здоров'ю пацієнта саме через діяння лікарів. Отримавши підтвердження того, що призначені лікарями діагностичні дослідження чи лікування не відповідали нормативам необхідно довести наявність шкоди для здоров'я пацієнта. Її доказами можуть бути: факти звернення до інших лікарів; факти виявлення інших хвороб чи перехід існуючої хвороби в хронічну форму, що могло бути результатом неправильного лікування; письмові висновки інших лікарів, які оглядали чи лікували пацієнта, що мають силу висновку спеціаліста.

Судовий порядок – не єдиний спосіб позитивного врегулювання спору. Можливий варіант викладення вимоги до закладів охорони здоров'я у письмовому вигляді у формі скарги. А також звернення із скаргами до органів виконавчої влади, які забезпечують реалізацію державної політики у сфері охорони здоров'я.

Розмір відшкодування моральної (немайнової) шкоди суд визначає залежно від характеру та обсягу страждань (фізичних, душевних, психічних тощо), яких зазнав позивач, характеру немайнових втрат (їх тривалості,

можливості відновлення тощо) та з урахуванням інших обставин. Зокрема, враховуються стан здоров'я потерпілого, тяжкість вимушених змін у його життєвих і виробничих стосунках, ступінь зниження престижу, ділової репутації, час та зусилля, необхідні для відновлення попереднього стану, добровільне – за власною ініціативою чи за зверненням потерпілого спростування інформації редакцією засобу масової інформації.

Крім вищевказаного, вину лікарів можна довести в кримінальному процесі, особливо коли їхні дії спричинили тяжкі наслідки для хворого, які можуть виражатися в його смерті, самогубстві чи заподіянні йому тілесних ушкоджень. У цьому разі доцільно звернутись із заявою до правоохоронних органів, а після доведення провини лікарів шляхом винесення судом обвинувального вироку подати позов у межах цивільного процесу. За цих умов факти, на які посилатиметься позивач, уже будуть доведені в кримінальному процесі і не потребуватимуть доказування.

Тому підсумовуючи, варто додати, що медичні послуги повинні бути якісними, доступними, надійними та своєчасними. В іншому випадку пацієнтам повинен бути гарантований ефективний правовий захист з боку держави, яка забезпечуватиме належну, в першу чергу, поінформованість пацієнтів про весь обсяг належних їм прав та свобод в даній сфері, а також щодо можливих способів оскарження дій чи бездіяльності лікарів у разі порушення цих прав, а також приділяти більше уваги для притягнення винних до відповідальності і доведення їхньої вини.

## **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Про захист прав споживачів: Закон України від 10.06.2017. № 1734-VIII. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> ( дата звернення: 26.11.2018).

2. Найда А. І., Малик О. Р. Професійні правопорушення медичних працівників за новим кримінальним законодавством України / Проблеми державотворення і захисту прав людини в Україні: Матеріали X регіональної

науково-практичної конференції. 5-6 лютого 2004. Львів: Юридичний факультет Львівського національного університету імені Івана Франка. 2004. С. 384.

3. Цивільний кодекс України: Закон України від 19.06.2003. № 2581-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2003. №№ 40-44, ст.356.

**Крупич О.С., Пилипів І.В.,**  
здобувачі першого (бакалаврського ) рівня  
вищої освіти групи ПБП-16-6  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Обривкіна О.М.,**  
к.пед.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ПРОБЛЕМНІ АСПЕКТИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ**

Сьогодні наша держава прагне наблизитися до європейських стандартів та впровадити їх у життя суспільства. Одним з головних питань, яке постає перед Україною, є проблема забезпечення споживача якісною продукцією та запровадження ефективного захисту його прав. У країнах, з розвинутою економікою, споживач є основним об'єктом, на який орієнтується все виробництво, тобто відбувається постійний процес підвищення якості товару та послуг.

Вивченням даної теми займалось чимало фахівців та науковців, серед них: І.В. Апопій, О.В. Дзера, В.М. Коссак, В.В. Луць, М.М. Медончак, Г.С. Пілігрим, О.В. Старцев, Д.М. Федан, Є.О. Харитонов, Я.І. Шестопалова та багато інших, що дає змогу стверджувати, що в Україні вже є значна теоретична і практична база напрацювань, однак потребує ще значних доробок як теорії, так і практики у сфері захисту прав споживачів

Під час фінансової кризи в Україні сфера захисту прав споживачів набувала чималої актуальності. До виробників та продавців продукції, що не відповідали певним вимогам та стандартам, застосовувалися штрафи [1].

Проте, як свідчить практика, дана санкція не була досить ефективною, так як після сплати штрафу, вищеназвані суб`єкти продовжували працювати, як і раніше. Тому знання способів та шляхів захисту своїх прав як споживача є дуже важливим, адже це має безпосередній вплив на підвищення якості товарів і послуг у нашій державі.

Права споживачів в Україні, на жаль, грубо порушуються. Така ситуація зумовлена певними причинами, такими як:

- недосконалість нормативно-правової бази чинного законодавства;
- наявність корупції серед ешелонів державної влади, що здійснюють контроль за виконанням і дотриманням законодавства про захист прав споживачів;
- відсутність прозорого й ефективного механізму захисту прав споживачів;
- відсутність належних умов для реалізації громадянами-споживачами своїх законних інтересів і прав на території України [2].

Останніми роками в Україні простежується тенденція модернізації захисту прав споживачів, прагнення удосконалити контроль за якістю і безпекою продукції й усіх видів робіт і послуг, перегляд чинного законодавства про захист прав споживачів. Державою та урядом України розроблені й прийняті законодавчі акти стосовно визначення основних напрямів державної та соціальної політики у сфері прав споживачів і їх подальшого розвитку

Сучасні методи захисту прав споживачів не гарантують того, що проблему зневажливого ставлення до споживача буде подолано. Типовою для України є ситуація, коли реалізатори товару зацікавлені у неякісному товарі, їм чим гірше, тим краще. Заходи держави спрямовані здебільшого на примушування виробників дотримуватися стандартів якості на продукцію, зокрема, на молоко, масло, сметану. Проте реалізатори теж прагнуть впливати на якість і ціну продукту [3].

Одним із напрямів вдосконалення системи захисту прав споживачів є посилення відповідальності за порушення норм відповідного законодавства.

Якщо якість продукції впливає на здоров'я споживачів, від її безпеки залежить життя людей, то необхідно передбачити не тільки адміністративну відповідальність, наприклад, накладення штрафів, а й кримінальну [4]. У деяких європейських країнах така норма уже передбачена законодавством. Одночасно слід розвивати систему навчання та інформування громадян про їх права як споживачів продукції і послуг, про законодавство в цій галузі, про ініціативи щодо захисту їх прав, про ініціативи підприємств щодо захисту продукції від підробок.

Підсумовуючи вищевикладене, можна дійти висновку, що захист прав споживачів є актуальним питанням для нашої країни. Попри того, що законодавством України встановлений чималий перелік щодо захисту прав та інтересів споживачів, реалізувати його у реальному житті є досить складно. Тому, наразі потрібно переглянути нормативно-правову базу задля її удосконалення, виявлені недоліки негайно виправити та прагнути оптимізувати механізм реалізації прав споживачів.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Медончак М.М. Сучасний стан споживача України в умовах кризи / М.М. Медончак [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://intkonf.org/medonchak-mm-suchasniy-stan-spozhyvacha-ukrayini-v-umovah-krizi/>.
2. Астрейко В. Проблеми захисту прав споживачів в Україні та шляхи їх вирішення / В. Астрейко // Незалежний аудитор [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://n-auditor.com.ua/uk/component/na\\_archive/](http://n-auditor.com.ua/uk/component/na_archive/).
3. Федан Д.М. Проблема захисту прав споживачів під час кризи / Д.М. Федан ; Донецький національний університет економіки і торгівлі Імені Михайла Туган-Барановського [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.rusnauka.com/2\\_KAND\\_2009/Pravo/39674.doc.htm](http://www.rusnauka.com/2_KAND_2009/Pravo/39674.doc.htm).
4. Пілігрим Г.С. Особливості сучасного стану захисту прав споживачів в Україні. Донецький національний університет економіки і торгівлі імені



Михайла Туган-Барановського [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://intkonf.org/pilgrim-g-s-shestopalova-ya-i-osoblivosti-suchasnogo-stanu-zahistu-prav-spozhivachiv-v-ukrayini/>.

**Кузнєцова К.В., Мандрика І.В.,**  
здобувачі першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБК-16-8  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Обривкіна О.М.,**  
к.пед.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ЗА ДОГОВОРОМ НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

Євроінтеграція відкрила нові можливості для населення України, зокрема безвізовий режим спричинив стрімкий розвиток туризму. А разом з цим багато казусів у правому врегулюванні цього питання.

Надання туристичних послуг регулюється Законом України «Про туризм» зі змінами та доповненнями від 18.11.2003 року [1], законом України «Про захист прав споживачів» від 01.12.2005 року [2]. Майнові відносини щодо захисту порушеного права туриста регулюються Цивільним кодексом України. Якщо міжнародним договором України, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, передбачені інші правила, ніж ті, що встановлені цим Законом, застосовуються правила міжнародного договору.

Споживачі наділені арсеналом прав та обов'язків для забезпечення немайнових та майнових інтересів осіб у сфері туризму, разом із тим залишаються невирішеними питання щодо можливості придбання туру юридичною особою і визнання її туристом, порядку та форми укладення договорів про надання туристичних послуг, а також підстав притягнення до цивільно-правової відповідальності надавача туристичних послуг.

Туристичне споживання має комплексний характер і є специфічною формою споживання туристом продукції індустрії туризму. Воно складається з комплексу різних товарів та послуг, матеріальних і нематеріальних туристичних благ, що задовольняють мотиваційні потреби туриста, а також потреби, пов'язані з забезпеченням життєдіяльності під час подорожування. Результатом цього виду споживання є для споживача також комплексне враження від відпочинку, оздоровлення та отримане задоволення, а для виробника турпродукту – прибуток [3].

Залежно від видів договорів, що укладаються у сфері туристичної діяльності, цивільну відповідальність суб'єктів туристичної діяльності можна розподілити на три групи: -

- відповідальність туроператора (турагента) перед туристом;
- відповідальність туроператора (турагента) перед партнерами;
- відповідальність туриста, об'єднання туристів перед туроператором (турагентом).

Майнову відповідальність несе суб'єкт туристичної діяльності, який порушив законодавство у галузі туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, тобто порушив умови договору між туристом і суб'єктом туристичної діяльності з надання туристичних послуг, та за вини якого замовнику завдано збитків.

Що стосується відповідальності туроператора та турагента перед туристом за невиконання або неналежне виконання зобов'язання по договору, то турист має право вимагати виконання всіх послуг і від туристичного оператора, і від туристичного агента незалежно від того, ким ці послуги надаються [4].

Саме на цьому підґрунті виникає найбільша кількість казусів. Адже надання туристичних послуг передбачає комплекс заходів щодо задоволення потреб туриста. Зокрема трансфер, тобто переміщення осіб від одного пункту до іншого, за яке відповідає компанія з надання послуг перевезення. Даний вид послуги є алеаторним, передбачає безліч ризиків.

Зокрема актуальним питанням є повернення коштів за втрачений день відпочинку, в результаті затримки рейсу чи інших непередбачених ситуацій, що виникли під час перевезення чи перельоту. Коли втрачений туристичний день не можливо повернути, (тобто продовжити подорож ще на день) за об'єктивних причин (відсутність чартерних рейсів, напружений графік замовника тощо). Сторона права якої порушено, в даному випадку замовник туристичних послуг, має право вимагати не лише повернення коштів, а й відшкодування моральної шкоди. На нашу думку, доцільно передбачити максимально чітко всі можливі форс-мажорні обставини у туристичному договорі, де кожна сторона, яка порушила правила договору за тих чи інших обставин буде нести відповідальність.

Дане питання є надзвичайно важливим, адже чітке визначення відповідальності договором зменшить ризики недоотримання туристом бажаних послуг, визначить рівень відповідальності всіх сторін, що забезпечить збереження репутації та добросовісне виконання зобов'язань.

Якщо законодавчо буде передбачено повний пакет документів, що має гарантувати належне виконання послуг, то кожна із сторін мінімізує можливі збитки. Так наприклад відповідальність туроператора настає й за умов, що не залежали від його волі. Наприклад, коли особі відмовлено у візі.

Отже, усвідомлення рівня відповідальності туристичного оператора та замовника послуг, що буде юридично закріплено у договорі, форму якого буде затверджено на законодавчому рівні, (тобто чітко визначений пакет документів, що гарантує права та обов'язки сторін); буде гарантувати повноту забезпечення виконання зобов'язання за туристичним договором.

А також підвищення рівня професіоналізму агентів що в подальшій роботі приводить до підвищення якості обслуговування туристів. Крім того, регулярне підвищення кваліфікації агентів за рахунок сил і засобів туроператора, розрекламоване на туристичному ринку, може привернути і нові агентства до спільної з оператором роботи. Що покращить загальний рівень якості надання туристичних послуг.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Про туризм [Текст]: Закон України від 18 листопада 2003 року № 1282-IV // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2004. – № 13. – Ст. 180 (дата звернення: 27.11.2018)
2. Про захист прав споживачів [Текст]: Закон України від 12.05.1991 року № 1023-XII/ Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст. 379 (дата звернення: 27.11.2018)
3. Станкова І. М. Захист прав споживачів у сфері надання туристичних послуг / І. М. Станкова // Часопис цивілістики. – 2017. – Вип. 23. – С. 53-57.
4. Чорнобай М. Г. Відповідальність туроператора за договори про надання туристичних послуг / М. Г. Чорнобай // Збірник тез доповідей студентів, аспірантів та здобувачів - учасників 73-ї звітної конференції Одеського національного університету імені І. І. Мечникова, 25 квітня 2017 р., м. Одеса. Секція економічних і правових наук / ОНУ ім. І.І. Мечникова, ЕПФ; відп. ред. А. В. Смітюх. – Одеса : Фенікс, 2017. – С. 122-126.

**Куцько Т.М.,**  
здобувач другого (магістерського) рівня  
вищої освіти групи ПМЦ-17-1  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Новицький А.М.,**  
д. ю. н., професор, професор кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВИЙ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Розвиток держави та становлення демократичного суспільства не можливий, якщо товаровиробники, працівники торгівлі чи громадяни будуть нехтувати та несвідомо ставитися до споживчих прав людини. Вже давно минули ті часи, коли державою та громадою не зверталось ніякої уваги до споживчих потреб та інтересів особи, які склали її права та свободи, що

саме по собі являється якісним показником прогресуючого цивілізованого суспільства.

Однак, не зважаючи на багаторічне існування такого поняття як захист прав споживачів, досі ще є ряд не до кінця врегульованих питань, які стоять на заваді кожної особи в реалізації свого права як споживача. Вирішення даних питань є досить актуальним, оскільки на пряму пов'язане з економічним та політичним добробутом держави.

Питання цивільно-правового захисту прав споживачів були предметом вивчення, аналізу та дослідження багатьох науковців та фахівців і висвітлювалися в їх працях. До вчених, які визначали правові основи захисту прав споживачів можна віднести: С.Я. Фурса, О.О. Кармаза, В.А. Павлова, М.В.Парасюка, В.Л. Корецького, Н.М. Орлову, Л.Д. Титаренка, Г.А. Осетинську тощо.

Захист прав споживачів включається до поняття захисту прав людини та є його частиною. Здійснення в Україні соціально-економічних та політичних перетворень зумовлює необхідність підвищення ефективності захисту прав громадян і, зокрема, забезпечення реалізації передбаченого у ст.42 Конституції України обов'язку держави захищати права громадян як споживачів [1].

Законодавство про захист прав споживачів в Україні динамічно розвивається. Так, в Закон України "Про захист прав споживачів", прийнятий Верховною Радою України 12 травня 1991 р., були внесені численні істотні зміни і доповнення, які вимагають ретельного аналізу. За останні роки створено новий комплексний інститут споживчого права, в якому закладені основні підвалини для подальшого розвитку відносин за участю громадян-споживачів. Чинне законодавство України встановлює певні юридичні засоби забезпечення підвищеного захисту прав споживачів. Проте, переважна частина положень цього правового інституту не отримала належного наукового обґрунтування [2].

Після Другої світової війни споживчі організації США, Австралії, Великобританії, Бельгії і Нідерландів об'єдналися і створили Міжнародну організацію союзів споживачів (далі – МОСС), у яку сьогодні входить понад 200 організацій з 80 країн світу. Особливе значення для міжнародного руху споживачів мало підписання 15 березня 1962 р. президентом США Джоном Фітцджеральдом Кеннеді декларації чотирьох основних прав захисту споживачів (журналісти назвали її Біллем про права споживачів) [3].

Ця декларація передбачала: право на безпечність товарів (захист від товарів, що загрожують життю); право на інформацію (захист від помилкової інформації); право на вибір товарів (доступ до товарів за доступними цінами); право на вираження своїх думок (право на те, щоб інтереси споживачів у повному обсязі та доброзичливо враховувались під час формування урядових програм так, щоб їхні справи неупереджено та оперативно розглядалися у суді) [3].

Керівні принципи спрямовані на задоволення таких законних потреб: безпека та захист споживачів від шкоди їх здоров'ю; сприяння економічним інтересам споживачів; доступ споживачів до інформації, необхідної для компетентного вибору відповідно до індивідуальних запитів та потреб; освіта споживачів; наявність ефективних процедур розгляду скарг споживачів; вільне створення споживчих й інших відповідних груп або організацій, що можуть висловлювати свою думку під час прийняття рішень, що торкаються їх інтересів [3].

У «Керівних принципах» наголошувалось на тому, що урядам необхідно мати належну інфраструктуру для розробки, здійснення та контролю політики захисту інтересів споживачів, чого не завжди дотримується в нашій державі. На сьогоднішній день, всепоглинаюча тотальна корупція проникла майже в усі сфери життя, в тому числі вона може мати прямий вплив і на якість товару, оскільки контролюючі інспекції, отримавши незаконну матеріальну винагороду можуть «закрити очі» на певні недоліки продукції. В такому випадку, особливо важливо не

залишатися осторонь звичайним громадянам, яким стало відомо про такі дії інспектора, а проявити громадську активність, бути більш ініціативним, для того, щоб ліквідувати таке негативне явище, оскільки від цього на пряму залежить якої якості товар ми придбаємо.

За останні 20 років жоден уряд не брав під особистий контроль проблеми захисту прав споживачів. Проте і такі заходи не гарантують того, що проблему зневажливого ставлення до споживача буде подолано. Типовою для України є ситуація, коли реалізатори товару зацікавлені у неякісному товарі, їм чим гірше, тим краще. Заходи держави спрямовані здебільшого на примушування виробників дотримуватися стандартів якості на продукцію, зокрема, на молоко, масло, сметану. Проте реалізатори теж прагнуть впливати на якість і ціну продукту. У гонитві за максимальними прибутками їх меншою мірою цікавить відповідність продукції стандартам і вимогам, ніж можливість встановлення максимальної надбавки на не зовсім якісний, але порівняно дешевий продукт. Для прикладу: надбавка виробника на м'ясо-молочну продукцію становить 10 – 15 %, а реалізатора – 30–90 % [4].

Очевидно, що політична воля відіграє вкрай важливе значення при вирішенні будь-яких питань і допомагає пришвидшити та організувати на національному рівні дотримання тих вимог, які необхідні для забезпечення належного захисту прав споживачів. Тому, якби це питання контролювалося на найвищому рівні, можна було б говорити про те, що порушення прав споживачів буде мінімізовано.

На жаль, захист прав споживачів є екзотикою для суспільної свідомості. Актуальним завданням сьогодення є виховання споживача, здатного на рівних говорити з потужною рекламно-торгово-виробничою системою. В Україні є усі підстави сподіватись, що започатковано потужну тенденцію, яка має набути значного впливу на суспільство протягом найближчих років. Ця тенденція є вираженням очікувань громадян України, і тому держава та суспільні організації повинні втілити сподівання споживачів.

Отже, одним із напрямів вдосконалення системи захисту прав споживачів є посилення відповідальності за порушення норм відповідного законодавства. Якщо якість продукції впливає на здоров'я споживачів, від її безпеки залежить життя людей, то необхідно передбачити не тільки адміністративну відповідальність, наприклад, накладення штрафів, а й кримінальну. У деяких європейських країнах така норма уже передбачена законодавством. Поряд з цим необхідно розвивати систему навчання та інформування громадян про їх права як споживачів продукції і послуг, про законодавство в цій галузі, про ініціативи щодо захисту їх прав, про ініціативи підприємств щодо захисту продукції від підробок; забезпечити доступність споживачів до інформації про внутрішню діяльність підприємств із забезпечення та поліпшення якості товарів і послуг.

Тому, досить важливою є участь медійних засобів у передачі інформації, яку б могли доносити до широкого кола громадян і висвітлювати питання про їх споживчі права, про те як себе можна захистити в буденному житті від недобросовісних реалізаторів продукції чи від торгових шахраїв (що набрало значного розвитку з виникненням інтернет-магазинів), про стандарти належної якості продукції тощо. Також є необхідність створювати більше громадських організацій, які б здійснювали свою діяльність в сфері захисту споживчих прав людини і в сфері захисту прав людини загалом. Не можна бути байдужими, коли йде мова: про якість товарів та послуг, якими ми користуємося, про здорове майбутнє, яке на пряму залежить від того, що ми споживаємо, про розвиток держави, яка бажає бути достойною частиною цивілізованої Європейської спільноти.

## **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Конституція України: прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28.06.1996 // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua>.



2. Осетинська Г.А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України: дис... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Київський національний ун-т ім. Тараса Шевченка. – К., 2006.

3. Керівні принципи для захисту інтересів споживачів (Прийнято 09.04.1985 Резолюцією 39/248 на 106-му пленарному засіданні Генеральної Асамблеї ООН). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.lawmix.ru/abro/11117>

4. Інтерв'ю голови Державної інспекції з питань захисту прав споживачів С. Орехова журналу "Експерт Україна" 2012 г. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.dsiu.gov.ua>

**Кучер О.В., Мазур І.В.,**  
здобувачі першого (бакалаврського ) рівня  
вищої освіти групи ПБП-16-6  
Університету Державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Князька Л.А.,**  
к.ю.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ГАРАНТІЇ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАВ ТА ІНТЕРЕСІВ СПОЖИВАЧІВ**

Ефективність забезпечення прав та інтересів споживачів багато в чому залежить від дієвості та ефективності відповідних юридичних гарантій, відпрацювання належних механізмів їх реалізації. Практика свідчить, що на сьогодні ця проблема набуває особливої актуальності, оскільки сфера споживання, з одного боку, тісно пов'язана з проблемами належної життєдіяльності людей, а з іншого – потребує виваженого та ефективного державного та громадського впливу на процеси, що відбуваються в цій сфері.

Дослідженням питань дієвості юридичних гарантій в різних сферах життя суспільства присвячені роботи різних вчених, таких як В.Б. Авер'янов, О.Ф. Андрійко, О.О. Бакалінська. Окремі проблеми забезпечення прав споживачів у своїх роботах висвітлювали О.В. Зверєва, Л.М. Іваненко, К.О. Кагал, С.А. Косінов, В.М. Огризков, В.Ф. Опришко, Н.Б. Писаренко,

А.В. Рабінович та ін. Проте питання стосовно гарантій забезпечення прав і інтересів споживачів в сучасній юридичній літературі досліджено недостатньо.

У сучасних умовах розбудови в Україні правової державності одним із найбільш пріоритетних напрямків як практичної діяльності державних органів, так і наукових пошуків вчених-правників була і залишається проблематика забезпечення прав і свобод людини і громадянина [1, с. 3-4].

В цілому проблеми гарантування прав і свобод громадян являють собою відображення дієвості та ефективності правового регулювання. Очевидним є те, що будь-який правовий акт, який не реалізується на практиці, становить лише формальне відображення волі законодавця, декларування його намірів. Тому без перебільшення можна констатувати, що проблема реальності, дієвості та ефективності правових приписів – це багато в чому проблема їх гарантування. Питання про гарантії – це складна самостійна проблема в рамках єдиної теорії законності [2, с. 425].

Звернемо увагу на окремі гарантії забезпечення прав споживачів та актуальні питання їх реалізації у сфері споживання. Перш за все зазначимо, що серед всього досить широкого спектру гарантій можна окреслити дві великі групи гарантій. До першої групи доцільно віднести гарантії, що реалізуються відповідними суб'єктами для забезпечення прав споживачів, а саме: контроль із боку уповноважених на те державних інституцій та громадських організацій, а також нагляд органів прокуратури. Іншу групу гарантій складають гарантії, які реалізуються безпосередньо громадянами-споживачами. До такого роду гарантій слід віднести інформаційне забезпечення споживачів; їх правову культуру; реалізацію права на правову допомогу та іншу фахову допомогу; право на звернення; право на відшкодування збитків та шкоди, заподіяної в результаті порушення прав споживачів. При цьому слід враховувати те, що контроль може здійснюватись безпосередньо споживачами, і такого роду індивідуальний контроль більшою мірою пов'язаний із іншими гарантіями, що реалізуються

ними безпосередньо. Окреме місце в системі гарантій забезпечення прав споживачів займає розвинута, оптимальна процесуально-процедурна регламентація правовідносин у сфері споживання, які виникають як у зв'язку з реалізацією прав і інтересів споживачів, так і у зв'язку з їх охороною та захистом, а також належна організація діяльності щодо задоволення потреб споживачів та забезпечення їм можливостей щодо реалізації інших юридичних гарантій у разі необхідності.

Здійснення контролю було і залишається одним із найбільш дієвих засобів додержання законності, однією з найбільш важливих гарантій забезпечення прав і свобод громадян. Його сутність полягає в тому, що суб'єкт контролю здійснює облік і перевірку того, як контрольований об'єкт виконує покладені на нього завдання і реалізує свої функції [3, с. 662]. Основною метою контролю є підвищення ефективності державного управління шляхом аналізу, перевірки та спрямування діяльності суб'єктів управління відповідно до їх завдань та встановлених приписів. За допомогою контролю забезпечується злагоджена, чітка робота органів державної влади, добросовісне та якісне виконання її посадовими особами, всіма державними службовцями наданих їм прав та сумлінне ставлення до виконання своїх обов'язків для забезпечення добробуту суспільства [4, с. 11].

Перш за все слід визначити необхідність та значущість так званого внутрішнього контролю у забезпеченні прав споживачів. Зокрема, ідеться про контроль якості продукції у межах підприємства чи організації, що займається її виготовленням та реалізацією. Не менш важливим є і внутрішній контроль, який здійснюється з питань забезпечення прав споживачів суб'єктом, що здійснює торговельну діяльність або діяльність із надання послуг.

Слід також звернути увагу на те, що згідно з п. 4 ч. 1 ст. 6 у випадках проведення позапланових заходів зі здійснення контролю за наявності звернення фізичних і юридичних осіб про порушення суб'єктом господарювання вимог законодавства такого роду захід може здійснюватися

тільки за наявності згоди центрального органу виконавчої влади на його проведення. У такій ситуації навряд чи можна спостерігати оперативність здійснення контролю та можливість належним чином зафіксувати факти та обставини порушення того чи іншого права споживача.

З огляду на вищевикладене вважаємо за необхідне закріпити на законодавчому рівні положення про те, що планові контрольні заходи, пов'язані з питаннями додержання вимог законодавства про захист прав споживачів, можуть проводитися без попереднього повідомлення про здійснення цього заходу. Поряд з цим ч. 11 ст. 4 слід доповнити положенням про те, що в разі відсутності керівника чи його заступника або уповноваженої особи перевірка суб'єкта господарювання з питань дотримання вимог законодавства про захист прав споживачів може проводитися за наявності особи, яка реалізує продукцію чи товар або є виконавцем відповідної послуги. Слід також відкоригувати положення п. 4 ч. 1 ст. 6 шляхом закріплення можливості здійснення позапланового заходу з обов'язковим наступним повідомленням про це центрального органу виконавчої влади у дводенний термін.

Зазначимо, що питання забезпечення прав споживачів тісно пов'язані з реалізацією ще одного виду контролю – громадського. Найсуттєвішою особливістю громадського контролю є те, що діяльність громадських контролюючих органів назвати контролем можна тільки із значною долею умовності, оскільки в роботі багатьох із них відсутні обов'язкові ознаки контролю – право втручатися в оперативну діяльність того, кого контролюють, та право самостійно притягувати винних до юридичної відповідальності. Водночас слід зауважити, що окремі громадські утворення мають хоча і не повні, але все ж таки досить істотні контрольні повноваження, що наближають їх до контрольних повноважень державних контролюючих органів, і перш за все, органів адміністративної юрисдикції. Це утворення, які мають повноваження складати протоколи про адміністративні правопорушення, застосовувати заходи адміністративного

примусу, оформляти акти перевірок, що породжують юридичні наслідки тощо [6, с. 113]. Особливого значення такого роду повноваження набувають у сфері забезпечення прав споживачів. При цьому також слід враховувати, що особливості контрольної діяльності у сфері забезпечення прав споживачів пов'язані із іншими процедурними можливостями, які мають у повному обов'язі бути розповсюдженими і на діяльність громадських організацій споживачів. Наприклад, це стосується певних можливостей щодо отримання зразків продукції, проведення лабораторних та експертних досліджень тощо. Вважаємо, що такого роду процедурні можливості можуть і повинні бути надані представникам громадських об'єднань споживачів. У цілому діяльність зі здійснення громадського контролю в усіх сферах життя суспільства, у тому числі у сфері забезпечення прав споживачів, повинна бути закріплена на законодавчому рівні.

На підставі вищевикладеного пропонується внести зміни до Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» та вдосконалити процесуальні можливості суб'єктів здійснення громадського контролю у сфері забезпечення прав споживачів щодо фіксування фактів порушення прав споживачів, здійснення дій, спрямованих на отримання відповідних доказів.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Негодченко О.В. Права і свободи людини як об'єкт адміністративної діяльності органів внутрішніх справ: функціональний аспект // Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ. – 2007. – № 3. – С. 3-11.
2. Теория государства и права: Курс лекций / Под ред. Н.И. Матузова и А.В. Малько. – Саратов, 1995.
3. Колпаков В.К. Адміністративне право України: Підруч. – К., 1999.
4. Державний контроль: нові погляди на його сутність і призначення // Державний контроль у сфері виконавчої влади: Наук. доповідь. – К., 2000.

5. Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності: Закон України від 05.04.2007 р. // ВВР. – 2007. – № 29. – Ст. 389.

6. Гаращук В.М. Контроль та нагляд у державному управлінні: Монограф. – Х., 2002.

**Кушнір З.О.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБК-16-7  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Обривкіна О.М.,**  
к.пед.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ДЕЯКІ АСПЕКТИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИЧІВ ПРИ КУПІВЛІ ТОВАРІВ ЧЕРЕЗ МЕРЕЖУ ІНТЕРНЕТ**

На сьогодні попри економічні проблеми в державі торгівля в Інтернеті розвивається досить ефективно та набуває широкого розповсюдження. Кількість активних користувачів Інтернету збільшується з кожним роком. На нашу думку, це зумовлено насамперед, концентрацією пропозицій товарів певної категорії на одному сайті, каталозі, віртуальному магазині з можливістю порівняння, пошуку прийнятної ціни, можливості змістовного вивчення споживчої якості тих чи інших груп товарів.

У вересні 2015 року Верховна Рада України, реалізуючи запит широкої верстви підприємців, а також споживачів на врегулювання відносин по придбанню товарів, робіт чи послуг в мережі Інтернет, прийняла Закон України «Про електронну комерцію», який визначає особливості укладення електронних правочинів.

В той же час, крім зазначеного Закону, діяльність інтернет-магазинів регулюється і загальними положеннями законодавства, такими як, Конституція України (якою закріплено загальне право на підприємницьку діяльність), Господарський та Цивільний кодекси України, Закон України

«Про захист прав споживачів», «Про рекламу», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про захист персональних даних» тощо.

Відповідно до п. 8 ст. 1 Закону «Про захист споживачів» купівля-продаж товарів в Інтернеті відноситься до договорів, укладених на відстані. Це договір, укладений продавцем зі споживачем за допомогою «засобів дистанційного зв'язку», до яких належать телекомунікаційні мережі, поштовий зв'язок, телебачення та інформаційні мережі, зокрема Інтернет[1].

Так, Хубаев Г.Н. вважає, що «Електронна комерція» - це така форма постачання продукції, при якій вибір і замовлення товарів здійснюється через комп'ютерні мережі, а розрахунки між покупцем і постачальником здійснюються з використанням електронних документів або засобів платежу [2, с.117].

Положеннями статті 698 Цивільного кодексу України визначено, 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»[3].

Під споживачем ми розуміємо виключно фізичну особу, яка замовляє, придбаває товар виключно для особистих потреб не пов'язаних з підприємницькою діяльністю. А в свою чергу, продавець (виробник) - це суб'єкт підприємницької діяльності, який пропонує споживачу товари для використання у побуті.

Загалом процедура купівлі-продажу мало чим відрізняється від звичайного продажу товарів. Відносини, що виникають між покупцем і продавцем товарів, робіт та послуг в Інтернеті також регулюються положеннями Цивільного кодексу України (далі ЦК) та Закону України «Про захист прав споживачів». Замість торгового залу в магазині є сайт, на якому

розміщений каталог товарів, прайс-лист та контакти продавця. Договір купівлі- продажу оформляється шляхом оформлення, замовлення і виставлення рахунку, який може бути сплачений кількома варіантами: передоплатою, готівкою на пошті або для кур'єра або за допомогою розрахункової картки покупця. Виходячи з цього, можна стверджувати, що існують декілька ризиків щодо купівлі товарів в Інтернеті.

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 супроводжуючих товар документів; зміна ціни при доставці товару.

При укладанні договору на відстані (Інтернет торгівля), споживач повинен уважно оглянути бланк замовлення, який зазвичай повинен містити реквізити, які ідентифікують продавця, а саме: назва суб'єкта підприємницької діяльності; його код ЄДРПОУ; банківські реквізити; юридична адреса та ІНП, якщо продавець є платником ПДВ.

Також, згідно ЗУ «Про захист прав споживачів» ст.15 зазначено наступне: «Споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору. Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги). Надана інформація повинна містити наступні факти: найменування продавця (виконавця), його місцезнаходження; порядок прийняття претензії; основні характеристики продукції; ціну, включаючи плату за доставку, та умови оплати; гарантійні зобов'язання та інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом продукції; інші умови поставки або виконання договору; мінімальна тривалість договору; період прийняття пропозиції; порядок розірвання договору»[1].

Факт надання інформації повинен бути підтверджений письмово або за допомогою електронного повідомлення. Інформація, підтверджена таким



чином, не може бути змінена продавцем (виконавцем) в односторонньому порядку. Підтвердження інформації не вимагається, якщо послуга надається засобами дистанційного зв'язку і оплачується через оператора телекомунікаційних послуг.

Споживач має право розірвати укладений на відстані договір шляхом повідомлення продавця (виконавця) про це протягом чотирнадцяти днів з моменту підтвердження інформації або з моменту одержання товару чи першої поставки товару.

Споживач також має право на зміну та повернення товару. За законодавством України дозволяється продавцю використовувати у договорі стандартну умову про можливість заміни товару за його відсутності іншим. Про це покупець повинні повідомити перед укладенням договору. Продавець може замінити товар тільки тоді, коли одночасно виконуються три умови: 1) інший товар відповідає меті використання замовленого; 2) має таку ж або кращу якість; 3) його ціна не перевищує ціни замовленого товару [1].

Для того, щоб мати змогу розірвати договір купівлі-продажу, споживач повинен зберігати товар у незмінному стані (ч. 7 ст. 12 ЗУ «Про захист прав споживачів»). Разом з тим повернути товар, що не сподобався, вдасться не завжди. У ч. 5 ст. 13 Закону «Про захист прав споживачів» перелічено обставини, за яких це неможливо: 1) за згодою споживача поставка товару електронними засобами зв'язку відбулася до закінчення строку розірвання договору, про що споживачеві повідомлено у підтвердженні інформації (наприклад, при купівлі через Інтернет комп'ютерної програми її можуть надіслати споживачу дуже оперативно); 2) договір стосується виготовлення або переробки товару на замовлення споживача, тобто товар не можна продати іншим особам (або можна з істотними фінансовими втратами для продавця); 3) споживач відкрив аудіо- чи відеокасету або носій комп'ютерного забезпечення (компакт-диск), які постачають запечатаними; 4) договір стосується доставки періодичних видань; 5) договір укладено щодо лотерей чи інших азартних ігор.

У разі розірвання договору, обов'язок споживача зберігати у себе продукцію припиняється по закінченні шістдесяті днів після її одержання. Якщо продавець (виконавець) не вживає заходів для повернення її собі протягом зазначеного періоду, така продукція переходить у власність споживача без виникнення зобов'язання з оплати її вартості. Але якщо споживачеві не було надано документ, який засвідчує факт здійснення купівлі (правочину), такий правочин не є підставою для виникнення обов'язків для споживача.

Підсумовуючи вищезазначене, у разі, якщо ж товар не підійшов і не вдалось його обміняти, потрібно докласти зусиль, щоб отримати письмову відмову від представника онлайн-магазину. Якщо після розірвання договору недобросовісний продавець не поспішає повернути сплачені за продукцію кошти, споживачеві виплачується неустойка в розмірі 1% вартості продукції за кожний день затримки повернення грошей (ч. 9 ст. 12 і ч. 7 ст. 13 ЗУ «Про захист прав споживачів»). В іншому випадку, вартість товару і неустойку можна стягнути через суд. Також на продавця може бути накладено адміністративний штраф на підставі скарги до місцевого органу прав споживачів. Тому знати правові основи діяльності інтернет-магазину надзвичайно важливо як продавцям, які повинні забезпечувати виконання законних вимог в ході організації торгівлі, а також і звичайним споживачам, для того аби знати, як захистити свої права в ході купівлі товарів в інтернет-магазині.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.91 р. № 1023-ХІІ // Відомості Верховної Ради України.- 1991.- № 3.- ст.379. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення 24.11.2018)
2. Хубаев, Г. Н. Маркетинг информационных продуктов и услуг [Текст] / Г. Н. Хубаев. – Ростов-на-Дону: РГЭУ «РИНХ», 2005. – 224 с.

3. Цивільний кодекс України // Відомості Верховної Ради України (ВВР). 2003.-№ 40-44. – ст.356. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення 24.11.2018)

**Литвин І.С.,**  
здобувач другого (магістерського) рівня  
вищої освіти групи ПМЦЗ-17-2  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Князька Л.А.,**  
к.ю.н., доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

### **АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

Сучасне суспільство не може існувати без торгово–економічних відносин. Інакше кажучи, торгівля і побутове обслуговування займають в нашому житті одне з головних місць. Не минає і дня, щоб ми не вступили в контакт з продавцями або виробниками, адже завдяки торгівлі і побутового обслуговування ми купуємо, продаємо і можемо споживати продукти харчування, одяг, побутову техніку, будівельні матеріали.

Купуючи товари або отримуючи послуги, ми автоматично стаємо споживачами, права яких охороняються чинним законодавством і міжнародними актами. Бракований товар, неякісні матеріали і послуги, заміна бажаних речей іншим – основні питання, що виникають між продавцем чи виробником та споживачем. Проблема захисту прав споживачів досить складна, а судова практика по ній, незважаючи на значний обсяг дозволених суперечок в Україні, тільки формується [1, с. 61].

У розвинених країнах і країнах, що розвиваються, законодавство щодо захисту прав споживачів враховує або повністю базується на основному міжнародно–правовому документі в цій області – Керівних принципах для захисту інтересів споживачів, підготовлених Економічною і соціальною радою ООН (ЕКО–СОС) і схвалених резолюцією Генеральної Асамблеї ООН від 09.04.1985 року.

До основних прав споживачів Керівні принципи відносять право на:

- безпеку товарів;
- інформацію;
- відшкодування шкоди;
- здорове навколишнє середовище [2, с. 75].

Юридична обізнаність споживачів в Україні має дуже низький рівень. Всі покупці в магазинах бачать у кутку споживача Закон, але найчастіше вони не зацікавлені в ознайомленні із зазначеними в ньому правами, щоб вміти користуватися ними та відстоювати свої інтереси.

Тому кожен споживач повинен знати, які дії він може вчинити для захисту своїх порушених прав, а саме:

- при купівлі товару чи отриманні послуги необхідно зберегти чек, який є підтвердженням здійснення покупки чи отримання послуги;

- при виявленні невідповідності товару чи послуги потрібно звернутися з відповідною заявою (зверненням, скаргою, вимогою) про відшкодування збитків до продавця (виробника, виконавця). Заява (скарга, звернення, вимога) надсилається на юридичну адресу продавця, виробника листом з описом та повідомленням про вручення;

- якщо продавець (виробник) жодним чином не реагує на заяву про відшкодування, потрібно звернутися із заявою (скаргою) в державні органи, які зобов'язані здійснювати захист прав споживачів. На сьогодні ці функції виконує Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, а також її територіальні органи;

- іншим варіантом для захисту прав та інтересів споживача є звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої неякісними товарами та послугами. При задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної (немайнової) шкоди. У цьому випадку споживачі за своїм вибором подають позови до суду за місцем свого проживання або за місцем знаходження відповідача чи за місцем виконання договору;

– одночасно можна звернутися за допомогою до громадської організації, яка спеціалізується на відстоюванні прав громадян на якісні товари та послуги. Громадські організації такого типу допоможуть провести всі необхідні експертизи та повідомлять, які докази потрібно надати суду для успішного вирішення справи на користь споживача [3, с. 111].

Важливим фактором у підвищенні рівня захисту та забезпечення прав споживачів є юридична та споживча обізнаність людини, яка знає свої права та усвідомлює, яким чином їх можна захистити.

У розвинених країнах чільне місце в забезпеченні захисту інтересів споживачів посідають громадські організації, які спрямовують свою діяльність на боротьбу з нечесними виробниками, продавцями, допомагають звичайним громадянам відстоювати свої права та інтереси в судових та державних органах, притягувати винних до відповідальності [4, с. 253].

Для споживача недостатньо знати, що товар можна повернути протягом чотирнадцяти днів, адже законодавством України передбачені й інші права покупця, споживача послуг. Споживачі мають розуміти, що в них є можливість захисту прав і при отриманні послуг, наприклад ремонті взуття, послуг перукаря, технічного огляду автомобіля. При отриманні неякісних послуг споживач має право на компенсацію [5, с. 302].

Основним моментом, який призводить до ускладнення ситуації щодо захисту прав та інтересів споживачів, є байдуже ставлення людей до своїх прав. Часто споживач не бажає вплутуватися в довготривалу судову тяганину через незначну вартість придбаної неякісної продукції чи невелику шкоду для здоров'я.

Потрібно завжди пам'ятати, що права споживачів – це невід'ємна частина прав людини. Задоволення потреб споживачів у розвиненій європейській країні повинно бути одним з основних пріоритетів у діяльності державних органів. Знання споживачами своїх прав при придбанні товарів (послуг) дозволить уникнути непорозумінь з суб'єктами господарювання, не втратити свої кошти, а також зберегти час.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ковальчук С.В. Підвищення якості продукції в контексті маркетингової логістики / С.В. Ковальчук // Вісник Хмельницького національного університету. – 2010. – № 2, Т. 2. – С. 60–63.
2. Іваненко Л.М. Реалізація прав споживачів на придбання товару належної якості / Л.М. Іваненко, О.М. Язвінська // Право України. – 2013. – № 8. – С. 73–77.
3. Верхола Ю.В. Права споживача під час придбання товару належної якості / Верхола Ю.В. // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Право». – 2015 р. – № 37 Т.1. – С. 110–112.
4. Іваненко, Л. М. Захист прав споживачів: підручник / Л. М. Іваненко, О. М. Язвінська. – К.: Юрінком Інтер, 2014. – 496 с.
5. Муравйов, В. І. Проблеми гармонізації законодавства держав-членів та третіх країн в контексті європейської інтеграції / В. І. Муравйов // Український щорічник міжнародного права. – К.: Видавничий дім «Промінь», 2010. – С. 286–319.

**Лізніченко Є.М.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБП-16-5  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Чеховська І.В.**  
д.ю.н., с.н.с., завідувач кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## ОСОБЛИВОСТІ ЗАБЕЗЕЧЕННЯ ПРАВ ПАЦІЄНТІВ У РЕГІОНАЛЬНИХ СТАНДАРТАХ ЄС

За останній час з'явилася велика кількість документів, що стосуються прав пацієнтів та розкривають їх зміст [1 – 4]. Зокрема питаннями їх забезпечення займаються такі організації як: ООН, Рада Європи, Всесвітня Медична Організація та інші [4].

Документи, в яких країни Європи зазначили відповідні заходи щодо особливостей прав пацієнтів, є основною базою для їх розвитку та орієнтиром для створення реформ у системі охорони здоров'я в Україні.

Починаючи з 2017 року значне місце в українському законодавстві займає медична реформа, яка взяла початок із первинної ланки медицини [5]. Передбачалося, що таке нововведення значно полегшить та вдосконалить медичне обслуговування пацієнтів. Проте, як показав час, окремі нормативно-правові акти є недосконалими, що є наслідком значного погіршення реалізації процесу забезпечення прав пацієнтів у нашій державі [4].

У цьому контексті доречно було б дослідити захист прав пацієнтів, передбачених міжнародним аспектом регіональними стандартами, забезпечення яких є досить актуальним в наш час.

Слід звернути увагу на праці В. Глуховського, Н. Гойди, Х. Терешко, С. Стеценко. Хоча вони зробили значний внесок у вдосконалення системи забезпечення прав пацієнтів, проте стрімкий розвиток суспільних відносин у контексті проведення медичної реформи потребує подальшого вивчення.

Найбільш важливим кроком було прийняття Декларації про розвиток прав пацієнтів у Європі 1994 та Європейська Хартія пацієнтів 2002 року.

Європейська Хартія пацієнтів та Декларація про розвиток прав пацієнтів як основні документи міжнародного законодавства, що забезпечують захист прав пацієнтів на міжнародному рівні сформулювали нові орієнтири для міжнародної системи охорони здоров'я. Якщо говорити про перспективу правового забезпечення прав пацієнтів, то саме ці документи внесли значний внесок та підняли захист прав пацієнтів на високий рівень у міжнародному аспекті.

Декларація сформулювала принципи з прав пацієнтів, які базуються перш за все на цінностях охорони здоров'я та на повазі до людини. Основним принципом у положеннях такого Документу лежить гуманізм.

Декларація про розвиток прав пацієнтів Європи підкреслила концепції прав пацієнтів та розкрила їх зміст із правової точки зору. Тут сформовані наступні принципи:

- повага до людської гідності;
- самовизначення;
- фізична та психічна недоторканість і захист людини як окремого індивіда;
- право на інформацію про медичну допомогу та на роз'яснення того, як нею користуватися;
- повага до конфіденційності та особистої недоторканості;
- висловлення згоди при отриманні медичної допомоги;
- повага до моральних, культурних та релігійних цінностей [6].

У 2002 році було підписано «Європейську Хартію пацієнтів» такими країнами як: Бельгія, Німеччина, Данія, Австрія, Нідерланди, Іспанія, Греція, Португалія та Великобританія.

Європейська Хартія пацієнтів проголосила 14 конкретних прав пацієнтів, серед яких основними є:

1. Право на індивідуальне лікування – застосовуються діагностичні та лікувальні програми, що індивідуально підбираються під стан здоров'я кожного пацієнта.

2. Право на дотримання стандарту якості – використання високоякісних медичних послуг та здійснення лікування відповідно до високих стандартів якості.

3. Право на доступ до сучасних досягнень – незалежно від економічного та становища, використання найновітніших медичних процедур.

4. Право на повагу часу пацієнта – отримання медичної допомоги у заздалегідь назначений і найкоротший час.



5. Право на безпеку при отриманні медичної допомоги – запобігання шкоди, яка спричинена некомпетентними працівниками медичних установ та організацій.

6. Право на активну громадську позицію – можливість здійснювати діяльність, яка захищатиме права пацієнтів та формуватиме політику у сфері охорони здоров'я [7].

Детально розглянувши принципи забезпечення прав пацієнтів на міжнародному рівні, можна стверджувати, що вони є прикладом для формування більш досконалої системи у сфері медичного обслуговування в Україні.

Аналіз українського законодавства, що регламентує забезпечення прав пацієнтів, дозволяє виокремити такі принципи:

- право на вільний вибір лікаря та вибір методів лікування відповідно до його рекомендацій;
- право на отримання достовірної і повної інформації про стан свого здоров'я;
- право на інформовану згоду щодо застосування методів діагностики, профілактики та лікування та право відмовитись від лікування;
- право на лікарську таємницю;
- право пацієнта, який перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я, на допуск до нього інших медичних працівників, членів сім'ї, опікуна, піклувальника, нотаріуса та адвоката, а також священнослужителя для відправлення богослужіння та релігійного обряду;
- право відшкодування заподіяної здоров'ю шкоди;
- можливість проведення незалежної медичної експертизи у разі незгоди громадянина з висновками державної медичної експертизи;
- право на оскарження неправомірних рішень і дій працівників, закладів та органів охорони здоров'я.

Особливістю українського законодавства у сфері забезпечення прав пацієнтів є те, що основною цінністю завжди залишається гуманізм. Людина

має право не лише на отримання відповідних медичних послуг на високому рівні, але й має гарантію забезпечення компенсації збитків, завданих у разі порушення її прав, як пацієнта.

Тому саме застосування та врахування принципів прав пацієнтів європейських країн у правотворчій та правозастосовчій діяльності сприятиме удосконаленню правового забезпечення прав пацієнтів в Україні.

Зокрема, проаналізувавши рівень забезпечення прав пацієнтів на національному та на міжнародному рівні, ми прийшли до висновку, що для створення досконалого українського законодавства, у медичній системі нашої держави повинно розвиватися функціонування наступних принципів: повага до людської гідності; індивідуальне лікування, активна громадська позиція у сфері охорони здоров'я; право на повагу часу пацієнта.

Існування та введення у дію таких принципів у нашій державі сприятиме вдосконаленню не лише медичної системи, але й формуванню демократичної та правової держави відповідно до європейських стандартів.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Гавайская Декларация II Одобрена Генеральной Асамблеей ВПА Вена. Австрия, 10 июля 1983 г. URL: [http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_872](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_872)
2. Глашев А. А. Медицинское право: Практическое руководство для юристов и медиков. – М: Волтерс Клувер 2004. С. 13-15
3. Иваненко В. А. , Иваненко В.С. Социальные права человека т социальные обязанности государства : международные и конституционные правовые аспекты. Спб : Издательство « Юриджеский центр Пресс», 2003 404 с.
4. Права человека и профессиональная ответственность врача в документах международных организаций - . К. : Сфера,1998. – 121 с.

5. Постанова КМУ 25.04.2018 Про затвердження порядку реалізації державних гарантій медичного обслуговування населення за програмою медичних гарантій для первинної медичної допомоги на 2018 рік.

6. Про внесення змін до наказу МОЗ України від 19 березня 2018 року № 503. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0742-18>

7. Active Citizenship network ( CAN) – European Charter of Patients Rights. – Rome, 2002.

**Мазурець О.О.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБК-16-7  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Обривкіна О.М.,**  
к.пед.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ВИЗНАЧЕННЯ ГАРАНТІЙНИХ СТРОКІВ У ДОГОВОРІ РОЗДРІБНОГО КУПІВЛІ-ПРОДАЖУ**

В умовах сьогодення однією із найпоширеніших проблем є питання, що стосується визначення гарантійних строків, що стосуються договорів роздрібною купівлі-продажу, адже роздрібна купівля-продаж є основною формою участі фізичних осіб в економічному обігу, оскільки укладення даного договору є найбільш зручним та вживаним засобом забезпечення потреб пересічної людини у різноманітних товарах, якими так чи інакше користується кожен.

З огляду на інтеграцію України до Європейського Союзу, наша держава підтвердила свій намір встановлювати та запроваджувати європейські стандарти у країні, що також і стосується встановлення відповідності законодавства України відповідно до здобутків світової правової думки.

Відповідно до ч. 1 ст. 698 Цивільного кодексу України (далі – ЦК України) «за договором роздрібною купівлі-продажу продавець, який

здійснює підприємницьку діяльність із продажу товару, зобов'язується передати покупцеві товар, що зазвичай призначається для особистого, домашнього або іншого використання, не пов'язаного з підприємницькою діяльністю, а покупець зобов'язується прийняти товар і оплатити його» [1].

Характерною рисою даного договору є надання споживачу ряду додаткових гарантій охорони його прав та інтересів.

А тому, з огляду на зазначене, одним із вагомих аспектів договору роздрібної купівлі-продажу є гарантія. На наше переконання, питання щодо гарантійних строків (термінів) у договорах роздрібної купівлі-продажу в умовах сьогодення є досить актуальними, адже гарантія є одним із факторів підвищення якості товарів, а також безумовно тим аспектом, що спрямований на захист законних інтересів покупців.

Слід звернути увагу, що однією з найбільш поширених проблем з якими стикаються громадяни України є порушення їх прав як споживачів. Це підтверджується дослідженням Харківського інституту соціальних досліджень, за яким цей показник сягає 36,5%. Відповідні дані свідчать про актуальність і значимість досліджень прав споживачів, зокрема за договором роздрібної купівлі-продажу [2].

Відповідно до цивільного законодавства «гарантійні строки – строки, протягом яких виробник (продавець, виконавець або будь-яка третя особа) гарантує якість товару, а продавець повинен передати покупцеві товар, якість якого відповідає умовам договору купівлі-продажу. У разі відсутності в договорі купівлі-продажу умов щодо якості товару продавець зобов'язаний передати покупцеві товар, придатний для мети, з якою товар такого роду звичайно використовується» (ст. 673 ЦК) [1].

З огляду на аналіз національного законодавства, звертаємо увагу на те, що Постанова Кабінету Міністрів України «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів» від 19.03.1994 р. № 172 встановлює вичерпний перелік сезонних товарів, на які встановлено гарантійні терміни. Проте аналізуючи законодавство, вважаємо, що існує

певна неузгодженість, оскільки Цивільний кодекс встановлює поняття гарантійний строк, на противагу Закон України «Про захист прав споживачів» – гарантійний термін, а тому ми погоджуємося із думкою дослідників, що доцільно доповнити вище зазначений закон поняттям «гарантійний строк».

Товар, який продавець передає або зобов'язаний передати покупцеві, має відповідати вимогам щодо його якості в момент його передання покупцеві, якщо інший момент визначення відповідності товару цим вимогам не встановлено договором купівлі-продажу. Гарантія якості товару поширюється на всі комплектуючі вироби, якщо інше не встановлено договором (ч. 1, 3 ст. 675 ЦК України).

Загальновизнаним є правило, що «обчислення гарантійного строку починається з моменту передання товару покупцеві, якщо інше не встановлено договором купівлі-продажу. До обов'язків покупця належить повідомити продавця про порушення умов договору купівлі-продажу щодо кількості, асортименту, якості, комплектності, тари або упаковки товару у строк, встановлений договором, або актами цивільного законодавства, а якщо такий строк не встановлений, – в розумний строк після того, як порушення могло бути виявлене відповідно до характеру і призначення товару. До прав продавця, у разі невиконання покупцем своїх обов'язків, належить: частково або в повному обсязі відмовитись від задоволення відповідних вимог покупця, якщо продавець доведе, що невиконання покупцем обов'язку повідомити продавця про порушення умов договору купівлі-продажу спричинило неможливість задоволення його вимог або спричинить для продавця витрати, що перевищують його витрати у разі своєчасного повідомлення про порушення умов договору. Якщо продавець знав або міг знати про те, що переданий покупцеві товар не відповідає умовам договору купівлі-продажу, він не має права посилається на те, що не одержав від покупця повідомлення про порушення умов договору, та на наслідки невиконання покупцем цього обов'язку» [1].

Аналізуючи Закон України «Про захист прав споживачів», можемо зазначити, що права споживачів за договором роздрібної купівлі-продажу обмежено, оскільки раніше споживачі при виявленні недоліків чи фальсифікації товару протягом гарантійного терміну мали право:

- безоплатного усунення недоліків товару або відшкодування витрат на їх виправлення споживачем чи третьою особою;
- заміни на товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості;
- відповідного зменшення його купівельної ціни;
- заміни на такий самий товар іншої марки (моделі, артикулу, модифікації) з відповідним перерахуванням купівельної ціни;
- розірвання договору та відшкодування збитків, яких вони зазнали [3].

Утім звертаємо увагу, що гарантійний строк на комплектуючий виріб дорівнює гарантійному строку на основний виріб і починає спливати одночасно з ним. У разі заміни товару (комплектуючого виробу) неналежної якості на товар (комплектуючий виріб), що відповідає умовам договору купівлі-продажу, гарантійний строк на нього починає спливати з моменту заміни.

Відповідно до Закону України «Про права споживачів» гарантійний строк зазначається в паспорті на продукцію або на етикетці чи в будь-якому іншому документі, що додається до продукції. Гарантійні зобов'язання у будь-якому випадку включають також будь-які зобов'язання виробника (виконавця) або продавця, передбачені рекламою [3].

До того ж, звертаємо увагу на додаток № 1 до Постанови Кабінету Міністрів України «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів», який містить перелік сезонних товарів, гарантійні терміни бувають різним для різних видів товару. У даній постанові деталізовано перелік сезонних товарів (абз. 4 п. 3 ст. 7), а також встановлюється, що на сезонні товари (одяг, хутрянні та інші вироби)

гарантійний строк обчислюється з початку відповідного сезону, що встановлюється Кабінетом Міністрів України [4].

Наприклад, даний нормативно-правовий акт встановлює, відрахування гарантійного строку на одяг, хутрянні вироби та інші вироби весняно-літнього асортименту розпочинається з 1 квітня, осінньо-зимовий асортимент – з 1 жовтня, натомість взуття зимового асортименту – з 15 листопада по 15 березня, весняно-осіннього асортименту – з 15 березня по 15 травня та з 15 вересня по 15 листопада літнього асортименту – з 15 травня по 15 вересня.

А тому, відповідно до законодавства можлива наступна ситуація: у разі, якщо споживач придбав босоніжки зимою, у такому випадку гарантійний строк буде відраховуватись від 15 травня, не зважаючи на той момент, коли взуття використовувалось фактично.

В умовах сьогодення існує досить важлива проблема, що полягає у наступній ситуації: споживачі, купуючи якісний товар, зловживають своїм правом, а саме використовують його, при цьому зберігаючи всі властивості товару, аби повернути його протягом 14 днів. Наприклад, споживач придбала сукню, не відриваючи ярлика, одягнула її і після цього повернула, мотивуючи тим, що їй не підійшла ця сукня за кольором, чи розміром, чи з інших причин. З одного боку, це позитивний момент, оскільки споживачі обізнані у своїх правах, але з другого – збитків зазнають продавці. Цю проблему важко вирішити, не обмеживши споживчі права, тому в такому разі слід тільки сподіватися на добросовісність споживачів.

Науковці дані ситуації називають «споживчим екстремізмом» [5, с. 95].

Також однією з нагальних проблем є те, що сервісні центри відмовляють споживачам у наданні висновку про наявність істотного недоліку товару, на сьогодні існує відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про товар: щодо гарантійних зобов'язань; переліку та місцезнаходження сервісних центрів для технічно складних побутових товарів; про сертифікацію товарів, які підлягають обов'язковій сертифікації в Україні тощо.

Підсумовуючи все вище сказане, вважаємо, що безпосередньо гарантійні зобов'язання нерозривно пов'язані з часом, оскільки в межах даного періоду продавець зобов'язаний забезпечувати належну роботу, використання та якість товару. На наше переконання, майбутні покупці повинні уважно ставитися до товарів, які купують. А також, необхідно заходи щодо інформування покупців щодо особливостей захисту прав споживачів, організацій, які надають юридичну допомогу. Наголошуємо на тому, що в країні потрібно піднімати правову культуру та здійснювати заходи щодо протидії правового нігілізму, який набирає все більших обертів у споживчій сфері.

Загальновідомим є твердження, що відносини, що виникають між споживачами товарів та виробниками і продавцями повинні захищати інтереси споживачів та бути врегульовані законодавчо, адже захист прав та інтересів споживачів нерозривно пов'язаний із фактором часу, протягом якого реалізовується суб'єктивне право споживача.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV. База даних. «Офіційний веб-портал Верховної ради України. Законодавство України» URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/main/435-15> (дата звернення 10.11.2018).
2. Харківський інститут соціальних досліджень. URL: <http://khisr.kharkov.ua/> (дата звернення 10.11.2018).
3. Про захист прав споживачів від 12.05.1991 № 1023-XII База даних. «Офіційний веб-портал Верховної ради України. Законодавство України».1991. № 30. Ст. 379 URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення 10.11.2018).
4. Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів» : Постанова Кабінету Міністрів України від 19.03.1994 р. № 172. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/172-94-%D0%BF> (дата звернення 10.11.2018).



5. Ружицька Є. О. Права споживачів за договором роздрібної купівлі-продажу: дис. ... канд. юр. наук: Київ, 2016. 280 с. URL: [https://www.researchgate.net/profile/Yevheniia\\_Ruzhytska/publication/316715582\\_Realizacia\\_prava\\_spozivaciv\\_na\\_informaciu/links/590ee32caca2722d185ec5cc/Realizacia-prava-spozivaciv-na-informaciu](https://www.researchgate.net/profile/Yevheniia_Ruzhytska/publication/316715582_Realizacia_prava_spozivaciv_na_informaciu/links/590ee32caca2722d185ec5cc/Realizacia-prava-spozivaciv-na-informaciu) (дата звернення 10.11.2018).

**Мартинюк М.О.**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБ-17-2  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Самілик Л. О.,**  
к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ МІЖ ПАЦІЄНТАМИ ТА ПРЕДСТАВНИКАМИ ЛІКУВАЛЬНОЇ УСТАНОВИ**

Останнім часом медицина все більше і більше почала розвиватись. Це стосується, як розвитку та винайдення нових способів лікування, так і самих ліків. Проте, проблеми конфліктів між пацієнтами та представниками лікувальної установи нікуди не зникли, і, можливо, навіть збільшились та почастишали. Конфлікти в медичних правовідносинах завжди існували та будуть існувати. Тому питання способів вирішення конфліктів є актуальними для обговорення.

Питання вирішення медичних спорів є предметом наукових праць С. Антонова, С. Васильєва, О. Крилової, Р. Майданика, І. Сенюти, О. Смотровя, П. Штепана та інших учених, які проводили дослідження в цій сфері.

У межах юрисдикційних форм захисту прав людини у сфері охорони здоров'я виділяють:

1) судові, а саме захист прав людини у сфері охорони здоров'я у порядку цивільного судочинства; захист прав людини у сфері охорони

здоров'я у порядку кримінального судочинства; захист прав людини у сфері охорони здоров'я у порядку адміністративного судочинства; захист прав людини у сфері охорони здоров'я у порядку конституційного судочинства.

2) позасудові: адміністративна форма захисту прав людини у сфері охорони здоров'я; звернення до органів прокуратури; звернення до органів внутрішніх справ; звернення до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини [2, с. 418].

На даний час судовий спосіб вирішення спорів та конфліктів є найбільш розповсюдженим в Україні, що стосуються медицини. На нашу думку, судовий спосіб вирішення спорів не завжди може задовольнити інтереси обох сторін. В цьому випадку спір може бути вирішено, але конфлікт між сторонами так і залишиться.

На нашу думку, більш доречним є застосування альтернативних способів вирішення спорів.

Альтернативне вирішення спорів представляє собою, по-перше, систему взаємопов'язаних дій сторін та інших осіб з розгляду існуючого спору, спрямованих на його позасудове врегулювання або вирішення з використанням примирних чи інших незаборонених процедур, що здійснюється, як правило, на підставі сумлінного волевиявлення сторін; по-друге, право вибору будь-якого (не забороненого законом) недержавного (приватного) способу розв'язання спору та/або врегулювання конфлікту, виходячи з конкретної ситуації [1, с. 304].

Альтернативне вирішення спорів налічує велику кількість видів розв'язання спорів, але ми зупинимось на основних та тих, які можна застосувати до медичних правовідносин, а саме:

- 1) переговори – врегулювання спору безпосередньо сторонами без участі інших осіб;
- 2) посередництво – врегулювання спору за допомогою незалежного нейтрального посередника, який сприяє досягненню сторонами згоди;

3) арбітраж – розв'язання спору за допомогою незалежної нейтральної особи – арбітра, який виносить обов'язкове для сторін рішення [4].

На нашу думку, досудовий рівень захисту прав пацієнтів є найкращим з багатьох причин, як для самого пацієнта, так і для представників лікувальної установи, в якій пацієнту надавалась медична допомога. Визначальною ознакою досудового рівня розгляду спору щодо захисту прав пацієнтів є добровільний та мирний характер вирішення спорів та конфлікту, а саме добровільне визнання винною стороною допущених нею порушень, тобто представником чи представниками лікувальної установи і відшкодування заподіяної пацієнтові шкоди.

Перевага саме такого способу вирішення спірних ситуацій у медицині пояснюється рядом причин, а саме:

- не вимагає наявності особливих умов, спеціальних знань та інших другорядних обставин;
- сприяє швидкому досягненню позитивного результату;
- немає необхідності складання позовної заяви з викладом обставин конфлікту та власних вимог;
- немає необхідності самостійно або через представника відстоювати свої інтереси в суді [4].

Це загальні характеристики, властиві практично всім досудовим формам розв'язання конфліктних ситуацій між пацієнтом і лікувальною установою. Водночас, для того, щоб з'ясувати позитивні й негативні риси, важливо з'ясувати, які ж конкретні способи є в пацієнта для захисту своїх прав. З позицій сучасного рівня розвитку медичного права основними варіантами досудового рівня захисту прав пацієнтів є:

- 1 Звернення до керівника лікувальної установи (усне й письмове).
2. Звернення до органу управління охорони здоров'я зі скаргою.
3. Скарга в органи прокуратури.
4. Допомога незалежних громадських організацій і професійних асоціацій [3, с. 98].

Отже, здійснивши аналіз судового та позасудового вирішення спорів можна сказати, що варто звертатись до альтернативного вирішення спорів, а саме медіації, посередництва та арбітражу, адже завдяки альтернативному вирішенню спорів сторони вирішуватимуть не тільки спори, а й конфлікти, при цьому будуть зберігати партнерські відносини та поступово буде відновлюватись довіра до медичних закладів та безпосередньо лікарів.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Васильєв С. В. Порівняльний цивільний процес: підручник. – К.: Алерта, 2015. – 352 с.
2. Права людини у сфері охорони здоров'я: практичний посібник / Берн І., Езер Т., Коен Дж., Оверал Дж., Сенюта І.; за наук. ред. І. Сенюти. – Львів : Вид-во ЛОБФ «Медицина і право», 2012. – 552 с.
3. Стеценко С.Г., Стеценко В.Ю., Сенюта І.Я. Медичне право України: Підручник / За заг. ред. д.ю.н., проф. С.Г. Стеценка. - К. : Всеукраїнська асоціація видавців «Правова єдність», 2017. - С. 98-100.
4. Штепан П. Альтернативні способи вирішення спорів // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.lawclinic.ru/library.phtml?m=1&p=12>

**Мацегора Ю.Р.**,  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБП-16-5  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Чеховська І.В.**  
д.ю.н., с.н.с., завідувач кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

### **АНАЛІЗ ДЖЕРЕЛ МІЖНАРОДНО-ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ ПРАВ ПАЦІЄНТА**

До середини ХХ ст. у міжнародному законодавстві були відсутні норми про права людини у сфері охорони здоров'я та права пацієнта. Необхідність їх закріплення на законодавчому рівні стала очевидною після Другої світової

війни (1939 – 1945 рр.). Друга світова війна змусила народи світу по-новому поглянути на суспільні цінності, політичні, соціальні та економічні проблеми. Важкі медико-санітарні наслідки війни надали проблемам охорони здоров'я міжнародну гостроту та значення. Це стало головною причиною переходу «від спорадичних особистих контактів між медиками та науковцями різних країн і перших договорів між службами та закладами охорони здоров'я до широкої міжнародної співпраці та взаємної допомоги у сфері охорони життя та здоров'я людей» [1, с. 25]

Історичний процес формування міжнародної концепції прав пацієнтів почався з середини ХХ ст. Важливу роль в утвердженні прав і свобод людини відіграла Загальна декларація прав людини, прийнята Генеральною Асамблеєю Організації Об'єднаних Націй (далі – ООН) 12.1948 р. у Парижі. Преамбула цього документу утверджує віру в основні права людини, гідність та цінність людської особи. Загальна декларація вперше закріпила право людини на охорону здоров'я. Зокрема, ст. 25 встановила, що кожна людина має право на такий життєвий рівень, включаючи їжу, одяг, житло, медичний догляд та необхідне соціальне обслуговування, який є необхідним для підтримання здоров'я і добробуту її самої та її сім'ї, та право на забезпечення в разі безробіття, хвороби, інвалідності, вдовства, старості чи іншого випадку втрати засобів до існування через незалежні від неї обставини [2]. Права пацієнта у цьому документі прямо не закріплені. Однак, опосередковано прав пацієнта стосується ст. 3, яка визначає право кожної людини на життя, та ст. 5, де йдеться про заборону тортур та нелюдського поводження [2].

Причинами формування концепції прав пацієнтів стали суттєві зміни як у галузі охорони здоров'я європейських держав, так і у відношенні до неї споживачів медичних послуг – пацієнтів. Серед конкретних факторів, що сприяли прийняттю міжнародних актів про права пацієнтів Є. П. Жиляєва виділяє наступні: зростання складних медичних втручань, які часто тягнуть за собою не тільки нові блага, а й відомий ризик для здоров'я; надмірна спеціалізація та бюрократія медицини, при якій хвора людина практично

перестає існувати для лікаря як цілісна особистість; непомірна та постійно зростаюча дорожнеча медичної допомоги та недостатність асигнувань для її фінансування [3, с. 40]. Крім того, суттєво зросла інформованість населення з питань права та охорони здоров'я. Успіхи в медицині сприяли появі підвищених очікувань та вимог пацієнтів до якості медичної допомоги. Назріла необхідність вчинити наступні реальні кроки для утвердження в галузі охорони здоров'я соціальної справедливості та інших гуманних цінностей.

У Рекомендаціях Парламентської Асамблеї Ради Європи № 779 (1976 р.) щодо прав хворого і помираючого вперше акцентується увага на те, що право на медичну допомогу тісно пов'язане з такими основними правами, як право на гідність та право на недоторканість, здійснення яких у галузі охорони здоров'я породжує певні проблеми у зв'язку з прогресом медичної науки [4]. У Рекомендаціях особлива увага звертається на те, що обов'язком медичних працівників є обслуговування людей, захист їх здоров'я, лікування хвороб та їх наслідків, зменшення страждань, виходячи з поваги до людського життя в цілому та життя кожної окремої людини зокрема. Однак підтримання життя само по собі не є виключною метою надання медичної допомоги. Разом із тим лікарі не мають права навіть в найбільш безнадійних випадках навмисно прискорювати природне настання смерті [4].

Інші міжнародні організації прийняли низку документів, присвячених правам пацієнтів, серед них: Алма-Атинська декларація ВООЗ про первинної медико-санітарної допомоги (1978 р.), Люблінська хартія ВООЗ з реформування охорони здоров'я в Європі (1996 р.), Токійська декларація ВМА Основні лікарські принципи стосовно тортур та інших видів жорстокого, негуманного або принизливого поводження чи покарання у разі затримання та ув'язнення (1975 р.), Лісабонська декларація ВМА стосовно прав пацієнта (1981 р.), Декларація ВМА стосовно ейтаназії (1987 р.), Декларація ВМА про трансплантації людських органів (1987 р.). Ці акти, не

носять обов'язкового характеру, однак, мають значний вплив на становлення внутрішнього законодавства у сфері охорони здоров'я [5, с. 7].

Іншим, не менш важливим джерелом регулювання прав пацієнтів, є Європейська хартія пацієнтів (далі – Хартія), що була прийнята 15.11.2002 р. на нараді провідних національних суспільних організацій з Італії, Німеччини, Бельгії, Португалії, Іспанії, Греції, Ірландії, Данії, Нідерландів, Австрії, Великобританії [6, с. 7]. Ця подія стала частиною руху громадянського суспільства по всій Європі за право пацієнтів відігравати більш активну роль у формуванні медичної політики та процесі надання медичних послуг.

На сьогоднішній день Європейська хартія прав пацієнтів визначає оптимальний об'єм індивідуальних прав пацієнтів. Серед них: 1) право на профілактичні заходи; 2) право на доступність медичних послуг; 3) право на інформацію, тобто право на отримання будь-якої інформації про свій стан здоров'я, про медичні послуги і способи отримання цих послуг; 4) право на згоду, тобто право на отримання будь-якої інформації, яка дозволить пацієнту активно брати участь у прийнятті рішень щодо свого здоров'я; 5) право на свободу вибору між різними медичними процедурами і закладами (спеціалістами) на основі адекватної інформації; 6) право на приватність і конфіденційність особистої інформації; 7) право на повагу до часу пацієнта; 8) право на дотримання стандартів якості медичної допомоги; 9) право на безпеку; 10) право на інновації; 11) право на попередження по можливості страждань і болю; 12) право на індивідуальний підхід до лікування; 13) право на оскарження; 14) право на компенсацію у випадку заподіяння пацієнту фізичної чи моральної і психологічної шкоди діями медичного закладу [7].

Прийняття спеціальних міжнародних документів, присвячених правам пацієнтів, стали результатом переконання світової спільноти у необхідності поважати людину як окрему особистість, усвідомлення, що наука біологія та медицина розвиваються прискореними темпами та неналежне використання їх знань може призвести до дій, що загрожуватимуть життю, здоров'ю або

гідності людини. Міжнародно-правові документи з прав пацієнтів слугують основою для захисту права на охорону здоров'я – одного з основних прав людини і громадянина. Закріплення прав пацієнта у міжнародно-правових документах є важливою гарантією визнання світовим співтовариством прав пацієнтів та покладає на держави, у тому числі й Україну, обов'язки виконувати механізми забезпечення та захисту цих прав.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Братков О. И. Всеобщее право и здоровье и его реализация в различных странах мира / О. И. Братков, Д. Д. Венедиктов, Е. В. Галахов. – М. : Медицина, 1981. – 278 с.
2. Глуховский В. В. Стандарты и механизмы обеспечения прав пациентов в системах здравоохранения / В. В. Глуховский. – Николаев : Дизайн и полиграфия, 2008. – 134 с.
3. Жилияева Е. П. Формы закрепления прав пациентов в законодательстве стран Европы / Е. П. Жилияева // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. – 2013. – № 6. – С. 40–42.
4. Рекомендації щодо прав хворого і помираючого, Парламентська Асамблея Ради Європи № 779 (1976 р.) [Електрон. ресурс]. – Режим доступу : <http://assembly.coe.int/Main.asp?link=/Documents/AdoptedText/ta76/EREC779.htm#1>.
5. Лавриненко О. О. Коментар медичного законодавства України. Станом на 01.03.2011 р. / О. О. Лавриненко, О. Г. Рогова, С .А. Панасик та ін. – К. : ВД «Професіонал», 2011. – 360 с.
6. Україна крізь призму Європейської хартії прав пацієнтів: результати виконання в Україні другого етапу європейських досліджень на відповідність стандартам ЄС з прав пацієнтів / [В. В. Глуховський та ін.] ; Європ. прогр. Міжнар. фонду Відродж. «Розвиток співпраці аналітичних центрів України та країн Західної Європи». – К. : Дизайн і поліграфія, 2012. – 158 с



7. Європейська хартія прав пацієнтів від 15.11.2002 р. [Електрон. ресурс]. – Режим доступу : <http://cop.health-rights.org/ru/teaching/51/European-charter-of-patient-s-rights>.

**Мелешко О.В.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБП-17-3  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Каркачова А.В.,**  
к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВИЙ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

Реалізація споживачами своїх прав на захист може здійснюватися шляхом вчинення ними дій, передбачених законом або договором, спрямованих на усунення порушення та його наслідків.

Проблема розвитку економіки України спрямована значною мірою на стан і тенденції змін споживчого ринку і перш за все на дотримання при розробці стратегії розвитку держави прав та інтересів його центрального суб'єкта –споживача. Організація Об'єднаних Націй наполягає на відповідальності керівництва держави за формування системи захисту прав споживачів. Слід створювати або підтримувати належну інфраструктуру для відпрацювання та здійснення політики у сфері захисту прав споживачів і контролю за нею. Формування державної політики повинно здійснюватися через консультації з діловими колами, організаціями споживачів й іншими відповідними групами з проведенням публічного обговорення моделей споживання. Урядам слід проводити в життя політику, що суворо визначає відповідальність виробника та продавця. В Україні одним із пріоритетних завдань визнано необхідність реформування системи захисту прав споживачів із метою забезпечення її відповідності європейським підходам, які засвідчили свою ефективність. Європейський вектор розвитку економіки

та соціальної політики України має бути чітко окресленим і зрозумілим громадянам нашої країни та міжнародній спільноті, адже ринкова економіка не працює без визнання вирішальної ролі споживача як центрального фігуранта ринкових відносин у форматі держава – споживач – бізнес, а отже й без ефективної державної функції – захисту прав споживачів [1].

Державна політика захисту прав споживачів має бути системною, консолідованою з органами місцевого самоврядування та громадськими об'єднаннями споживачів. Вона потребує системного й цілеспрямованого підходу, постійного удосконалення. Зазначене передбачає низку цілісних заходів економічного, правового та організаційного характеру. Послідовна й ефективна споживча політика є важливим чинником розвитку економіки країни, що забезпечує вплив на повсякденне життя населення, сприяє підвищенню добробуту споживачів, створює сприятливі умови ведення бізнесу для сумлінних виробників товарів і послуг. Основним завданням органів державної влади є продовження процесу перетворення України на заможну європейську державу, пріоритетом якої є створення високих стандартів життя населення. Формування системи захисту прав споживачів в Україні здійснювалося з часів набуття нею незалежності. Починалася вона із розробки та прийняття в 1991 р. Закону України «Про захист прав споживачів»[2].

За сучасних умов бурхливого розвитку економічних процесів у світі, жорсткої конкуренції суб'єктів підприємництва правове регулювання захисту прав споживачів відіграє дедалі важливішу роль, адже, здебільшого, споживачем визнається непрофесіонал, який придбаває товари та послуги для задоволення особистих потреб. Зусилля продавців (до яких умовно віднесемо всіх, причетних до створення, просування, реалізації товару, надання послуг), як правило, направлені не на задоволення потреб споживачів, а в першу чергу – на отримання прибутку [3]. При цьому вони закономірно володіють більш повною інформацією про товари та послуги, що реалізуються. Загалом, політика України в сфері захисту прав споживачів

повинна спрямовуватися на зменшення подібної асиметрії між споживачами та продавцями, підвищення рівня безпеки та здоров'я людей, покращення стандартів життя. Україна прийняла Закон "Про захист прав споживачів", чим засвідчила повагу до міжнародних засад цивілізованого захисту громадян як споживачів. Реформування законодавчої бази у сфері захисту прав споживачів мало за мету врахування вимог європейських підходів і принципів [4]. Однак в Україні наслідком «реформування» стала розпорошеність Закону України «Про захист прав споживачів». Із цього Закону вилючено всі норми щодо харчової продукції, її якості, безпечності та здійснення державного нагляду. На неприпустимість таких дій звертається увага і в Європейській Хартії захисту споживачів, а саме: «Національне законодавство з питань захисту прав споживачів має містити загальні вимоги з безпечності харчових продуктів, інших товарів, а також послуг».

Відношення влади та бізнесу до інтересів споживачів є найпершим індикатором розвитку суспільства. Громадські організації споживачів України націлені на дієвий та ефективний діалог з представниками органів влади, сприяючи втіленню в практику сучасних європейських підходів, що базуються на науці, освіті, забезпечуючи розвиток здорового конкурентного середовища, об'єднуючи ресурси компетентності та небайдужості. Державна підтримка громадських об'єднань споживачів здатна допомогти реалізації величезного потенціалу громадянського руху споживачів в інтересах усього суспільства [5].

Отже, для нормалізації ситуації в Україні у відповідності до кращого досвіду країн світу доцільно доповнити Закон України «Про захист прав споживачів» нормою, що створює єдиний державний координаційний центр. Він буде відповідати за споживчу політику, забезпечувати представництво споживачів у процесах прийняття рішень, що стосуються їх інтересів і прав, взаємодію з професійним, науковим, освітнім, експертним середовищем, громадськими організаціями споживачів, здійснює ефективне законодавче регулювання.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Мазур О.С. Цивільне право України: навчальний посібник.  
URL:<http://uchebniks.net/book/250-civilne-pravo-ukrayini-navchalnij-posibnik-mazur-os.html>.
2. Конституція України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР.  
URL:<http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>.
3. Зверєва О.В. Захист прав споживачів: навчальний посібник.  
URL:[Uttp://uchebniks.net/book/144-zaxist-prav-spozhiwachiv-navchalnij-posibnik-zvereva-ov.html](http://uchebniks.net/book/144-zaxist-prav-spozhiwachiv-navchalnij-posibnik-zvereva-ov.html).
4. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р. Законодавство України / ВР України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
5. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV.  
URL:<http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.

**Менів Л.Д.,**  
к.ю.н., доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

### **АДМІНІСТРАТИВНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ: ПРОБЛЕМИ ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ**

Держава на конституційному рівні визнала необхідність захисту прав споживачів і спрямовує зусилля на приведення вітчизняного законодавства у цій сфері у відповідність з міжнародними стандартами. Але, слід констатувати, що сьогодні порушення прав споживачів в Україні є явищем досить розповсюдженим. За таких умов актуалізується потреба в суттєвому підвищенні рівня правової захищеності споживачів з урахуванням можливостей адміністративно-правового регулювання та удосконалення чинного законодавства в цій сфері.

Окремі аспекти зазначеної проблеми досліджувались у роботах Л. Б. Вяткіної, Ю. Т. Добромислова, О. В. Зверевої, Л. М. Іваненко, Т. Ю. Кагал, Т. Г. Квятковської, А.Г.Кравченко, Е. Д. Корнілова, С. О. Косінова, В. Ф. Опришко, Г. А. Осетинської, Р. М. Посполітак, А. В. Рабінович, М. С. Циганкова, О. М. Язвінської та інших. Водночас доцільно визнати, що питання адміністративної відповідальності у сфері забезпечення прав споживачів у вітчизняній науці хоч і досліджувалися, але вони завжди є актуальними, і сьогодні потребують належного правового регулювання, яке б відповідало умовам сьогодення.

У сфері забезпечення прав споживачів питання адміністративної відповідальності займають особливе місце, оскільки саме цей вид юридичної відповідальності найбільш часто застосовується до осіб, що порушують права споживачів під час продажу товарів чи надання послуг.

Слід зазначити, що в Кодексі України «Про адміністративні правопорушення» [1] склади правопорушень, які мають відношення до забезпечення прав споживачів, закріплені в різних главах Особливої частини з огляду на те, що сфера споживання достатньо широка і не обмежується лише питаннями придбання товарів належної якості, а й пов'язана з наданням різного виду послуг (медичних, освітніх, побутових, страхових, туристичних тощо), які мають безпосереднє відношення до забезпечення прав споживачів.

Безперечно, ступінь забезпеченості прав споживачів прямо пов'язаний із питаннями подальшого вдосконалення законодавства про адміністративну відповідальність. З огляду на це, звернемо увагу на окремі аспекти цієї проблеми.

Впершу чергу, сьогодні права споживачів потребують відповідного захисту у випадках придбання ними товарів неналежної якості. Досить актуальними, на наш погляд, є питання забезпечення надання споживачу на час ремонту товару з обмінного фонду та доставка великогабаритних товарів вагою понад п'ять кілограм.

Якщо суб'єкт господарювання здійснює продаж побутової техніки, то згідно з ч. 2 п. 9 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» [2] на письмову вимогу споживача під час ремонту товару він повинен надати (з доставкою) товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) незалежно від моделі. Для цього продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача) зобов'язаний створювати (мати) обмінний фонд товарів, перелік яких визначається Постановою Кабінету Міністрів України «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів» від 19 березня 1994 р. [3]. Ця постанова передбачає вичерпний перелік товарів, з яких утворюється обмінний фонд. До таких товарів належать телевізори, магнітоли, пилососи, холодильники, пральні машини, персональні комп'ютери та комплектуючі частини до них та ін. Отже, створення обмінного фонду є обов'язком продавця.

Іншим прикладом обов'язки, які мають суб'єкти господарювання сфери торгівлі є положення п. 5 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів», згідно з яким доставка великогабаритних товарів і товарів вагою понад п'ять кілограмів продавцю, виробнику (підприємству, що задовольняє вимоги споживача) та їх повернення споживачеві здійснюються за рахунок продавця, виробника (підприємства, що задовольняє вимоги споживача). Фактично, це означає, що доставка і повернення товару повинна здійснюватись силами і засобами продавця.

Тому, можна зробити висновок, що порушення прав споживачів може здійснюватись і шляхом невиконання суб'єктами господарської діяльності своїх прямих обов'язків, які передбачені законодавством про захист прав споживачів. Тому, було б доцільним доповнення ч. 2 ст. 156-1 КУпАП таким змістом «та невиконання ними обов'язків, що виникають у зв'язку з реалізацією цього права споживача».

Незважаючи на те, що чинний Кодекс про адміністративні правопорушення містить багато статей, які передбачають відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів, варто констатувати,

що в Законі України «Про захист прав споживачів» є чимало правових норм, за порушення яких не передбачено жодної юридичної відповідальності, в тому числі і адміністративної. Це, зокрема: невиконання вимог та положень законодавства щодо обміну товару належної якості (ст. 9 Закону); порушення прав споживачів у разі придбання ними продукції у кредит (с.11 Закону); порушення прав споживача в разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями (ст.12 Закону); порушення прав споживачів у разі укладання договору купівлі-продажу на відстані (ст.13 Закону); ціну продукції визначено з порушенням вимог чинного законодавства (ч.3 ст.15 Закону); обмеження прав споживачів на вільний вибір товарів і послуг, примушування споживача придбавати товари і послуги неналежної якості або непотрібного йому асортименту (ч. 2 ст.17 Закону); відмова продавця (виконавця) у визначений Законом термін провести експертизу товару (роботи, послуги) для визначення причини втрати його якості (ч. 4 ст. 17 Закону); включення у договори із споживачем умов, які є несправедливими(ст.18 Закону); застосування до споживача нечесної підприємницької практики (ст.19 Закону); порушення принципу рівності сторін договору, учасником якого є споживач (ст. 21 Закону); ціну продукції визначено неналежним чином (п.7 ст. 21 Закону); документи, які підтверджують виконання договору, учасником якого є споживач, своєчасно не надано споживачу (п.8 ст. 21 Закону) [6] тощо.

Звичайно, що правопорушення, на яке не відреагувала держава, завдає серйозної шкоди правопорядку, адже безкарність правопорушника заохочує його до вчинення нових порушень прав споживачів і є негативним прикладом для суспільства. Тому, пропонується доповнити чинний КУпАП цими новими складами правопорушень.

Вищевикладене свідчить, що захист прав споживачів залишається надзвичайно актуальною проблемою і важливими завданням органів державної влади. Вирішення даної проблеми законодавець має покласти саме на адміністративну відповідальність, яка повинна стримувати

порушення прав споживачів. Тому, удосконалення законодавчого регулювання адміністративної відповідальності за порушення законодавства про захист прав споживачів має відбуватися шляхом розширення переліку адміністративних правопорушень, диференціації штрафних санкцій, а також більш детального опису об'єктивної сторони правопорушень.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Кодекс України про адміністративні правопорушення: Закон України від 07.12.1984 р. № 8073-X (у редакції від 29.09.2018 р.) // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10> (дата звернення: 21.11.2019 р.).

2. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р. № 1024-XII (у редакції від 10.06.2017 р.) // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 09.11.2018 р.).

3. Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів»: постанова Кабінету міністрів України від 19.03.1994 р. № 172 (у редакції від 07.12.2005 р.) // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/172-94-%D0%BF> (дата звернення: 25.11.2018 р.).

**Мисюна Я. Ю.,**  
здобувач другого (магістерського) рівня  
вищої освіти групи ПМЦ-18-2  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Менів Л.Д.,**  
к.ю.н., доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ОСНОВИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАВ

### СПОЖИВАЧІВ

Проблема захисту прав споживачів є комплексною та багатоаспектною, вона безпосередньо пов'язана зі зміцненням національної безпеки держави та



захистом її громадян. Одним із основних принципів будь-якого демократичного суспільства є захист прав людини, як споживача. Ця умова є необхідною і об'єктивною закономірністю розвитку та однією з найважливіших ознак такого суспільства. У демократичних державах з розвиненою економікою захист прав людини як споживача є об'єктивною закономірністю розвитку суспільства.

У зв'язку з європейською євроінтеграцією, для України першочерговим завданням стало створення надійних механізмів політичної стабільності, демократії та безпеки. Зокрема, виникла необхідність підвищення ефективності захисту прав громадян.

На законодавчому рівні права споживачів закріплені в ст. 42 Конституції України [1], главі 54 Цивільного кодексу України [2] та Законі України «Про захист прав споживачів»[3].

У п. 22 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів» закріплено визначення поняття «споживач» як фізичної особи, 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 [3].

Ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає наступні права споживачів:

- 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) [3].

Класифікація прав споживачів може містити різні критерії поділу. І.О. Дудла, пропонує такі критерії класифікації прав споживачів:

- а) права, що реалізуються у взаємовідносинах з державними органами:
  - державний захист прав споживачів;
  - об'єднання споживачів у громадські організації;
  - звернення до суду та до інших уповноважених органів;

б) права, що реалізуються у відносинах з підприємствами торгівлі та сфери послуг:

- право на належну якість товарів (робіт, послуг);
- право на безпеку товарів (робіт, послуг);
- право на інформацію про товари (роботи, послуги);
- право на відшкодування шкоди, завданої товарами (роботами, послугами) неналежної якості [4].

Законодавець наділяє споживача спеціальним правовим статусом, який визначає особливості правового становища споживача серед інших осіб, який наділяється спеціальною правовою дієздатністю і специфічними додатковими правами. Тобто закріплено особливий правовий режим регулювання захисту прав споживачів, а спеціальний правовий статус споживача набуває комплексний характер, доповнюючи права всіх покупців і замовників специфічними правовими можливостями.

О. О. Старицька відмітила потребу визнання єдиного, чіткого термінологічного визначення поняття «правовий статус споживача», викладеного у наступним чином: правовий статус споживача – система норм, яка передбачає собою комплексний правовий інститут, що поєднує у собі законодавчо встановлені та гарантовані державою права і обов'язки особи, незалежно від громадянства, віку та статі, на реалізацію взаємовідносин у сфері споживання [5].

У п. 1 ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» закріплено право споживачів на захист своїх прав державою під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб, тобто нормативно закріплено право звертатись до державних органів стосовно захисту своїх законних прав та інтересів [3].

Захист прав споживачів – актуальна тема впродовж багатьох років. Якщо раніше вона знаходила своє відображення у звичаях та моральних законах, то згодом ідея захисту поступово матеріалізувалась в утворенні різних суспільних об'єднань та правових норм. З розвитком суспільства, продовжують вдосконалюватися і акти законодавства, котрі регулюють це коло відносин.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Конституція України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР (у редакції від 30.09.2016 р.) // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр> (дата звернення: 09. 12.2018 р.).

2. Цивільний кодекс України від 16.03.2003 р. (у редакції від 19.07.2017 р.). // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 09. 12.2018 р.).

3. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р. № 1024-ХІІ (у редакції відвід 10.06.2017 р.) // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL:<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 09. 12.2018 р.).

4. Дудла І.О. Захист прав споживачів: Навчальний посібник. -К.: Центр учбової літератури, 2007. - 448 с

5. Старицька О. О. Поняття та критерії класифікації правового статусу споживача: теоретико-правове дослідження / О. О. Старицька // Юридичний вісник. Повітряне і космічне право. - 2012. - № 3. - С. 48-52. - Режим доступу:[http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npnau\\_2012\\_3\\_11](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npnau_2012_3_11)

**Мухіна О.Г., Песоцька Ю.В.,**  
здобувачі першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБК-16-8  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Обривкіна О.М.,**  
к.пед.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

З розвитком політичних, соціальних та економічних перетворень в Україні виникає необхідність підвищення ефективності захисту прав громадян, тобто необхідно дослідити захист прав споживачів у випадку придбання ними товарів неналежної якості.

Виникає потреба забезпечення реалізації передбаченого у ст. 42 Конституції України обов'язку держави захищати права громадян як споживачів [1]. Чинне законодавство України встановлює певні юридичні засоби та способи забезпечення підвищеного захисту прав споживачів.

Право споживача на захист – це сукупність правових способів і засобів, спрямованих на відновлення або визнання прав споживача у випадку їх порушення, оспорення або невизнання. Право споживача на захист містить у собі ряд можливостей правоохоронного характеру, здатних гарантувати його суб'єктивне право на всіх етапах його здійснення [2, с. 71]. Законодавство України передбачає різні форми захисту прав споживачів. Відповідно однією з таких форм є створення державних органів, які спостерігають за дотриманням споживчих прав громадян України.

Найпоширенішим варіантом захисту своїх прав споживачів є самозахист. Відповідно до ст. 19 ЦК України та ст. 8 і ст. 9 ЗУ «Про захист прав споживачів» самозахист здійснюється шляхом безпосереднього звернення до продавця або виробника, коли таке звернення стосується безпеки чи якості продукції, або ж повноти чи об'єктивності інформації Така форма захисту законодавчо передбачена для заміни товарів неналежної якості; йдеться про повернення сплачених коштів за такі товари у випадку,

коли заміна товару неможлива, або гарантійний ремонт товарів протягом визначеного терміну [3, 4]. Така форма захисту прав споживачів є найпростішою. Досудовий захист прав споживачів може здійснюватись самостійно самим споживачем або із залученням до цього процесу уповноваженого на такі дії органу.

Ст. 24 ЗУ «Про захист прав споживачів» передбачає змогу громадян засновувати громадські організації із захисту прав споживачів (об'єднання споживачів) із метою захисту своїх законних прав та інтересів [3]. Громадська форма захисту – це реалізація суспільного (колективного) інтересу до забезпечення прав споживачів, що відбувається із залученням державних органів управління, місцевого самоврядування та судової влади. Громадській формі захисту прав споживачів також притаманні широка роз'яснювальна робота та попередня оціночна (аналітична) діяльність щодо дотримання виробниками товарів і послуг нормативних вимог до якості й безпечності продукції і послуг [4, с. 63]. Ст. 42 Конституції України та ст. 24 ЗУ «Про захист прав споживачів» проголошують, що держава повинна розвивати і підтримувати споживчі неурядові організації [1, 3]. Діяльність таких організацій має вкрай важливе значення, оскільки вони, серед усього іншого, ініціюють судові процеси щодо захисту прав споживачів і забезпечують в Україні навчання споживачів.

Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, здійснює державний контроль за додержанням законодавства про захист прав споживачів, забезпечує реалізацію державної політики щодо захисту прав споживачів і має право:

- 1) давати суб'єктам господарювання обов'язкові для виконання приписи про припинення порушень прав споживачів;

- 2) перевіряти додержання суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сфері торгівлі і послуг, вимог нормативно-правових актів щодо безпеки продукції, а також правил торгівлі та надання послуг шляхом

безперешкодного відвідування та обстеження відповідно до законодавства будь-яких виробничих, торговельних та складських приміщень таких суб'єктів та інше [3].

Для захисту прав споживачів, органи місцевого самоврядування мають право створювати при їх виконавчих органах структурні підрозділи з питань захисту прав споживачів, які вправі:

1) розглядати звернення споживачів, консультувати їх з питань захисту прав споживачів;

2) аналізувати договори, що укладаються продавцями (виконавцями, виробниками) із споживачами, з метою виявлення умов, які обмежують права споживачів;

3) подавати до суду позови щодо захисту прав споживачів та інше [3]. Тобто для поновлення своїх порушених прав, споживачі можуть звертатися до органів місцевого самоврядування.

Інша форма – судова. При виникненні спорів щодо захисту прав споживачів, більшість споживачів неохоче звертаються до офіційних судових органів, особливо, коли вартість предмета спору невисока. Альтернативні способи вирішення спорів виникли і розвиваються по двох основних напрямках – у рамках діючої судової системи (у публічній сфері), і поза нею (у сфері приватноправового регулювання) [2, с. 72]. Ці два напрями постійно перебувають у взаємодії, але, звичайно, кожен із них матиме свою специфіку.

Отже, споживачі повинні знати про свої права та можливі методи компенсації у випадках, коли їхні права порушено, а також мати змогу легко й безперешкодно отримувати інформацію стосовно безпеки і якості продукції. За надання такої інформації має відповідати держава в особі її компетентних органів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України від 30.09.2016 р. № 1401-VIII // Відомості Верховної Ради України/ Ст. 42. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254> (дата звернення: 06.11.2018).
2. Черняк О. Ю. Право споживача на захист у контексті адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу /О.Ю.Черняк// Університетські наукові записки. 2009. № 4(32). С. 70-75. URL:[http://www.univer.km.ua/statti/chernyak\\_o.yu.\\_pravo\\_spozhyvacha\\_na\\_zakhyst\\_v\\_konteksti\\_adaptatsiyi\\_natsionalnoho\\_zakonodavstva\\_ukrayiny\\_do\\_zakonodavstva\\_yes\\_5.pdf](http://www.univer.km.ua/statti/chernyak_o.yu._pravo_spozhyvacha_na_zakhyst_v_konteksti_adaptatsiyi_natsionalnoho_zakonodavstva_ukrayiny_do_zakonodavstva_yes_5.pdf)(дата звернення: 06.11.2018).
3. Про захист прав споживачів. Закон України від 12 травня 1991 року. № 1023-XII // Відомості Верховної Ради України/ Ст.ст. 8,9,24,26, 28. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 06.11.2018).
4. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV /Відомості Верховної Ради України// Ст. 19URL:<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/435-15/conv/page>(дата звернення: 06.11.2018).
5. Грабовська Г. М. Форми та способи захисту прав споживачів у випадку придбання ними товарів неналежної якості / Г. М. Грабовська // Право і суспільство. 2014. №4. С. 62-67.URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pis\\_201](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pis_201) (дата звернення: 06.11.2018).

**Обривкіна О.М.,**

к.пед.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

**Мартинюк Ю.Ю.,**

здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБП-16-5

## ОСОБЛИВОСТІ ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ У СФЕРІ НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Захист прав споживачів є пріоритетною сферою розвитку України, а також важливою частиною адаптації національного законодавства до

законодавства ЄС. Серед основних напрямів у цій сфері необхідно виокремити туристичні послуги, оскільки ринок туристичних послуг є доволі динамічним і таким, що перебуває на стадії розвитку, тому важливого значення набуває забезпечення належного рівня захисту прав споживачів у цій сфері та розробка ефективного правового механізму здійснення прав.

Цивільний кодекс України (далі –ЦК України) [1], Закони України «Про захист прав споживачів» [2], «Про туризм» [3] наділяють споживача арсеналом прав та обов'язків для забезпечення немайнових та майнових інтересів осіб у сфері туризму, разом із тим залишаються невирішеними питання щодо можливості придбання туру юридичною особою і визнання її туристом, порядку та форми укладення договорів про надання туристичних послуг, а також підстав притягнення до цивільно-правової відповідальності надавача туристичних послуг.

Туристичне споживання має комплексний характер і є специфічною формою споживання туристом продукції індустрії туризму. Воно складається з комплексу різних товарів та послуг, матеріальних і нематеріальних туристичних благ, що задовольняють мотиваційні потреби туриста, а також потреби, пов'язані з забезпеченням життєдіяльності під час подорожування. Результатом цього виду споживання є для споживача також комплексне враження від відпочинку, оздоровлення та отримане задоволення, а для виробника турпродукту – прибуток [1, с.50].

Учасниками правовідносин, які виникають при наданні туристичних послуг, є: виробники туристичних послуг; постачальники туристичних послуг; споживачі туристичних послуг.

При вирішенні спорів, що виникають із договорів про надання послуг, туроператор несе відповідальність за дії чи бездіяльність третіх осіб, безпосередніх надавачів послуг. В цьому і полягає актуальність подальших досліджень тристоронніх відносин цивільно-правової відповідальності між туроператором, турагентом і туристом (споживачем) задля узгодження із принципом справедливості та наявності вини суб'єкта як однієї з умов



застосування до такого відповідальності. За невиконання або неналежне виконання зобов'язання по договору, то турист має право вимагати виконання всіх послуг і від туристичного оператора, і від туристичного агента незалежно від того, ким ці послуги надаються [2, с.56].

Відповідальність туроператора за договором про надання туристичних послуг є цивільно-правовою, і полягає у відшкодуванні матеріальної та моральної шкоди, зокрема, на підставі ст. 203, 215 ЦК України [1], тягне за собою так чи інакше правовий наслідок – обов'язок повернути іншій стороні все отримане за договором, а також можливого відшкодування відсотків за користування чужими коштами (3 % річних якщо інше не передбачено договором) при заявленні про це позовної вимоги. Крім того, відповідальність туроператора зумовлена не лише неналежною поведінкою такого, але й турагента, який укладає договір про надання туристичних послуг від імені туроператора і за його рахунок. При цьому, подальші відносини з відшкодування збитків турагентом туроператору розвиваються в рамках врегульованих нормами цивільного права регресних правових відносин [3, с.125].

Успішна діяльність на ринку туристичних послуг потребує як задоволення потреб клієнтів, так і належного захисту прав споживачів у сфері надання туристичних послуг. Незважаючи на те, що правовий захист туристів забезпечує значна кількість нормативно-правових актів, деякі з них є недосконалими, породжують спори, розбіжності і вимагають подальшого доопрацювання та узгодження. Визначення правового статусу туроператора і турагента, замовника і туриста при цьому займає особливе місце в правовідносинах обслуговування. На нашу думку, особливу увагу заслуговує відповідальність туроператора, оскільки саме інститут відповідальності стимулює належне виконання зобов'язань і забезпечує захист прав і законних інтересів туристів-споживачів, а відповідно, сприяє розвитку туризму і туристської діяльності.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 р. № 435–IV [Текст] // Офіційний вісник України. – 2003. – № 11. – Ст. 461
2. Про захист прав споживачів [Текст]: Закон України 12.05.1991 // Відомості Верховної Ради України.– 1991.– № 30.– Ст. 379
- 3 Про туризм [Текст]: Закон України від 15.09.1995 // Відомості Верховної Ради України.– 1995.– № 31.– Ст. 241.
4. Димінська О. Ю. Особливості захисту прав споживачів туристичних послуг за законодавством України та ЄС / О. Ю. Димінська // Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради України. - 2014. - № 5. - С. 48-52.
5. Станкова І. М. Захист прав споживачів у сфері надання туристичних послуг / І. М. Станкова // Часопис цивілістики. – 2017. – Вип. 23. – С. 53-57.
6. Чорнобай, М. Г. Відповідальність туроператора за договори про надання туристичних послуг / М. Г. Чорнобай // Збірник тез доповідей студентів, аспірантів та здобувачів - учасників 73-ї звітної конференції Одеського національного університету імені І. І. Мечникова – Одеса : Фенікс, 2017. – С. 122-126.

**Поліщук А.М.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБК-16-8  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Обривкіна О.М.,**  
к.пед.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## ПРОБЛЕМИ ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТТЯ СПОСОБУ ЗАХИСТУ ЦИВІЛЬНИХ ПРАВ

Закріплені в Конституції України та інших нормативно-правових актах права, свободи та законні інтереси мають життєво важливе значення для кожної людини, на яку поширюється дія вказаних документів. Навіть саме по

собі проголошення, визнання та закріплення прав, свобод та законних інтересів має велике значення для становлення України як соціальної, демократичної, правової держави. Однак, практичне значення закріплення прав та свобод людини полягає, перш за все, в створенні для членів суспільства умов для їх використання з метою задоволення своїх потреб. Будь-які права будуть лише фікцією без належного забезпечення їх реалізації.

Для реалізації закріплених прав, свобод та законних інтересів людини держава потребує налагодження правового механізму забезпечення прав і свобод людини, який являє собою систему засобів, спрямованих на створення та підтримання існування умов поваги до всіх основних прав, свобод та законних інтересів людини, що є втіленням гідності людини як члена суспільства.

Більшість сучасних науковців визначають, що механізм захисту складається таких основних елементів: «засоби», «форми» і «способи» захисту суб'єктивних прав [1, с. 265; 2, с. 34; 3, с.98].

Щодо способів захисту цивільних прав, то основні з них перелічені в ч.2 ст.16 ЦК України, що має назву «Захист цивільних прав та інтересів судом». Проте, ці основні способи для захисту цивільних прав можуть використовуватися, не лише під час захисту прав у судовому порядку, а й при реалізації іншої форми захисту, яку особа обирає на свій розсуд (ч.1 ст.20 ЦК).

Визначень поняття «спосіб захисту цивільних прав» є більше ніж достатньо. Це пов'язано з відсутністю законодавчого закріплення цього поняття. Скільки б не було науковців, які б займалися дослідженням питання захисту прав, скільки і буде формулювань поняття «спосіб захисту». Так, зокрема, деякі з них.

Ю. Ф. Беспалов, під судовими способами захисту розуміє передбачені законодавством і застосовані судом заходи державного примусу, спрямовані на примусову реалізацію прав і інтересів особи [4, с. 126]. Таке розуміння

судових способів захисту зважає їх правову природу, крім цього, при захисті споживчих прав особа має право самостійно обрати спосіб захисту, який передбачений законодавством, та скористатися адміністративною формою захисту, відповідно до якої уповноважені органи застосують міри примусу, які будуть спрямовані на дієвий захист та реалізацію прав.

В.Д. Андрійцьо, способи захисту цивільних прав визначає як встановленні цивільним законодавством заходи, які можуть бути реалізовані особою для захисту своїх цивільних прав та спрямовані на припинення та попередження правопорушень, а також на відновлення порушених прав або надання певної компенсації особі, права якої порушені, у випадку неможливості відновлення порушеного права [5, с. 7]. Т.М. Підлубна називає способами захисту правові прийоми, за допомогою, яких заінтересована особа має змогу відновити своє порушене, оспорюване чи невизнане право та інтерес [6, с. 7]. Своє бачення поняття «способу захисту цивільних прав» висловлює і А.В Янчук, який визначає дану категорію через дію фактичного чи юридичного характеру, яка може бути спрямована на попередження або припинення порушення цивільного права чи інтересу, усунення наслідків таких порушень, а також на відновлення, виникнення, зміну, припинення, або здійснення цивільних прав, у разі їх порушення [7, с. 8].

Отже, кожен із цих науковців використовує певну правову категорію (заходи, правові прийоми, дія) для позначення слова «спосіб», проте при цьому, основне - його мета залишається одна і та ж,- реалізація права на захист. Тобто, кардинальних відмінностей між ними не існує.

Крім того, щодо «способу захисту», як і щодо «засобу захисту» у цивілістичній літературі склалося два підходи до розуміння цього поняття. Перший - полягає у ототожненні «способу захисту» із «засобом захисту» і визначенні його як складової процесуального права. Так, зокрема, В.В.Вітрянський зазначає, що під способами захисту цивільних прав, розуміються передбачені законодавством засоби, за допомогою яких можна досягнути припинення, попередження, усунення порушень права, його

відновлення та (або) компенсацію втрат, зумовлених порушенням права [8, с. 638]. Таке тлумачення вказує нам на синонімічність термінів «засоби та способи захисту цивільних прав». Інший підхід - визначає спосіб захисту, як такий, що має матеріально- правовий характер і є одним із елементів методу цивільно-правового регулювання. Його підтримують О. П. Сергєєв, Г. П. Тимченко, М. М. Гудима. Основні твердження їх зводяться до визначення «способу захисту» як матеріально-правової вимоги особи, право якої порушене, невизнане чи оспорене і яка спрямована на припинення правопорушення і відновлення порушеного права та здійснює вплив на порушника, реалізована безпосередньо або через компетентний орган, залежно від обраної ним форми захисту. Даний підхід, на нашу думку, є найбільш прийнятним в аспекті захисту прав споживачів транспортних послуг як суб'єктів цивільних правовідносин, з урахуванням того, що, по-перше, «спосіб захисту цивільних прав» є закріпленим на рівні матеріального права (ст.16 ЦК України ); по-друге, є обраною суб'єктом цивільних правовідносин правомочністю з реалізації суб'єктивного права на захист.

Тому, дослідивши наукові позиції щодо поняття способів захисту, пропонуємо розглядати його як матеріально-правову вимогу особи, право якої порушене, невизнане чи оспорене і яка спрямована на припинення правопорушення і відновлення порушеного права та здійснює вплив на порушника, реалізована безпосередньо або через компетентний орган, залежно від обраної ним форми захисту.

## **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Осетинська Г.А. Проблеми визначення елементів механізму захисту прав та законних інтересів споживачів у сфері надання послуг. Вісник Господарського Судочинства. 2005. №1. С.265-269
2. Сидорчук Ю.М. Механізм захисту прав людини та громадянина: сутність і перспективи розвитку в Україні. Науковий вісник Чернівецького університету. 2013. Випуск 682. Правознавство. С.33-35.

3. Підлубна Т. Поняття захисту суб'єктивних цивільних прав та інтересів. Право України. 2008. №9. С.91-96
4. Беспалов Ю. Ф. Семейно-правовое положение ребенка в Российской Федерации. Владимир: ВГПУ, 2000. 190 с.
5. Андрійцьо В.Д. Примусове виконання обов'язку в натурі як спосіб захисту цивільних прав: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд..юрид. наук : спец. 12.00.03. Київ, 2004. 18с.
6. Підлубна Т.М. Право на захист цивільних прав та інтересів: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня к.ю.н: спец. 12.00.03. Київ, 2009. 20с
7. Янчук А.В. Відшкодування збитків як спосіб захисту цивільних прав та інтересів: : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд..юрид. наук : спец. 12.00.03. Київ, 2011. 20с.
8. Дзера О.В. Науково-практичний коментар Цивільного кодексу України. К.: Юрінком Інтер, 2013. Т. II. 1120 с.

**Полчанінова О.В.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБ-15-4  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Дяченко Сергій Вікторович**  
к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ПРИНЦИП ЗМАГАЛЬНОСТІ ЦИВІЛЬНОГО ПРОЦЕСУАЛЬНОГО ПРАВА: ВИЗНАЧЕННЯ ТА ПОГЛЯДИ НАУКОВЦІВ**

На сьогодні в нашій країні одним із найактуальніших питань є вдосконалення законодавства, усунення в ньому прогалин та розробка найбільш дійових як на теоретичному, так і на практичному рівнях, методів реалізації основних завдань цивільного судочинства. Протягом багатьох років відбувається пошук належної моделі реалізації правосуддя в межах англо-американської та континентальної правових системах, для створення

належних судових процедур на основі принципу змагальності, адже саме він є основоположною складовою побудови моделі судочинства загалом.

Конституція України, а точніше стаття 129 зазначає, що однією з основних засад судочинства є змагальність сторін та свобода в наданні ними суду своїх доказів і доведенні перед судом їх переконливості [1].

У статті 6 Європейської Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод закріплено принцип «рівності можливостей» згідно з яким, у кожній зі сторін повинні бути рівні можливості під час розгляду справи та не мають існувати будь-які вагомні переваги над опонентом. Корінням даного пункту є саме принцип змагальності, в відповідності до якого кожній із двох сторін судового процесу має надаватись право на отримання інформації щодо фактів й аргументів, якими обґрунтовує свої вимоги або заперечення протилежна сторона, а також право користування рівними можливостями надання відповіді іншій стороні [2]. Також дана засада передбачає безспірно рівні права учасників справи на справедливий, безпосередній та своєчасний розгляд й вирішення незалежним і безстороннім судом їх спору.

Проблеми узгодження окремих інститутів в цивільному процесі із принципом змагальності, а саме, забезпечення доказів чи приведення теоретичних положень цивільного процесу у відповідність із законодавством та практикою суддів, постійно привертала увагу багатьох науковців.

Зокрема, О.В. Гетманцев та П.С. Пацурківський зауважували, що створення й функціонування норм цивільного процесуального права України відбувається не інакше як на основі принципів даної галузі права [3]. Для найбільш глибокого розуміння сутності цивільного процесу, необхідно розрізняти специфічні особливості цивільного процесуального права, які допомагають визначити роль та місце в системі права України. Для виконання зазначеного завдання і покликанні галузеві принципи цивільного процесу, як-от, принцип змагальності.

Досить влучно, на нашу думку, відобразив принцип змагальності С.В. Лунін, який зазначав, що даний принцип є встановленою законом для учасників цивільного процесу можливістю реалізовувати надані їм процесуальні права при цьому безумовно виконувати покладені на них процесуальні обов'язки на кожній стадії судового процесу за участю компетентного суду [4].

О. В. Немировська розглядає принцип змагальності, як положення відповідно до якого сторони зобов'язані доводити обставини, на які вони роблять посилення при обґрунтуванні власних вимог та заперечень. При цьому процес діяльності сторін набуває ознак змагання, при якому вони вступають в протиборство. Однією з найчастіших підстав для відмови в задоволенні позовних вимог є саме неврахування позивачем вимог принципу змагальності, в частині, що стосується обов'язку щодо доказування. Суд при цьому звільнений від обов'язку збирання доказів [5]. Принцип змагальності цивільного судочинства розкривається через аксіому, яка говорить – «доводить той, хто зацікавлений». А отже саме на сторони – позивача і відповідача покладається основний тягар доказування.

Не менш важливим в рамках принципу змагальності є й обов'язок суду, який полягає в сприянні ним повному й всебічному з'ясуванню обставин по справі. Так, на думку, Д.Д. Луспеник елементами змагальності є : по-перше, участь сторін у процесі; по-друге, обов'язок щодо обґрунтування ними вимог і заперечень; по-третє, повноваження суду щодо сприяння у забезпеченні змагального процесу [6].

Як правильно стверджує вчений-процесуаліст С.Я. Фурса назва зазначеного принципу повинна була б відобразитися в цивільному процесуальному законодавстві, проте дану засаду закріплено лише частково[7]. Хоча стаття 12 Цивільного процесуального кодексу України (далі - ЦПК) має назву «змагальність сторін», проте вона зазначає змагальність не тільки сторін, а й інших учасників справи, отже процесуальні дії суду та осіб, які беруть участь у справі повинні відповідати даному



принципу, за окремими винятками, які потребують чіткого закріплення в ЦПК [8].

С.В. Васильєв вбачає сутність принципу змагальності в таких основоположних умовах :

1) діяльність судді прямо залежна від поданої вимоги позивачем та висунутих заперечень про неї відповідачем, тобто суд діє виключно в межах заявлених вимог;

2) передбачаються вільні можливості використовувати не заборонені засоби доказування;

3) наявність можливості у кожної зі сторін доведення фактів на підтвердження її вимог або заперечень;

4) суд має запобігати будь-яким зловживанням учасниками процесу їхніми правами [9].

Згідно з поглядами науковця Н.Ю. Сакари визнання цивільного судочинства справедливим стає неможливим без урахування засад змагальності, оскільки не може йти мови про здійснення правосуддя за браком останніх. Повнота судової влади взаємозалежна й пов'язана із принципом змагальності, який вказує на її характерні особливості та витікає з неї. Тому процес буде правосудний тільки за наявності змагальності. Проте, самотійно змагальність не може означати справедливості правосуддя, оскільки остання в усіх випадках передбачає відповідну форму змагальності [10].

Отже, з огляду на всі вищезазначені твердження авторів науково цивільної процесуальної літератури, можна дійти висновку, що засада змагальності, закріплена законодавцем в цивільному процесі, є вирішальним детермінантом та має неоціненний вплив на будування моделей цивільного судочинства. Теж слід сказати, що існує необхідність більш детальної розробки й запровадження саме справедливості моделі цивільного судочинства, на основі моделі змагальності, що беззаперечно є науково

обґрунтованою й такою, що обумовлена потребами правозастосовної практики та витікає з вимог міжнародно-правових актів з прав людини.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA>
2. Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод URL: [http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/ru/995\\_004](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/ru/995_004)
3. Гетманцев О.В., Пацурківський П.С. Поняття принципів цивільного процесу та їх значення у правозастосовчій діяльності суду // Науковий вісник Чернівецького нац. ун-ту ім. Юрія Федьковича. – 2005. – Вип. 187.- С.60-65.
4. Лунін С.В. Поняття принципу змагальності у судовому процесі // Право України. – 2010. - №3.
5. Немировська О.В. Принцип змагальності сторін та його реалізація в судовій практиці: дис. канд. юрид. наук: 12.00.03. – К., 2006.
6. Луспеник Д.Д. Застосування новел ЦК і ЦПК України в судовій практиці. - Х., 2009.
7. Фурса С.Я., Фурса Є.І., Щербак С.В. Принцип змагальності // Цивільний процес. Академічний курс. – К.: Видавець Фурса С.Я.: КНТ, 2009.
8. Цивільний процесуальний кодекс України URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15>
9. Васильєв С.В. Цивільний процес : навч. посібник. – Х., 2008.
10. Сакара Н.Ю. Модель цивільного судочинства та проблема його доступності // Проблеми законності. – Вип. 98.- 146с.

**Ременюк А. В.,**  
здобувач другого (магістерського) рівня  
вищої освіти групи ПМФ-18-1  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Новицька Н.Б.,**  
д.ю.н., с.н.с., доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ЗАСОБИ ІНДИВІДУАЛІЗАЦІЇ ТОВАРІВ ТА УЧАСНИКІВ ЦИВІЛЬНОГО ОБОРОТУ ЯК ЕЛЕМЕНТ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

Глобалізація економіки та постіндустріальні перетворення розвинених країн підвищують роль та значення засобів індивідуалізації суб'єктів господарювання, а також виробленої ними продукції, виконаних робіт та наданих послуг, покликаних допомогти споживачам зробити свій вибір. Найважливішими критеріями віднесення засобів індивідуалізації до об'єктів інтелектуальної власності є їх охороноздатність та оборотоздатність — можливість відокремлення від конкретної юридичної чи фізичної особи. Саме тому засоби індивідуалізації та їх належна правова охорона є важливим елементом для належного захисту прав споживачів товарів, робіт чи послуг.

Питанням правової охорони засобів індивідуалізації товарів та учасників цивільного обороту присвячено значну кількість праць науковців, серед яких Артеменко Л.В., Підопригора О.О., Турчин Л.Я., Кузьменко Т.С., Волощенко О.М., Кісіль Н.В. та інші. Розгляд питань, яким чином ці засоби можуть сприяти захисту прав споживачів і проблем у цій сфері потребує ж детальнішого вивчення, адже, з розвитком всіх сфер життєдіяльності суспільства, захист прав людини, в тому числі і в процесі споживання, стає все складнішим.

Характеризуючи інститут засобів індивідуалізації учасників цивільного обороту, товарів та послуг, слід зазначити, що відповідно до Цивільного кодексу України [1] він має таку структуру: право інтелектуальної власності на комерційне (фірмове) найменування; право інтелектуальної власності на

торгові марки (товарні знаки); право інтелектуальної власності на географічне зазначення.

Функціями засобів індивідуалізації учасників цивільного обороту, товарів та послуг є інформаційна, розрізняльна, гарантійна, рекламна та захисна [2, с.16]. Інформаційна функція полягає в тому, щоб надати інформацію споживачам стосовно виробників товарів, послуг, джерел походження продукції, їх якісних характеристик. Розрізняльна функція потрібна для ідентифікації виробників продукції з поміж іншої, аналогічної чи подібної. Гарантійна функція пов'язана із гарантуванням споживачам певного набору корисних властивостей та рівня якості товарів та послуг. Рекламна функція реалізується для того, щоб привернути увагу споживачів, стимулювати збут товарів та послуг, позначених оригінальним маркуванням виробника. Захисна функція – захист від недобросовісної конкуренції.

Тобто, з вище зазначеного випливає, що засоби індивідуалізації учасників цивільного обороту, товарів та послуг виконують функції, які покликані саме на задоволення інтересів споживачів, захист їх прав при покупці певного товару чи послуги, виборі виробника окремого виду товару, який має властиві індивідуальні ознаки.

Відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності врегульовані цивільним законодавством, а також спеціальним Законом України «Про захист прав споживачів» [3], відповідно до якого встановлюються права споживачів, а також визначаються механізми їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

Відповідно до вище вказаного Закону, 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 [3]. Стаття 5 Закону вказує на те, що держава забезпечує

споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору продукції, здобуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання продукції відповідно до їх потреб, і гарантує придбання або одержання продукції іншими законними способами в обсязі, що забезпечує рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я і життєдіяльності [3].

Тобто, забезпечення прав споживачів є важливим напрямком діяльності держави, яка повинна створювати умови для здобуття споживачами потрібних знань з питань реалізації їх прав та сприяти їх реалізації. Одним із них є право на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця) [3]. Дане право повинно забезпечуватись певною мірою саме завдяки належній правовій охороні засобів індивідуалізації учасників цивільного обороту, товарів та послуг. Адже, якщо не будуть виконуватись всі функції таких засобів, про які зазначалося вище, в такому випадку не буде належного захисту і можливостей для реалізації прав споживачів.

Проблемними питаннями також є реєстрація та використання майнових прав на засоби індивідуалізації товарів і послуг, адже досить часто вона пов'язана з порушенням прав на відповідні позначення, які в результаті завдають значної шкоди як фізичним, так і юридичним особам усіх форм власності, а також економіці держави в цілому [4, с.41]. Так, порушення в цій сфері можуть вводити споживачів в оману. Купуючи певний товар, обираючи його з поміж інших, особа значну увагу приділяє його конкретним властивостям, індивідуальним ознакам. А неналежна правова охорона комерційного найменування, торгової марки чи географічного зазначення призводить до того, що споживач може придбати товар неналежної якості або з порушеннями законодавчих вимог.

Отже, засоби індивідуалізації товарів та учасників цивільного обороту посідають важливе значення для захисту прав споживачів таких товарів,

робіт чи послуг. Належне дотримання вимог нормативно правових актів є гарантом забезпечення таких прав, а тому питанням, пов'язаним з реєстрацією, використанням чи іншими особливостями таких засобів потрібно приділяти значну увагу. Особливо актуальним це є в силу розвитку суспільства, інформаційних технологій та виробництва. Саме тому, щоб забезпечити права споживачів на якісні товари, роботу чи послуги, на інформацію про них, про виробника та індивідуальні особливості, важливим є правова охорона засобів індивідуалізації та не лише її нормативне закріплення, а й реалізація на практиці.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Цивільний кодекс України: Закон України від 16.01.2003 року № 435-IV / Верховна Рада України // Відомості Верховної Ради України. 2003 р. № 40. Ст. 356.

2. Артеменко Л.В. Особливості правового регулювання засобів індивідуалізації учасників цивільного обороту, товарів та послуг / Л.В. Артеменко // Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції. №1. 2016. С.16-22.

3. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 року №1023-XII. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.

4. Волощенко О. М. Особливості цивільно-правової відповідальності за порушення прав на засоби індивідуалізації товарів та послуг / О.М. Волощенко // Право та інновації. 2014. № 1-2. С. 41-50. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/apir\\_2014\\_1-2\\_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/apir_2014_1-2_8).

**Романюк У.П.,**  
курсант навчального взводу ПМПі-15-1  
факультету підготовки, перепідготовки та підвищення  
кваліфікації працівників податкової міліції  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Рябченко Ю.Ю.**  
к.ю.н., доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ ТА ЄС**

У споживачів в більшості країн ЄС є альтернатива суду і дієві інструменти відновлення своїх порушених прав, використовуючи судовий спосіб захисту після того, як вичерпані інші механізми. При цьому дійсно, будучи спійманим на гарячому, виробник в більшості випадків самостійно намагається врегулювати суперечки з споживачами, що дає можливість мінімізувати ризики репутації і знизити розмір можливого адміністративного стягнення.[4,с.33]

Впровадження саме такої тенденції розвитку досудового врегулювання спорів із споживачами створило суспільство, в якому виробники намагаються максимально працювати над помилками і без суду вирішити конфлікти зі споживачами. Це дозволяє не тільки мати впевненість споживача в своїй гарантії, але і створити умови довіри до продукції виробників, за рахунок чого підвищити економічні показники на відповідному ринку. При цьому вплив державних установ зводиться до мінімуму, що знову ж таки дозволяє розвантажити судову систему і створити взаємовигідні механізми вирішення конфліктів для всіх учасників.

Україна намагається брати приклад з Європи, але все ж вибирає свій шлях захисту прав споживачів. У нас існують органи захисту прав споживачів, органи державного нагляду в банківському секторі і на ринку страхових послуг. Не слід забувати і про Антимонопольний комітет та інші установи. Але, незважаючи на це, єдиним шляхом вирішення своєї проблеми

для споживача залишається суд. Однак і судова практика свідчить, що Феміда не так поблажлива до споживача, як хотілося б. Найбільш актуальним зараз є сектор фінансових послуг, де триває багаторічна боротьба між фінансовими установами та споживачами. І хоча ЄС дає гідні приклади обмеження нечесної діяльності фінансових установ, Україна досі на роздоріжжі щодо вирішення цих питань. Право на судовий захист споживачів фінансових послуг визначено в статті 55 Конституції України, яка гарантує кожному право на оскарження в суді рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб [1].

У секторі фінансових послуг в Україні відсутні позасудові механізми впливу на зміст договору, якщо фінансова установа не погоджується змінити договір добровільно. Також існує реальна проблема визнання несправедливих умов недійсними в судовому порядку, зокрема коли така умова поза межами законодавчо визначеного переліку. Також проблематично визнати підприємницьку діяльність нечесною на практиці. Це питання знаходиться в межах компетенції Антимонопольного комітету України. Розгляд справ в АМКУ за скаргами про порушення виробниками вимог закону і прав споживачів може тривати кілька років, а, з урахуванням права судового оскарження рішення АМКУ, з моменту вчинення порушення виробником пройде значний термін, який визначить закінчення строку позовної давності за вимогами споживачів.

Неузгоджені, неефективні і об'ємні заходи, які повинен прийняти споживач, створюють хороші передумови для вдосконалення виробниками способів ухилитися від вимог закону. Зокрема, українські компанії майже у всіх секторах економіки помічені в невиконанні чи неналежному виконанні вимог щодо розкриття інформації про товар або послугу, пошуку шляхів обходу вимог закону. Проблеми можуть виникати у споживача внаслідок надання недоступної, недостовірної несвоєчасної інформації про продукцію та про виробника (виконавця, продавця). По-перше, це придбання продукції,



яка не має потрібних йому споживчих властивостей. По-друге – це неможливість використання придбаної продукції за призначенням. По-третє – заподіяння шкоди життю, здоров'ю або майну споживача. У всіх цих трьох випадках з метою захисту свого права на інформацію про продукцію споживач має право на звернення із позовом до продавця (виробника, виконавця).[3,с.486].

Існують дійсно масштабні проблеми з розкриттям переддоговірної інформації, що не дає можливості споживачеві зробити усвідомлений вибір. Передумовами цієї проблеми є неефективний контроль з боку державних органів, зокрема Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів та органів АМКУ, неоднозначна судова практика визнання договорів недійсними, укладених внаслідок ненадання або надання нечіткої, незрозумілої або двозначним способом інформації про запропоновані товари або послуги. При цьому фактично відсутня відповідальність виробників за порушення прав споживачів. Зокрема, можна відзначити наявність тільки загальних засобів захисту, окреслених в Цивільному кодексі і ЗУ "Про захист прав споживачів", і фактична відсутність спеціальних засобів захисту і норм щодо адміністративної відповідальності та фінансових санкцій за порушення прав споживачів. Санкції, які можуть бути накладені на виробника з боку Держспоживінспекції, настільки незначні, що вони не можуть стимулювати виробника до чесної підприємницької діяльності. А профільні органи в певних секторах реагують не на порушення прав споживачів, а на дотримання вимог закону. Ні на один профільний орган не покладено функції захисту прав споживачів. Це, наприклад, стосується Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, НБУ, Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку.[2].

На відміну від європейської спільноти, в Україні діє заборона на третейське судочинство, відсутні омбудсмени в профільних областях, а медіація як засіб досудового вирішення не врегульована і тільки на зусиллях активістів намагається знайти визнання в суспільстві. Україна повинна

звернути увагу на захист прав споживачів, оскільки ці відносини мають значний вплив на економічні показники. Це призводить до необхідності встановити санкції за порушення законодавства в частині порушення прав споживачів, визначити компетенцію органу, відповідального за захист прав споживачів.

При цьому слід ввести законодавчі обмеження в діяльність виробників на стадії переддоговірного впливу на споживача, встановити детальні вимоги до змісту і форми реклами, зобов'язати розкривати повну інформацію про послугу і товар, з можливим введенням стандартизованої форми надання інформації в секторах економіки, врегулювати діяльність посередників.

Таким чином, Україна почала зміни в цьому напрямку, розвиваючи ідею створення єдиного органу контролю - Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів і захисту прав споживачів. Однак створення єдиного органу навряд чи стане вирішенням проблеми в цілому. Реформа цієї сфери повинна носити системний характер, охоплювати всі сфери життя і галузі права, оскільки вільний вибір виробників в заходи реалізації продукції і використання маркетингових механізмів в сукупності з мораторієм на перевірки веде до порушення прав споживачів майже у всіх областях української економіки.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Конституція України від 28 червня 1996 року . Відомості Верховної Ради України. 1996.
2. Про захист прав споживачів : Закон України від 12 травня 1991 р. Відомості Верховної Ради України.
3. Черняк О.Ю. Цивільно-правовий статус споживача у контексті адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук, 2001 С.30-39.

4. Рябченко Ю.Ю. Судовий захист прав споживачів при придбанні продукції через Інтернет Форум Права, 2009. С. 484-490

**Рябченко Ю.Ю.,**  
к.ю.н., доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **СКЛАД СУДУ У СПРАВАХ ЗА ПОЗОВАМИ ПРО ЗАХИСТ ПРАВ НЕВИЗНАЧЕНОГО КОЛА ОСІБ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ СУДОВОГО ПРОЦЕСУ**

Питання процесуальної форми розгляду звернень до суду на захист прав невизначеного кола осіб підіймаються у вітчизняній юридичній літературі вже протягом достатньо тривалого часу. Слід відмітити, що останніми роками збільшилась кількість наукових публікацій, спрямованих не тільки на вирішення питання щодо доцільності існування такої форми взагалі, а й на вирішення її окремих проблем. Також привертає до себе увагу проведення у 2015 році у Верховному Суді України круглого столу на тему «Масовий позов: перспективи в Україні через призму зарубіжного досвіду». За результатами його проведення Голова Верховного Суду України Я. Романюк зазначив про доцільність існування процесуальної форми розгляду таких справ, виходячи, передусім, з міркувань економії часу та коштів судів на розгляд відповідних справ та збільшення таким чином доступності правосуддя. Вказується також на можливість впливу розгляду таких справ на ставлення потенційних відповідачів (великих приватних компаній, державних органів) до виконання своїх обов'язків [1].

На сьогоднішній день практично усіма науковцями, які досліджували питання захисту прав невизначеного кола осіб ведеться мова саме про позовну форму захисту їх прав. Узагальнення наукових підходів щодо визначення поняття позову про захист прав невизначеного кола осіб проведено А.В. Губською. Вчена розрізняє два підходи до визначення цього

поняття. Перший підхід відстоюється російськими дослідниками Н.С. Батаєвою та К.М. Артамоною. Представником другого підходу вчена називає Т.В. Степаненко [2, с. 81-82]. Водночас, порівняння вказаних підходів свідчить про їх, в цілому, подібність за винятком наголосу на характер інтересів, які захищаються: Т.В. Степаненко наголошує на захисті суспільного інтересу, а не тільки інтересу конкретних осіб, права яких порушено [3, с. 9]. Разом із тим, С.С. Бичкова наводить більш пізню позицію К.М. Артамоної, про одночасний захист в результаті розгляду таких позовів як приватних, так і суспільних інтересів [4]. Значення позовів про захист прав невизначеного кола осіб для захисту приватних інтересів конкретних осіб можна проілюструвати на прикладі наукових висновків О.Г. Бортнік, Т.В. Степаненко, Н.С. Батаєвої. Так, характеризуючи особливості преюдиційності судових рішень у таких справах, вчені виходять з необхідності поширення положення п. 9 ч. 1 ст. 25 Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 р. № 1023-ХІІ [5] не тільки щодо справ про захист прав споживачів, але й на інші категорії справ про захист прав невизначеного кола осіб [6, с. 158]. Значення розглядуваної категорії справ для захисту прав конкретних осіб полягає, передусім, у встановленні певної діяльності відповідача, а особа має лише довести порушення своїх прав та зв'язок такого порушення із нею.

Слід вказати про виняткове значення вказаних рішень для відповідача – адже він не зможе оспорити встановлення відповідних обставин при участі у справах за позовами конкретних споживачів.

З урахуванням наведеного існуюча якість розгляду судами першої інстанції цивільних справ видається недостатньою для розгляду справ за позовами на захист прав невизначеного кола осіб. Вказане вимагає встановлення додаткових гарантій обґрунтованості судових рішень у таких справах (ч. 3 ст. 215 ЦПК України).

Як уявляється, причинами цього можна вважати не тільки описану складність цих справ, але й значення їх вирішення для відповідача. Це

означає достатньо високий ризик впливу такого відповідача на суддю при ухваленні рішення або в процесі розгляду справи. Враховуючи вказане, для таких справ більш привабливим видається колегіальний їх розгляд.

Отже, одноособовий склад суду не завжди може гарантувати належний рівень обґрунтованості та, як наслідок, стабільності судового рішення у справах за позовами про захист прав невизначеного кола осіб. У зв'язку із цим актуальними є дослідження щодо запровадження колегіального складу суду для розгляду вказаних справ у судах першої інстанції у складі трьох професійних суддів. Перспективними в цьому зв'язку видаються дослідження щодо визначення способу формування колегії суду: або за ініціативою учасників розгляду справи (сторін та/або суду), або шляхом безпосереднього чіткого визначення в ЦПК України колегіального складу суду у складі трьох професійних суддів по окремим категоріям справ про захист прав невизначеного кола осіб.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Захист прав великої кількості осіб: треба зробити це швидко та ефективно [Електронний ресурс] // Офіційний сайт «Голос України: інформаційний портал». – Режим доступу до док.: <http://golosukraine.com/publication/main/statti/48096-zahist-prav-velikoyi-kilkosti-osib-treba-zrobiti-c/#.VmgRkLiLQgt>.

2. Губська А.В. Груповий та інші представницькі позови: критерії розмежування / А.В. Губська // Юридичний вісник. Повітряне і космічне право. – 2014. – № 4. – С. 81-87.

3. Степаненко Т. В. Судочинство у справах за позовами про захист прав та інтересів невизначеного кола осіб: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Степаненко Тетяна Володимирівна; Харківський національний ун-т внутрішніх справ. – Х., 2008. – 20 с.

4. Бичкова С. С. Особливості судового захисту прав, свобод та інтересів невизначеного кола осіб [Електронний ресурс] // Судова апеляція. – 2013. –

№ 2 (31). – Офіційний веб-портал «Судова влада України». – Режим доступу до док.: <http://kia.court.gov.ua/sud2690/1j/4q/48705/>.

5. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-ХІІ: за станом на 03 верес. 2015 р. // Відомості Верховної Ради УРСР. – 1991. – № 30 (23.07.91). – Ст. 379 (із змінами).

6. Бортнік О. Г. Особливості рішення суду у справах про захист прав та інтересів невизначеного кола осіб / О. Г. Бортнік, Т. В. Степаненко // Право і безпека. – 2015. – № 2 (57). – С. 154-160.

**Сагайдак А.В.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБП-17-3  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Каркачова А.В.,**  
к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У ЦИВІЛЬНОМУ ЗАКОНОДАВСТВІ**

На сучасному етапі розвитку економіки проблема захисту прав споживачів є надзвичайно актуальною. Безліч реформ, що проводяться в Україні у соціально-економічних та політичних сферах життєдіяльності, спричиняють потребу покращення ефективності захисту прав та реалізацію державного обов'язку щодо захисту прав споживачів. У ст. 42 Конституції України закріплено, що держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів.

На сьогодні в Україні досить швидкими темпами розвивається нормативно-правова база щодо захисту прав споживачів. Дане законодавство містить в собі велику кількість нормативно-правових актів різної юридичної сили, норми різних галузей права: конституційного, адміністративного, кримінального, цивільного, а також закон України «Про захист прав

споживачів». Але немає єдиного нормативно-правового акту чи розділу в законі, який би закріплював положення про захист прав споживачів.

Так, 12 травня 1991 р. Верховною Радою був прийнятий Закон України «Про захист прав споживачів», до якого було внесено безліч змін і доповнень, закріплює правові та соціально-економічні основи захисту прав громадян як споживачів, а також їхні основні права. Вагому роль у правовому захисті даних прав відіграють номи цивільного кодексу, що містяться у Цивільному кодексі.

До вивчення проблем захисту прав споживачів зверталось чимало науковців. Серед них ми можемо виділити: Т.В. Боднар, М.І. Брагінського, С.М. Братуся, В.В. Вітрянського, В.П. Грібанова, О.В. Дзери, А.С. Довгерта, Г.В. Єрмоєнко, О.І. Загорулько та інші.

Інститут захисту цивільних прав є самостійним правовим інститутом, що має свою сферу застосування та засоби правового впливу. Цивільно-правові способи захисту прав споживачів досить різні за своїм змістом та умовами застосування [3, с. 159].

Передбачені законом міри захисту прав споживачів недостатньо сформульовані, але чинне законодавство України передбачає такі форми захисту як:

1. самозахист (ст. 19 ЦК України, ст. 8 і 9 ЗУ "Про захист прав споживачів");
2. захист прав споживачів неурядовими організаціями (ст. 24 ЗУ "Про захист прав споживачів");
3. захист прав споживачів державними організаціями (ст. 26 ЗУ "Про захист прав споживачів");
4. захист прав споживачів органами місцевого самоврядування (ст. 28 ЗУ "Про захист прав споживачів");
5. судовий захист прав споживачів (ст. 22 ЗУ "Про захист прав споживачів").

Відповідно до ст. 5 ЗУ «Про захист прав споживачів» держава забезпечує споживачам право на захист, дає можливість вибору продукції на власний розсуд, отримання відповідних знань у цій сфері, а також гарантує отримання продукції в тому обсязі, який достатній для підтримання життєдіяльності. Реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів здійснюють такі органи державної влади як: центральний орган виконавчої влади, місцеві державні адміністрації, органи місцевого самоврядування, а також суди.

Згідно зі ст. 22 ЗУ «Про захист прав споживачів» особа має право на судовий захист своїх порушених прав у сфері надання послуг, який здійснюється виключно судом. При задоволенні вимог споживача суд також вирішує питання щодо відшкодування моральної шкоди.

Відшкодування моральної шкоди слід розглядати як загальну форму цивільно-правової відповідальності. Окрім відшкодування моральної шкоди застосовуються також спеціальні форми цивільно-правової відповідальності, а саме: сплата неустойки, втрата завдатку. Спеціальні форми цивільно-правової відповідальності передбачаються договором або законом і застосовуються навіть у тих випадках, коли порушення боржником зобов'язання не призвело до виникнення у кредитора збитків.

Разом з цим, право на відшкодування шкоди мають не тільки громадяни, які отримали продукцію (товар, результат роботи) від споживача за договором, а й будь-який інший громадянин, який постраждав у результаті її використання його власником. Різниця в правилах відшкодування шкоди громадянам, які отримали майно від споживача на основі договору, та іншим громадянам, полягає в тому, що перші вправі вимагати відшкодування шкоди від продавця або виробника (виконавця), а другі – тільки від виробника (виконавця).

Отже, у сучасних умовах економіки питання щодо захисту прав споживачів є доволі актуальною, тому законодавство містить безліч нормативно-правових актів різної юридичної сили, норми різних галузей



права, що закріплюють положення про захист прав споживачів. Порушення суб'єктивних прав споживачів у сфері послуг є підставою реалізації права на захист.

Вивчаючи чинне цивільне законодавство щодо захисту прав споживачів, я дійшла висновку, що передбачені законом міри захисту недостатньо сформульовані, тому вважаю необхідним доповнити ЗУ «Про захист прав споживачів» розділом «Особливості захисту прав споживачів», який би закріплював права споживачів на захист у сфері надання послуг. Таким чином, споживачам буде легше користуватися законом у разі порушення їхніх споживчих прав.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 № 254 к/96-ВР.  
URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254>.
2. Про захист прав споживачів: Закон України від 20.12.2016 № 3682-ХІІ. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
3. Косаренко В.О. Проблеми регулювання захисту прав споживачів в Україні/ Наукові праці МАУП. 2010. Вип. 4(27). С. 158–163.
4. Язвінська О.М. Цивільно-правова відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів 2016. Вип. 2. С. 255–261.  
URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/eut\\_2016\\_2\\_40](http://nbuv.gov.ua/UJRN/eut_2016_2_40).

**Сагайдак І.С.,**  
к.т.н., доцент, доцент кафедри товарознавства та  
техногенно-екологічної безпеки  
Університету державної фіскальної служби України

**Чорна Т.М.,**  
к.т.н., доцент, доцент кафедри товарознавства та  
техногенно-екологічної безпеки  
Університету державної фіскальної служби України

## **ПРАВОВІ МЕХАНІЗМИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ БЕЗПЕЧНОСТІ ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ В УКРАЇНІ**

Забезпечення населення якісними харчовими продуктами має виняткове соціальне та політичне значення і повинно бути пріоритетним завданням для держави, уряд котрої піклується про високу якість життя народу, збереження генофонду нації, продовольчу та інтелектуальну незалежність країни. Оскільки якість харчування суттєво впливає на стан здоров'я людини, важливо приділяти увагу не лише калорійності та збалансованості харчового раціону, але й контролювати якість самих харчових продуктів. Адже близько 80 % шкідливих речовин надходить до організму людини саме з їжею та напоями. Враховуючи даний факт, експерти Всесвітнього банку саме якість продовольства і води відносять до найбільш важливих загроз національній безпеці країн.

Реформування національної економіки в Україні призвело до демонополізації харчової промисловості, різкого послаблення відомчого контролю за виробництвом та реалізацією харчових продуктів, в тому числі і дитячих, до активізації приватної підприємницької діяльності та збільшення обсягів імпорту продовольства. Все це позначилося на якості вітчизняної та імпортової продукції. За офіційними даними, щонайменше 30-40 % товарів у вільному доступі фальсифіковані, тобто мають відхилення від стандартів. Найчастіше фальсифікують дитяче харчування й іграшки, молочну продукцію та ковбасні вироби [1]. Так, наприклад, кількість фальсифікованої молочної продукції в Україні досягає 30%. При цьому найбільша кількість фальсифікату продається на стихійних ринках.

У 2018 році Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба) провела 10 тис. перевірок в області безпеки харчових продуктів. У 5,8 тис. випадків були встановлені порушення та надано приписи: тобто 58% операторів ринку, які працюють в області виробництва і збуту продуктів харчування, порушують норми вітчизняного законодавства у сфері виробництва харчових продуктів [2].

З набуттям чинності з квітня 2018 р. Закону України «Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин» №2042-VIII від 18.05.2017 р. запрацювала нова система контролю якості та безпеки харчових продуктів.

Ключовими новаціями нового закону є ризик-орієнтований підхід до перевірок операторів ринку та запровадження Акта перевірки. Крім того, варто звернути увагу на наступні моменти:

- підприємства перевіряються залежно від ступеня ризику для життя і здоров'я людей (наприклад, у магазині, де продається запакована продукція тривалого зберігання, ризиків менше, ніж у магазині, де продається свіже м'ясо);

- інспектори Держпродспоживслужби здійснюватимуть перевірки згідно з Актом перевірки – документом, який містить вичерпну кількість питань для перевірки і має бути публічним, що сприяє мінімізації корупційних ризиків;

- закон визначає 8 видів порушень із 19-ти, у разі виявлення яких накладанню штрафу передуює припис – письмова вимога посадової особи органу контролю про усунення порушення; невиконання припису тягне застосування заходу адміністративного впливу у вигляді штрафу: сума штрафу для юридичних осіб може досягати 70 тис. грн. (залежно від скоєного правопорушення); у разі виявлення на виробництві факторів, що становлять небезпеку для життя і здоров'я людей, інспектором може бути

ухвалено рішення про тимчасове припинення виробництва та/або обігу харчових продуктів та/або кормів; максимальний штраф становить п'ятдесят мінімальних зарплат (у 2018 році – 186 150 грн.);

– у разі виявлення факторів, які становлять загрозу для життя і здоров'я людини, головний державний інспектор Держпродспоживслужби має право ухвалити рішення про тимчасове припинення роботи підприємства на строк до 10 робочих днів; зупинення роботи понад цей строк здійснюється лише за рішенням суду;

– законом передбачено відеофіксацію заходу контролю, при чому без згоди суб'єктів господарювання, що дозволяє уникнути необ'єктивності, довести неправомірність дій інспектора або порушення підприємцем вимог законодавства, унеможлиблює випадки корупції і, взагалі зробіть процес перевірок більш прозорим.

Перевірки Держпродспоживслужба проводить як планові, так і позапланові без отримання погодження органу державної влади, який здійснює формування політики у цій сфері (у разі надходження звернення громадянина про порушення у сфері безпеки харчових продуктів), що дозволяє оперативно реагувати на звернення фізичних осіб та проводити перевірки щодо усунення порушень.

6 грудня 2018 року Верховна Рада України прийняла Закон «Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів», який зобов'язуватиме виробників харчових продуктів надавати повну інформацію про свою продукцію. Метою цього Закону є забезпечення належного рівня захисту здоров'я та інтересів споживачів, їх поінформованості, встановлення засобів гарантування права споживачів на інформацію та процедури надання інформації про харчові продукти. Зокрема, закон містить вимоги щодо виділення алергенів, передбачає збільшення шрифту на етикетці, зазначення країни чи місця походження харчового продукту, інформування про замороження чи розмороження продукту, перелік усіх інгредієнтів, надання інформації про поживну цінність тощо.

Ухвалений закон стосується не лише маркування на етикетках, а й будь-якої інформації про харчовий продукт, яка надається через рекламу, Інтернет або просто повідомляється споживачеві під час продажу, у т. ч. в місцях громадського харчування. У разі дистанційної реалізації, інформація має бути доступною до моменту придбання продукту. Відповідальним за надання інформації є оператор ринку, під найменуванням якого реалізується харчовий продукт.

Таким чином, прийняття зазначених документів є певними кроками на шляху до гармонізації законодавства України із законодавством ЄС та виконання зобов'язань України в сфері санітарних та фітосанітарних заходів в рамках Угоди про асоціацію; підвищення рівня поваги до споживача та логічною складовою нової системи безпечності харчових продуктів, яка сьогодні впроваджується в Україні; формування нової культури інформування споживачів про харчовий продукт.

## **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Бадіков Т. Якість життя українців – крізь терни до зірок. Українська правда. 2018. 19 лютого. URL: <https://blogs.pravda.com.ua/authors/badikov/5a8ad026aa54b/> (дата звернення 20.11.2018).

2. Лапа про українських виробників: кожен другий не дотримується норм безпеки. Українські національні новини URL: <https://www.unn.com.ua/uk/news/1754542-lapa-pro-ukrayinskikh-virobnikiv-kozhen-drugiy-ne-dotrimuyetsya-norm-bezpeki> (дата звернення 30.11.2018)

**Семенюк Я.О.,**  
курсант навчального взводу ПМП-15-2  
факультету підготовки, перепідготовки та підвищення  
кваліфікації працівників податкової міліції  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Рябченко Ю.Ю.**  
к.ю.н., доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **САМОЗАХИСТ ЯК СПОСІБ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

На сучасному етапі розвитку економіки проблема захисту прав споживачів є надзвичайно актуальною. Досліджуючи дану сферу правового регулювання суспільних відносин, варто відзначити, що законодавство про захист прав споживачів мають свою специфіку. Перш за все, вона виражається у використанні імперативних норм для визначення змісту договору через економічної нерівності споживачів і продавців, встановленням підвищеної відповідальності контрагентів споживача, а також неможливістю надати споживачам надійний захист їх прав засобами традиційного цивільного права. Захист прав споживачів є потребою нашого часу в умовах ринкової економіки. У широкому сенсі – це комплекс різних механізмів, покликаних допомогти споживачеві в ситуаціях, коли контакт з підприємцем загрожує для нього особливими небезпеками.

Проблемам цивільно-правового регулювання захисту прав споживачів приділяли увагу багато науковців, серед яких: Т.П. Будякова, В.П. Палиюк, О.М. Ерделевський, А.М. Калініна, М.С. Малєїн, М.М. Малєїна та інші.

Інститут захисту цивільних прав є самостійним правовим інститутом, що має свою сферу застосування та певні засоби правового впливу. Цивільно-правові способи захисту цивільних прав досить неоднорідні за своїм змістом та умовами застосування. Реалізація споживачами своїх прав на захист може здійснюватися шляхом вчинення

ними дій, передбачених законом або договором, спрямованих на усунення порушення та його наслідків [2, с. 159].

Порушення суб'єктивних прав споживачів у сфері надання послуг є підставою реалізації суб'єктивного права на захист. Здійснення права на захист цивільного права та інтересу залежить від вільного вибору особи, право якої порушено.

Перед кожним із споживачів у разі порушення його права постає питання, який спосіб захисту цивільного права може бути обраний ним самостійно або застосований на підставі відповідного судового рішення чи рішення органу державної влади. У ст. 16 Цивільного кодексу України встановлений загальний перелік способів захисту, який не є вичерпним. За загальним правилом, захист суб'єктивних прав і охоронюваних законом інтересів в Україні здійснюється як у юрисдикційній формі, так і неюрисдикційній формі.

Серед неюрисдикційних способів захисту цивільних прав, особливе місце займає самозахист. Існує неоднозначність у розумінні самозахисту як різновиду правового захисту. З однієї сторони самозахист поновлює порушене право, а з іншої, якщо відновлення порушеного права проведено самим порушником, таке відновлення є добровільним залагодженням шкоди, але не може вважатися правовим захистом [3, с. 348].

Дещо дискусійним також залишається питання щодо використання механізму самозахисту в аспекті захисту прав споживачів. На підставі аналізу ст. 19 ЦК України, можна зробити висновок, що споживачі мають право на захист, використовуючи норми самозахисту, так як норми ст. 19 вказаного кодексу є нормами прямої дії [4].

Варто зазначити, що в юридичній літературі висловлюються різні думки щодо сфери реалізації права споживача на самозахист. Так, наприклад, О.П. Письменна вважає, що самозахист цивільних прав не слід відносити до цивільно-правових засобів захисту прав споживачів і цивільно-правових способів взагалі [5, с. 8]. Проте, ми не зовсім

погоджуємося із такою науковою позицією і вважаємо, що саме керуючись нормами Цивільного кодексу України маємо право на такий вид захисту.

До юрисдикційних способів захисту прав споживачів, згідно з чинним законодавством, а саме керуючись статтями ЦК України, можна віднести право останнього звернутися до суду за захистом порушеного права самостійно або через відповідні органи.

Таким чином, можна зробити висновок, що не зважаючи на різноманіття форм захисту прав споживачів, дієвий правовий захист у даній сфері залежить від дій самого споживача, який своєчасно і грамотно реагує на порушення своїх споживчих прав, гарантованих чинним законодавством України. Захист суб'єктивних прав і охоронюваних законом інтересів споживачів в Україні має комплексний характер і здійснюється як у юрисдикційній формі, так і неюрисдикційній формі. Вибір конкретних засобів, які передбачені законодавством про захист прав споживачів, для захисту своїх порушених суб'єктивних прав споживач здійснює самостійно, враховуючи при цьому норми Цивільного кодексу України.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Ткаченко А.Т. Захист прав споживачів в Україні : нормативно-правове забезпечення / А.Т. Ткаченко [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.rusnauka.com/21\\_NIEK\\_2007/Pravo/24205.doc.htm](http://www.rusnauka.com/21_NIEK_2007/Pravo/24205.doc.htm).

2. Косаренко В.О. Проблеми регулювання захисту прав споживачів в Україні / В.О. Косаренко // Наукові праці МАУП. – 2010. - Вип. 4(27). - С. 158–163.

3. Філик Н.В. Самозахист як спосіб захисту цивільних прав/ Н.В. Філик //Матеріали Всеукр. міжнар. наук. конф., 24 лютого 2012 р., Київ. – Ніжин: Видавець ПП Лисенко М.М., 2012. – С. 347-349.



4. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 року / станом на 4 листопада 2018 рік // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>

5. 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.

**Сергієнко Д.М.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБ-15-6  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Дяченко С.В.,**  
к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ПРИНЦИП ЗМАГАЛЬНОСТІ У ЦИВІЛЬНОМУ СУДОЧИНСТВІ**

З початком розбудови в Україні демократичної, соціальної та правової держави, в якій права та свободи людини визнаються найвищою цінністю, відбулось істотне переосмислення ролі принципу змагальності в цивільному процесі України.

Фактично принцип змагальності запозичений в українську судову практику із американської системи правосуддя як і попереднє судове засідання. З цього моменту в статутній правій системі України з тодішнім принципом об'єктивної істини настала правова революція і в діяльності судів з'явилися «зародки» прецедентного права, яке властиве для країн, де правова система традиційно орієнтувалася і «заповнювалася» судовими рішеннями на рівні із законами.

Загалом слід брати до уваги, що в Україні правова система відрізняється активною роллю законодавчого органу у врегулюванні суспільних відносин, коли постійно вносяться зміни до законодавства, тому відсутні передумови для того, щоб «суд став законотворчим органом», рішення якого б набували ознак безумовної загальнообов'язковості для всіх

громадян. Про останній аргумент свідчить ч. 3 ст. 14 ЦПК, де допускається можливість оскарження рішення суду тими особами, які не брали участі у справі, можливості звернутися до суду, якщо ухваленим судовим рішенням порушуються їхні права, свободи чи інтереси. В цій нормі не береться до уваги положення, до якої інстанції і навіть виду судочинства має звертатися така особа, але дана норма фактично дозволяє оскаржувати рішення суду, яке вже набрало законної сили в апеляційному чи касаційному порядку, а також звертатися до адміністративного суду з позовом про визнання незаконним рішення суду, в якому не були враховані інтереси конкретної особи. Так, згідно ст. 130 ЦПК саме суд має вирішувати питання про склад осіб, які в майбутньому мають брати участь в розгляді справи. Звідси випливає, якщо в судовому рішенні було вирішено питання, яке впливає на права та інтереси особи, яка не брала участі в справі, то суд неправильно визначив склад осіб, які мали брати участь в розгляді справи. Тобто в ч. 6 ст. 130 ЦПК регламентована «активна» роль суду і саме із такої позиції можна говорити про можливість оскарження дій і рішень суду як органу державної влади [3, с. 42].

Але із введенням принципу змагальності для «активного» суду була залишена можливість узагальнювати рішення судів усіх інстанцій і виробляти новий продукт «узагальнення» судової практики – постанови Пленуму Верховного Суду України, у яких формулюються «універсальні критерії» вирішення тих чи інших подібних правових ситуацій. Для радянського періоду така практика вважалася нормальною, але нині, коли йдеться про розвиток демократії у нашому суспільстві має підніматися на новий щабель свобода думки [1, с. 3].

Проблемам реалізації принципу та змагальності в процесуальному праві вже неодноразово приділялась увага у працях радянських та вітчизняних науковців, зокрема, А. П. Андрушка, С.А. Волосенко, М.Г. Марченко Г. П. Тимченка, С. Я. Фурси, Ю. С. Червоного, М. С. Шакарян, В. М. Шерстюка, М. Й. Штефана, В. В. Яркова та інших.

Разом із тим на сьогодні у вітчизняній процесуальній літературі відсутні сучасні наукові праці, в яких на основі чинного цивільного процесуального законодавства України втілювалося б спеціальне наукове дослідження принципу змагальності.

Принцип змагальності, закріплений Конституцією України, ст. 129 якої передбачає, що однією з основних засад судочинства є змагальність сторін, свобода в наданні ними доказів та в доведенні перед судом їх переконливості [2, с. 15].

Конкретний зміст і дію цього принципу як галузевого для цивільного судочинства слід розкривати через норми Цивільного процесуального кодексу України (далі — ЦПК). Елементами змагальності є:

- 1) участь сторін у процесі;
- 2) обґрунтування ними вимог і заперечень;
- 3) повноваження суду щодо забезпечення змагального процесу.

Відповідно до ч. 3 ст. 15 ЦПК у цивільному процесі треба вирізняти 3 види судового провадження: наказне, позовне та окреме [3, с. 8].

Аналізуючи законодавство, щодо вирішення справ видами проваджень передбаченими сучасним законом, дозволяє виділити основні критерії принципу змагальності:

1) чітко встановлені правила ведення справи надають однакові й рівні можливості для сторін та інших осіб, які беруть участь у справі, відстояти свої права та інтереси у суді;

2) суд виступає у процесі як незалежний і неупереджений арбітр, який керує процесом і може сприяти стороні в отриманні доказів у справі лише тоді, коли у неї виникають труднощі в їх отриманні;

3) суд ухвалює рішення у справі, керуючись лише законом і обставинами, що впливають із матеріалів справи;

4) для безпосереднього ведення справи у суді мають залучатися фахівці в галузі права, які здійснюватимуть представництво осіб, які не здатні самотійно належним чином захистити свої права, оскільки саме таким

чином мають компенсуватися явні переваги юридично обізнаної особи над тією, яка не має спеціальних знань у галузі права;

5) активна поведінка осіб, які беруть участь у справі, у процесі її розгляду має проявлятися не тільки у процесі доказування, а й при донесенні до відома суду всіх важливих аспектів справи, які мають позитивно вплинути на встановлення дійсних обставин справи;

б) непоширення принципу змагальності на інших учасників цивільного процесу, оскільки їх процесуальна діяльність повинна відповідати принципу об'єктивної істини [1, с. 160].

Його специфічність полягає у тому, що видача судового наказу проводиться без судового засідання і виклику стягувача та боржника для заслуховування їх пояснень (ст. 102 ЦПК). Зазначена правова норма свідчить про відсутність будь яких змагальних засад в наказному провадженні. Діяльність суду в наказному та окремому провадженні відбувається поза змагальною моделлю цивільного судочинства, тільки в межах якої можливо здійснення правосуддя, очевидним є висновок, справи окремого та наказного провадження не повинні входити до юрисдикції загальних судів та розглядатися в порядку цивільного судочинства, але він є результатом формального підходу до проблеми, яка досліджується [4, с. 2].

Таким чином можна зробити висновок, що аналіз позиції науковців з інших країн, координація діяльності теоретиків та практикуючих юристів є напрямом удосконалення діяльності судів, який має дати позитивні результати.

## **СПИСОК ВИКОПИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Волосенко С. А. Принципи змагальності та об'єктивної істини у цивільному процесі України / С. А. Волосенко. – Київ, 2013. – 169 с.

2. Конституція України від 28.06.1996 URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення 04.12.2018 року)

3. Цивільний процесуальний кодекс України від 18.03. 2004 року URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15> (дата звернення 04.12.2018 року)

4. Марченко М. Г. Принцип змагальності у цивільному судочинстві / М. Г. Марченко. // 10. – 2012. – С. 45–47.

**Сидорчук В.О.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБ-15-4  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Дяченко С.В.,**  
к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **СУДОВА ПРАКТИКА РЕАЛІЗАЦІЇ ПРИНЦИПУ ВЕРХОВЕНСТВА ПРАВА У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

Актуальність даної теми полягає у тому, що під час вирішення справи по суті суддя керується як національним так і міжнародною судовою практикою, внутрішнім переконанням та принципами цивільного судочинства.

Правову проблему, яка виникла: судді не врахують принципи верховенство права, доступ до правосуддя, законність. Проблемні питання плануємо дослідити у даній роботі.

Виходячи із норм Конституції України, а саме ст. 8 Конституція України має найвищу юридичну силу. Закони та інші нормативно-правові акти приймаються на основі Конституції України і повинні відповідати їй. В цій же статті зазначено, що В Україні визнається і діє принцип верховенства права [1].

У рішенні Конституційного Суду України (далі – КСУ) від 2 листопада 2004 року № 15-рп/2004 [2] Конституційний суд зазначив що верховенство права - це панування права в суспільстві. Верховенство права вимагає від держави його втілення у правотворчу та правозастосовну діяльність, зокрема

у закони, які за своїм змістом мають бути проникнуті передусім ідеями соціальної справедливості, свободи, рівності тощо.

Одним із елементів верховенства права є принцип пропорційності, який у сфері соціального захисту означає, зокрема, що заходи, передбачені в нормативно-правових актах, повинні спрямовуватися на досягнення легітимної мети та мають бути співмірними з нею.

Переходячи до Цивільно-процесуального кодексу (далі – ЦПК), а саме ст.2 в якій закріплено, що завданням цивільного судочинства є справедливий, неупереджений та своєчасний розгляд і вирішення цивільних справ з метою ефективного захисту порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи інтересів фізичних осіб, прав та інтересів юридичних осіб, інтересів держави. Суд та учасники судового процесу зобов'язані керуватись завданням цивільного судочинства, яке превалює над будь-якими іншими міркуваннями в судовому процесі [3].

Також законодавець не конкретизував його зміст, що в свою чергу приводило до різного застосування даної норми права, зокрема судовою системою.

Нагадаємо, що згідно ч.4 ст.10 Цивільно-процесуального кодексу (далі - ЦПК) України суд застосовує як джерело права практику ЄСПЛ [3].

Погляди на верховенство права відрізняються своїми різними підходами, варіантами, диференціацією. Якщо звертатись до судової практики Європейського суду з прав людини (далі – ЄСПЛ), також є суттєві відмінності щодо розуміння фундаментального принципу.

Щодо принципу верховенства права, слід зазначити, що ЄСПЛ також має певну практику.

Принцип верховенства права у рішеннях ЄСПЛ щодо України стосується вимог «якості» закону та юридичної визначеності. Так, принцип верховенства права вимагає дотримання вимог «якості» закону, яким передбачається невтручання у права особи та в основоположні свободи.

Так, у рішенні від 10 грудня 2009 року у справі «Михайлюк та Петров проти України» [4] (Mikhaylyuk and Petrov v. Ukraine, заява № 11932/02) зазначено: Суд нагадує, що вираз «згідно із законом» насамперед вимагає, щоб оскаржуване втручання мало певну підставу в національному законодавстві; він також стосується якості відповідного законодавства і вимагає, щоб воно було доступне відповідній особі, яка, крім того, повинна передбачати його наслідки для себе, а також це законодавство повинно відповідати принципу верховенства права (див., серед багатьох інших, рішення у справі «Полторацький проти України» (Poltoratskiy v. Ukraine) від 29 квітня 2003 року, заява № 38812/97, п. 155).

У рішенні ЄСПЛ "Golder v. the United Kingdom" Суд дійшов висновку, що «у цивільних справах неможливо уявити собі верховенство права, коли не існує можливості мати доступ до судів"[5].

Аналізуючи судову практику національних суддів ми зіткнулись із проблемою неоднакового застосування принципу верховенства права.

Зокрема згідно Постанови Великої Палати Верховного Суду (далі - ПВПВС) від 07.11.2018 (№ в ЄДРСР 77910919) елементом верховенства права є принцип правової визначеності, який, зокрема, передбачає, що закон, як і будь-який інший акт держави, повинен характеризуватися якістю, щоб виключити ризик свавілля [6].

Згідно ПВПВС від 7.11.2018 (№ в ЄДРСР 77870623) Важливість визначення юрисдикції підтверджується як закріпленням у Конституції України принципу верховенства права, окремими елементами якого є законність, правова визначеність та доступ до правосуддя, так і прецедентною практикою Європейського суду з прав людини.

Згідно із ПВПВС від 31.10.2018 (№ в ЄДРСР 77910728) особа звернулась до суду касаційної інстанції з касаційною скаргою, у якій, посилаючись на порушення судом норм процесуального права, просить скасувати ухвалу про повернення йому апеляційної скарги. Вважає, що

внаслідок незаконного повернення йому апеляційної скарги у зв'язку з несплатою судового збору його було обмежено у доступі до правосуддя.

Судовий збір за подання апеляційної скарги у справі за позовом про захист прав споживача відповідно до статті 22 Закону України «Про захист прав споживача» не сплачується. Суд задовольнив касаційну скаргу, виходячи з наступного: У ст. 5 Закону України «Про судовий збір» визначено перелік пільг щодо сплати судового збору, проте системний і комплексний аналіз зазначеного Закону і ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» дає правові підстави зробити висновок про те, що сама по собі відсутність такої категорії осіб у переліку осіб, які мають пільги щодо сплати судового збору, встановленому (ст. 5 Закону України «Про судовий збір»), не може безумовно означати те, що споживачі такої пільги не мають, оскільки така пільга встановлена спеціальним законом, який гарантує реалізацію та захист прав споживачів.

Відповідно до ч.3 ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі звільняються від сплати судового збору за позовами, пов'язаними з порушенням їх прав. Такий правовий висновок викладений у постанові Великої Палати Верховного Суду від 21 березня 2018 року у справі № 14-57цс18.

Згідно ПВПВС від 20.08.2018 (№ в ЄДРСР 76103323) Суд апеляційної інстанції встановив, що ОСОБА\_4 станом на 20 листопада 2017 року не виконала вимоги ухвали апеляційного суду Київської області від 24 жовтня 2017 року, яка була нею отримана 01 листопада 2017 року, не сплатила судовий збір, а тому дійшов обґрунтованого висновку про визнання апеляційної скарги не поданою та повернення її заявнику. Доводи заявника ОСОБА\_4 про те, що вона відповідно до положень статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів» звільнена від сплати судового збору є безпідставними з огляду на таке. Системне тлумачення норм статті 5 Закону України «Про судовий збір» та статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів» дозволяє зробити висновок про те, що сама по собі відсутність



такої категорії осіб як споживачі серед переліку осіб, які мають пільги щодо сплати судового збору, не може безумовно означати те, що споживачі такої пільги не мають або позбавлені, оскільки така пільга встановлена спеціальною нормою (стаття 22 Закону України «Про захист прав споживачів»), яка гарантує реалізацію та захист прав споживачів. Звільнення споживачів від сплати судового збору має відбуватися не тільки у суді першої інстанції (при пред'явленні позову), але й на наступних стадіях цивільного процесу (при подачі апеляційної та касаційної скарги). Ці стадії судового захисту є єдиним цивільним процесом, завдання якого є справедливий розгляд і вирішення цивільних справ з метою захисту порушеного права.

Провівши аналіз судової практики ЄСПЛ, національних суддів можна підвести підсумок, що принцип верховенства права є найосновнішим принципом демократичного суспільства і що в разі порушення будь-якого права особи, є певним гарантом виконання завдань цивільного судочинства.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Конституція України від 28.06.1996 р. №254к/96 [Електронний ресурс] Режим електронного доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>
2. Рішення Конституційного Суду України від 02.11. 2004 № 15-рп/2004 [Електронний ресурс]: Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v015p710-04>
3. Цивільний процесуальний кодекс України Кодекс: Закон від 18.03.2004 № 1618-IV. [Електронний ресурс]: Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15#n9697>
4. Справа «Михайлюк та Петров проти України» Рішення від 10.12.2009 Заява №11932/02 [Електронний ресурс] Режим електронного доступу: [http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/974\\_500](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/974_500)

5. Справа «Голдер (Golder) против Соединенного Королевства»  
Рішення від 21.02.1975 [Електронний ресурс] Режим електронного доступу:  
[http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/980\\_086](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/980_086)

6. Постанова Великої Палати Верховного Суду від 07.11.2018  
(№ в ЄДРСР 77910919) [Електронний ресурс] Режим електронного доступу:  
[www.reyestr.court.gov.ua](http://www.reyestr.court.gov.ua)

**Суходольська А.С.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБ-15-4  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Дяченко С.В.,**  
к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ПРИНЦИП РОЗУМНОСТІ СТРОКІВ ЦИВІЛЬНОГО ПРОЦЕСУАЛЬНОГО ПРАВА: ВИЗНАЧЕННЯ ТА ПОГЛЯДИ НАУКОВЦІВ**

Широких обертів набирає питання врегулювання та вдосконалення судової системи, особливо в теперішній період процесом прийняття нових реформ у правничій сфері. Впровадження міжнародних стандартів, забезпечення прав і свобод людини основоположним та найважливішим з напрямків законотворчої діяльності нашої держави. Нормативною основою функціонування судової системи в Україні є Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод.

Зазначимо, що ст.129 Конституції України визначає перелік основних засад судочинства, серед яких значиму роль відіграє «розумність строків розгляду справи». [1]

Стаття 6 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, зазначається, що кожна людина може використати своє право на справедливий і публічний розгляд його справи у межах розумного строку неупередженим і справедливим судом, встановленим законом який

безумовно вирішить спір чи обґрунтує висунуті проти нього вимоги, відповідно до цивільного судочинства. [2] Дана Конвенція, створила дієвий і доволі ефективний механізм широкого кола прав і свобод особи утворивши Європейський суд з прав людини (ЄСПЛ).

Законодавець звертає нашу увагу на те, що спір повинен бути вирішений протягом розумного строку, даний принцип є автономним для практики ЄСПЛ. Важливо зазначити, що розумний строк є базовим принципом у спорах - цивільного, адміністративного та кримінального судочинства.

Також, цікавим є те, що ЄСПЛ визначив певні норми оцінювання справи, з визначенням розумного строку, до них належать:

1. Ступінь складності справи, а саме, з чим пов'язана справа, предмет спору, достатність доказів для повного та всебічного розгляду;
2. Характерної поведінки заявника, визначення чи не було спроби затягнути процес, чи може це послабити ефективність скарги;
3. Врегулювання питання правильності поведінки державних органів;
4. Визначення значущості вирішення справи для заявника.

Строк розгляду справи охоплює розгляд справи судами першої, апеляційної та касаційної інстанції. Відповідно до ЦПК, строк вважається розумним, якщо ним передбачено час, якого буде повністю достатньо для вчинення процесуальної дії, Враховуючи обставини що склалися та відповідає завданням цивільного судочинства [3].

ч. 1 ст. 120 Цивільно – процесуального кодексу, замість визначення даного поняття, зазначає, що процесуальними строками є строки в межах яких вчиняються процесуальні дії. Також зазначається, що розумним є час, достатній, з урахуванням обставин справи, для вчинення процесуальної дії [2]. Критерії ж визначення їх доцільності та розумності не визначенні, вони повинні оцінюватись судом.

Вимога щодо розумності строків у судовому процесі є вдало обґрунтованою та має на меті прискорити захист судом порушених прав і свобод людини, адже іноді зволікання чи навмисне затягування процесу може призвести до негативних наслідків. Але з іншого боку, для повного визначення обставин справи, дослідження документів та доказів потрібно більше часу, аби обрати правильне рішення.

О. І. Антонюк визначив у своїй роботі важливість даного принципу і його значимість – одним із найважливіших факторів захисту прав, свобод та інтересів осіб, що врегульовує ефективність його здійснення є принцип розумності строків. Саме їх встановлення та дотримання в подальшому забезпечує своєчасність та ефективність судового захисту [9].

Зокрема, А.О. Акімова зауважила, що - суддям вкрай важливо врахувати запровадження розумних строків розгляду справи і розглядати їх у розумний для кожного індивідуального випадку строк, при цьому орієнтиром не завжди має бути встановлений кінцевий строк, визначений процесуальними нормами [4].

На нашу думку, досить влучно з даного приводу висловився О.А. Гончаренко, що рішення про складність справи, а відтак й строк її розгляду, напряду стосується ступеню складності предмету доказування та унеможлиблює вирішення справи по суті і застосування норми матеріального права; від кількості фактів предметів доказування, котрий може змінитися у зв'язку зі зміненням підстав позову. [5].

Науковці також мають своє бачення змісту поняття процесуальних строків. М.Й. Штефан передбачив, процесуальні строки – це певний проміжок часу який призначений для вчинення процесуальних дій безпосередньо сторонами процесу, судом або іншими особами за вказівкою закону або за приписом суду. Тим же виділив дві категорії строків: момент часу (До прикладу, строк завершується в останній день останньої години, тобто до двадцять четвертої) та проміжок часу (може бути саме строк який обчислений днями, місяцями чи роками)[6].

Я. П. Зейкан у своїй праці зазначив, процесуальний строк - це період часу, з яким закон розглядає потребу вчинення конкретних процесуальних дій [7].

Як зазначив В.В. Городенко, яскравим прикладом на практиці недотримання принципу розумних строків у справах проти України є:

1. Багаторазові відправлення справи на розгляд («Мухін проти України»), до суду першої інстанції дана справа була направлена 4 рази); [10].

2. Непроведення протягом доволі тривалого періоду судових засідань (4 судових засідання протягом 6-ти років, у справі «Єфіменко проти України»); [11].

3. Нехтування необхідністю застосування примусових заходів до осіб, які не з'являються на призначене засідання (у справі «Смірнова проти України» суд не розглянув питання через відсутність відповідача). [12].

Отже, проаналізувавши вище зазначене, можна дійти висновку, що врегулювання принципу «розумності строків» розгляду справи за п.1 ст.6 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод є доволі складним, та потребує подальшого удосконалення.

Враховуючи досвід практики, велика кількість науковців звертається до проблеми врегулювання та законодавчого закріплення меж «розумного строку», протягом якого повинен бути вирішений спір. Відсутність конкретного визначення меж, суперечить меті, задля якої він був створений, а саме – забезпечення своєчасності розгляду справи судами. Дійсно ж, звернувши увагу на дану проблему, потрібно зазначити, що вона потребує визначення, розробки поняття та створення нормативно-правових актів щодо винайдення крайніх меж розгляду справ.

У результаті чого це надасть змогу судам, швидше та досконаліше вивчити справу, оцінити її складність. Як зазначила Ю. В. Навроцька, необмеженість строку, призводить до тяганини, яка не дозволить неупереджено та правильно прийняти рішення по справі. Ми цілком

погоджуємось з даним твердженням, адже інколи зволікання призводить до небажаних результатів.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA>
2. Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод URL: [http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/ru/995\\_004](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/ru/995_004)
3. Цивільний процесуальний кодекс України, редакція станом на 05.07.2018;
4. Акімова А. О. Практика ЄСПЛ з питань цивільного процесуального права // Матеріали круглого столу Одеська юридична академія – 2016. С.62-65.
5. Гончаренко О. А. Розумний строк розгляду справи у практиці Європейського суду з прав людини // Форум права НУ ім. Я. Мудрого – 2012. С. 127-131.
6. Штефан М. Й. Підруч. для студ. юрид. спец. вищ. навч. закл. К.: Концерн «Видавничий Дім «Ін Юре», 2005. - 624 с.
7. Зейкан Я. П. Представництво у цивільному процесі // Юридичний вісник.. - 2017. - № 1. - С. 92-97
8. Городовенко В.В. Принципи судової влади: монографія – Х Право, - 2012. С.448
9. Антонюк О. І. Процесуальні строки як гарантія ефективного цивільного судочинства // О.І. Антонюк [Електронний ресурс]. Режим доступу: [file:///C:/Users/Nastya/Desktop/5450-10944-1-SM%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Nastya/Desktop/5450-10944-1-SM%20(2).pdf)
10. Справа «Мухін проти України» [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/974\\_119](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/974_119)
11. Справа «Єфименко проти України» [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/974\\_168](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/974_168)

12. Справа «Смірнова проти України» [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/980\\_440](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/980_440).

**Сушанська К.В.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБК-16-8  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Обривкіна О.М.,**  
к.пед.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ОКРЕМІ АСПЕКТИ ГАРМОНІЗАЦІЇ ВІТЧИЗНЯНОГО ЗАКОНОДАВСТВА ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

Здійснення в Україні соціально-економічних і політичних перетворень зумовлює необхідність підвищення ефективності захисту прав громадян, зокрема, забезпечення реалізації передбаченого у ст.42 Конституції України обов'язку держави захищати права громадян як споживачів.

Кожен споживач, права якого порушені, має право на відновлення справедливості. Це можна зробити такими способами:

- 1) звернутися з листом до керівництва підприємства-виробника чи продавця;
- 2) освітлити проблему у ЗМІ;
- 3) звернутися до органів місцевого самоврядування;
- 4) подати позов до суду;
- 5) звернутися до Всеукраїнської громадської організації «Союз споживачів України» тощо.

Ці права споживачів закріплені в законодавчих актах у багатьох країнах світу, що стало результатом конс'юмеристського руху.

Нормативно-правова база у даній сфері перебуває в стадії гармонізації з нормами міжнародних угод, учасницею яких стала Україна. У 1994 році

між Україною та ЄС укладена Угода про партнерство та співробітництво, яка передбачає тісну взаємодію у вирішенні споживчих проблем, адаптацію цієї роботи до міжнародного рівня.

Захист прав споживачів — це одне з провідних завдань кожної цивілізованої держави, бо незалежно від політичної й економічної ситуації в країні люди купують товари і користуються різними послугами.

Послідовна політика України щодо захисту прав споживачів повинна стати важливим чинником ефективного розвитку ринку, що забезпечує вплив Уряду на повсякденне життя, сприяє підвищенню добробуту споживачів та, водночас, створює сприятливі умови ведення бізнесу для сумлінних виробників товарів та послуг [1, с. 115].

Ми можемо виділити такі суб'єктивні передумови формування системи українського споживчого законодавства:

1) значний інтерес об'єднань виробників та великих корпорацій до допущення у ході законотворчої діяльності навмисних прогалин, недоречностей, які блокують належний державноправовий захист прав споживачів;

2) вплив спілок споживачів на формування активної громадянської позиції та розвиток суспільної правової свідомості щодо підвищення ефективності захисту прав споживачів;

3) неефективна система державного контролю за дотриманням споживчого законодавства.

Одним із напрямів вдосконалення системи захисту прав споживачів вважаємо посилення відповідальності за порушення норм відповідного законодавства. Якщо якість продукції впливає на здоров'я споживачів, від її безпеки залежить життя людей, то необхідно передбачити не тільки адміністративну відповідальність, наприклад, накладення штрафів, а й кримінальну [1, с. 116].

Споживачі повинні знати про свої права та про можливі методи компенсації у випадках, коли їхні права порушено, а також мати змогу легко



отримувати інформацію стосовно безпеки і якості продукції [2 , с. 269]. Таким чином, саме споживач вирішує, куди йому звернутися в першу чергу: до продавця чи виробника з вимогою про безоплатне усунення недоліків товару, до державного органу виконавчої влади, до органу місцевого самоврядування, до суду або до всіх одночасно.

Сфера захисту прав споживачів є важливою складовою усієї політики Європейського Союзу. Ця політика спрямована на захист конкретних інтересів споживачів, які відіграють важливу економічну та політичну роль у суспільстві. Надаючи їм певну кількість фундаментальних прав, держави-члени розробили політику, спрямовану на зменшення нерівності між споживачами та виробниками і продавцями продукції, усунення недобросовісної конкуренції, підвищення рівня безпеки та здоров'я, а також на поліпшення стандартів життя в цілому [3 , с. 88]. На цей день можна констатувати, що в Україні постійно розвивається та удосконалюється законодавча база у сфері захисту прав споживачів.

Держави-члени ЄС створили системи захисту прав споживачів, які значно різняться між собою. У деяких випадках ці відмінності перешкоджали діяльності внутрішнього ринку. Наприклад, існують значні розбіжності між законодавством, яке регулює комерційну діяльність підприємств, спрямовану на кінцевого споживача, на внутрішньому ринку, що спричинено національно-специфічними нормативами, і відмінностями у загальних принципах або юридичній практиці [4 , с. 89].

Правовою основою забезпечення співпраці у сфері захисту прав споживачів є стаття 169 Договору про функціонування ЄС, якою передбачено, що з метою сприяння інтересам споживачів і забезпечення високого рівня їхнього захисту Союз робить свій внесок у охорону здоров'я, безпеки й економічних інтересів споживачів, а також у розвиток їхнього права на інформацію, освіту й самоорганізацію для захисту своїх інтересів. Споживча політика ЄС до недавнього часу була обумовлена однією з

ключових цілей Європейського Союзу – створення внутрішнього ринку товарів і послуг [5 , с. 43].

Сьогодні Україна розвивається та інтегрується до європейського економічного, політичного, суспільного простору. Впровадження нових підходів до розуміння споживчої політики та реалізації прав споживачів, вдосконалення законодавства, впровадження світового досвіду націлені на створення європейської якості життя для кожного громадянина України [1 , с. 116]. Якщо йдеться про європейські стандарти, то і відповідальність повинна бути європейською, а там мова ведеться про відповідальність серйозну, включаючи кримінальну.

Отже, порівнюючи вітчизняне та європейське забезпечення захисту прав споживачів, ми можемо зробити такі висновки:

- рівень вітчизняного законодавства у сфері захисту прав споживачів повинен поступово наближатися до відповідного рівня законодавства Європейського Союзу;

- чинні нормативно-правові документи не охоплюють всіх основних проблем захисту прав споживачів, недостатньо регламентують співпрацю громадських організацій та органів державної влади;

- державна політика у сфері захисту прав споживачів, основні принципи та пріоритети відповідають європейським, проте впровадження їх на практиці дещо сповільнене і не цілком відповідає теорії.

Таким чином, необхідно звернути увагу на усунення колізій, котрі виникають у ході вирішення проблеми захисту прав споживачів. Потрібно звернути увагу на чинні нормативно-правові документи, які не охоплюють усіх основних проблем захисту прав споживачів, а також сприяти співпраці громадських організацій та органів державної влади.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Барінов В. В., Скорик Г.І. Захист прав споживачів: проблеми в Україні та світовий досвід. Логістика. Вісник Національного університету "Львівська політехніка". 2012. №7 С. 112-117.
2. Конак Є. І. Особливості процесів захисту прав споживачів в Україні «Молодий вчений» № 2 (42) лютий, 2017. ч. 2. С. 267-271
3. Плахтій Ю. Нормативно-правове забезпечення у сфері захисту прав споживачі. Вимірювальна техніка та метрологія. 2013. Випуск 74. С. 88-91.
4. Ханик-Посполітак Р. Ю. Правове регулювання захисту прав споживачів в Україні та ЄС: порівняльний аспект. Наукові записки. Том 26. Юридичні науки. 2004. С. 87-91
5. Микієвич М. М. , Яворська І. М Правові форми та механізми захисту прав споживачів в рамках Європейського Союзу. Журнал «ScienceRise: Юридична наука» №1 (1) 2017. С. 42-46

**Таранюк Т.О.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБ-15-5  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Білоус Т.Й.,**  
к.ю.н., старший викладач кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## СУДОВИЙ РОЗГЛЯД СПРАВ ЗА ПОЗОВАМИ ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Цивільні правовідносини складають невід'ємну частину життя кожної людини, вона стає їх учасником не беручи цього до уваги, іноді навіть не замислюючись над цим. Тому порушення прав, свобод та законних інтересів людини і громадянина, гарантованих Конституцією України [1] та Цивільним кодексом України [7] є поширеним і невикорінним явищем. Найчастіше такі порушення виникають на споживчому ринку, під час придбання і

використання товарів, робіт, послуг. Способи захисту прав споживачів передбачені чинним законодавством, серед яких знайшов своє відображення і судових захист в порядку цивільного судочинства.

Відповідно до ст. 55 Конституції України [1] права і свободи людини і громадянина захищаються судом. Так, згідно п. 6 ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» [2], споживачі мають право на звернення до суду за захистом порушених прав, а стаття 22 даного Закону закріплює положення судового захисту прав споживачів. Цивільним процесуальним кодексом (далі ЦПК України) [8] у ч. 1 ст. 4 також передбачено, що кожна особа має право в порядку, встановленому ЦПК України, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів, а ч. 5 даної статті зазначає, що ж одна особа не може бути позбавлена права на участь у розгляді своєї справи у визначеному ЦПК України порядку.

Розгляд справ у порядку цивільного судочинства може здійснюватися у формі наказного, окремого або позовного провадження. Його вид залежить від характеру правовідносин, що склалися, але найчастіше справи про захист прав споживачів розглядаються у формі позовного провадження. Не зважаючи на форму, у якій буде здійснюватися провадження по справі, його завершенням є постановлення судового рішення.

Рішення суду у справах за позовами про порушення прав споживачів є досить різноманітними. Тому пропонуємо звернутись до судової практики України з розгляду даної категорії справ для того щоб зрозуміти, які шанси має особа, яка звернулась за захистом своїх прав, досягти бажаного результату – відновити порушені права та отримати відшкодування завданої шкоди.

Так, наприклад, у липні 2017 року Особа 1 звернувся до Чортківського районного суду Тернопільської області з позовною заявою до ВАТ «Тернопільобленерго» про захист прав споживача. В позовній заяві вказав, що як споживач послуг постачання електричної енергії двічі звертався до

ВАТ «Тернопільобленерго» з запитом про надання наступної інформації, а саме: яка посадова особа має право від імені товариства здійснювати зняття показників електролічильників, розносити повідомлення та квитанції щодо оплати за електропостачання населення, проводити огляд електролічильників у квартирах, вручення попереджень про відключення споживачів від електропостачання. Дану інформацію просив надати за період 2007-2016 роки. Однак, відповіді не отримав, в зв'язку з чим змушений звернутися в суд за захистом свого права. Розглянувши дану справу суд вирішив у позові Особа 1 й до відкритого акціонерного товариства «Тернопільобленерго» про захист прав споживача – відмовити [6].

30 жовтня 2017 року Позивач звернувся до Деснянського районного суду м. Чернігова з позовом до Товариства з обмеженою відповідальністю «СВП Плюс», в якому просить стягнути з відповідача 2598,00 грн. вартості мобільного телефону та 10000,00 грн. у рахунок відшкодування моральної шкоди. Позов обґрунтовано тим, що 25.02.2017 позивач придбав у відповідача телефон Nous NS 5004 Gold вартістю 2598,00 грн., в якому на початку серпня 2017 року перестала працювати камера. 12.08.2017 відповідач передав телефон до сервісного центру ТОВ «Крок ТТЦ», який у гарантійному ремонті відмовив по причині порушення умов експлуатації, так як виявлено потрапляння вологи у телефон. Позивач зазначає, що потрапляння вологи у телефон сталося з вини відповідача і могло відбутися в процесі зберігання телефону або транспортування його до сервісного центру. На підставі ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» позивач ставить питання про розірвання договору купівлі продажу та повернення сплачених за товар коштів, оскільки телефон має істотні недоліки, виявлені протягом встановленого гарантійного строку. Суд вирішив у задоволенні позову Особа 1 до Товариства з обмеженою відповідальністю «СВП Плюс» про захист прав споживача, стягнення вартості телефону та відшкодування моральної шкоди – відмовити [3].

Позивач звернувся до Франківського районного суду м. Львова з позовом до відповідача про захист прав споживача, в якому просив Визнати дії Товариства з обмеженою відповідальністю «ІВ РОШЕ Україна стосовно ненадання українською мовою інформації про товари, які ними реалізуються неправомірними; Zobov'язati Товариство з обмеженою відповідальністю «ІВ РОШЕ Україна» надати інформацію про товари, які ними реалізуються українською мовою на запит, що був надісланий в порядку ЗУ «Про захист прав споживачів». Розглянувши справу суд вирішив позов задовольнити. Визнати дії Товариства з обмеженою відповідальністю «ІВ РОШЕ Україна» стосовно ненадання українською мовою інформації про товари, які ними реалізуються неправомірними. Zobov'язati Товариство з обмеженою відповідальністю «ІВ РОШЕ Україна» надати інформацію про товари, які ними реалізуються українською мовою на запит, що був надісланий в порядку ЗУ «Про захист прав споживачів» [4].

У грудні 2015 року Особа 1 звернувся до Центрального районного суду м. Миколаєва з позовною заявою до ФОП Особа 2. Зазначив, що 17.10.2015 року купив у відповідача, який здійснює діяльність у магазині «Мій комп'ютер» ноутбук за 8699 грн. Після придбання ноутбуку, доставивши його додому він з'ясував, що товар йому не підходить ані за формою ані за розмірами. У зв'язку з цим він звернувся до відповідача із заявою від 23.10.2015 року про повернення сплаченої суми грошей і повернення ноутбуку посилаючись на норми ЦК України та Закону України «Про захист прав споживачів». Його вимога задоволена відповідачем не були. Тому просив стягнути з відповідача суму 8699 грн. вартості ноутбуку і zobov'язati його прийняти вказаний ноутбук. Розглянувши справу суд вирішив у задоволенні позову Особа 1 до фізичної особи - підприємця Особа 2 про захист прав споживача – відмовити [5].

Керуючись розглянутими судовими справами і рішеннями по них можна зробити висновок, що зазвичай позови про захист прав споживачів залишаються без задоволення. Звісно, причин цьому може бути безліч,

оскільки кожна справа має свої особливості, але найчастіше так стається через недоліки в позовних вимогах, їх недостатньому обґрунтуванні чи відсутності доказів, що підтверджують обставини справи.

Отже, зважаючи на викладене вище можна зробити висновок, що законодавством України передбачений захист прав споживачів у судовому порядку, зокрема в порядку цивільного судочинства. Дані положення чітко регламентовані Законом України «Про захист прав споживачів» та Цивільним процесуальним кодексом, тому здавалося, що захист порушених прав споживачів у суді є найкращим варіантом відновлення своїх прав. Проте, як свідчить судова практика, зазвичай позови за такими справами залишаються без задоволення і в більшості випадків саме через необґрунтованість позовних вимог. Тому подаючи позов до суду про захист прав споживачів потрібно бути не лише впевненими у своїх позовних вимогах, а й обґрунтовувати їх належним та достатнім обсягом доказів. Крім того, необхідно зважати на обсяг порушених прав і завданої шкоди, бо іноді їх розмір є досить незначним і можливі судові витрати, які будуть понесені в наслідок розгляду справи судом, будуть значно більшими. Для того щоб даремно не витратити час та кошти завжди потрібно розглядати всі варіанти захисту свої порушених, оспорюваних та невизнаних прав і пам'ятати, що судовий захист лише один із них.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Конституція України: чинне законодавство станом на 02 квітня 2018 р.: Офіц. текст. К.: Алерта, 2018. 80 с.
2. Про захист прав споживачів від 12.05.1991 року № 1023-ХІІ [Електронний ресурс] / ВР України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення 20.11.2018).
3. Рішення Деснянського районного суду м. Чернігова від 04 квітня 2018 року № 2/750/215/18 [Електронний ресурс] / Єдиний державний реєстр судових рішень. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/73217616>.

4. Рішення Франківського районного суду м. Львова від 20 липня 2018 року № 2/465/141/18 [Електронний ресурс] / Єдиний державний реєстр судових рішень. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/75567929>.

5. Рішення Центрального районного суду м. Миколаєва від 26 травня 2017 року № 2/490/2255/2017 [Електронний ресурс] / Єдиний державний реєстр судових рішень. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/67006910>.

6. Рішення Чортківського районного суду Тернопільської області від 10 серпня 2018 року № 2/608/565/2017 [Електронний ресурс] / Єдиний державний реєстр судових рішень. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/68260048>.

7. Цивільний кодекс України: чинне законодавство зі змінами та допов. станом на 05.01.2017 р. : (офіц. текст). К.: Паливода А.В., 2017. 408 с.

8. Цивільний процесуальний кодекс: чинне законодавство із змінами та допов. на 1 вересня 2018 р.: Офіц. текст. К.: Паливода А.В., 2018. 288 с. (Кодекси України).

**Топчій В.В.,**

д.ю.н., професор, Заслужений юрист України,  
директор Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **КРИМІНАЛЬНО-ПРАВОВА ПРОТИДІЯ НЕЗАКОННОМУ ВИГОТОВЛЕННЮ ПІДАКЦИЗНИХ ТОВАРІВ**

Для України, на сьогодні, визначальну роль відіграють європейські стандарти, адже нині проголошений курс на євроінтеграцію визначив процес гармонізації національного законодавства з європейським як пріоритетний напрям реформування державної політики. Так, у 2013 році урядом було схвалено Концепцію державної політики у сфері захисту прав споживачів, в якій прямо зазначено, що система захисту прав споживачів в Україні потребує вдосконалення відповідно до норм ЄС. Метою Концепції, поряд із запровадження системного підходу до розв'язання проблем у сфері захисту



прав споживачів, є здійснення адаптації національного законодавства з питань захисту прав споживачів до законодавства ЄС. Власне, остання і визначена як один зі способів вирішення наявних проблем у цій сфері [1]. Саме тому особливу роль на поточному етапі відіграють директиви ЄС, які містять мінімальні стандартні вимоги у визначених сферах, особливо у тих, які зачіпають внутрішній ринок. Це означає, що держави – члени ЄС мають право перевищувати норми, передбачені у директивах щодо захисту прав споживачів за умови, що їхні нормативи не обмежують вільного переміщення товарів і послуг у межах внутрішнього ринку. Наслідком цього стало формування у країнах ЄС відмінних, проте уніфікованих у частині відповідності мінімально необхідним вимогам систем захисту споживчого ринку [2].

Історія свідчить про те, що злочинність впливає на різні сфери соціально-економічних відносин у будь-якому суспільстві. Протягом останніх років такий вплив значно посилюється у сфері господарської діяльності, зокрема, на виробництво й обіг спирту, алкогольних напоїв, тютюну та тютюнових виробів. Криміналізація цієї високоприбуткової галузі господарської діяльності насамперед пояснюється втратою державної монополії на виробництво й обіг алкогольної та тютюнової продукції. Можливість одержання за короткий проміжок часу значних, неконтрольованих державою прибутків приваблює представників організованої злочинності. Характерними видами їх діяльності є виготовлення фальсифікованих або контрафактних алкогольних напоїв та тютюнових виробів, їх безліцензійне виробництво й обіг, одержання незаконних прибутків від реалізації продукції із застосуванням пільг в оподаткуванні та сплаті мита тощо [3].

Процес переходу України до ринкової економіки супроводжується й деякими негативними явищами, серед яких найбільш небезпечним є «реформування» злочинності. Остання, набуваючи організованих форм та транснаціонального характеру, тісно переплітаючись із легальним бізнесом,

зовні також набуває легальних форм, що суттєво ускладнює виявлення її проявів та протидію їм. Серед найбільш розповсюджених видів сучасної організованої злочинності, таких як наркобізнес, торгівля людьми, зброєю та іншими предметами, виключеними з вільного обороту, справедливо називають незаконні дії з підакцизними товарами, особливо спиртними напоями та тютюновими виробами. Усунення монополії держави на виробництво підакцизних товарів України, зокрема горілчаних та тютюнових виробів, паливно-мастильних матеріалів тощо обумовило процес заснування відповідних підприємств, які розподілилися на три види: 1) підприємства, що виконують вимоги чинного законодавства (легальні); 2) підприємства, що виконують більшість вимог чинного законодавства, ігноруючи деякі з них (напівлегальні); 3) не зареєстровані у визначеному законодавством порядку «підприємства» (нелегальні) [4].

Виготовлення підакцизних товарів - це діяльність, пов'язана з випуском відповідної продукції і включає всі стадії технологічного процесу. Характер і механізм злочинних дій, спрямованих на отримання готової до реалізації підакцизної продукції, визначається її видом. Скажімо, виготовлення фальсифікованих алкогольних напоїв може здійснюватись шляхом розведення харчових або технічних спиртів водою та добавлення різних компонентів для поліпшення смакових властивостей продукту.

З огляду на те, що поняттям виготовлення у ч. 2 ст. 204 охоплюється саме технологічний процес створення товарів, на кваліфікацію за цією нормою не впливає кількість фактично виробленої продукції. а також те, чи розпочала винна особа її реалізацію.

Виготовлення підакцизних товарів має кваліфікуватись за ч. 2 ст. 204 лише за умови його незаконності (без державної реєстрації особи як суб'єкта підприємництва, без ліцензії, у разі фальсифікації таких товарів).

Якщо підакцизні товари (алкогольні напої, тютюнові вироби) виготовляються шляхом їх фальсифікації, дії винного за наявності для цього

підстав слід кваліфікувати за сукупністю злочинів, передбачених ст. ст. 204 і 229.

Обладнання, що забезпечує масове виробництво підакцизних товарів, - це відповідні технічні пристосування (апарати, пристрої, прилади, агрегати, спиртосховища тощо), які використовуються на різних етапах технологічного процесу і забезпечують промислове виготовлення відповідної продукції у великих розмірах, товарних партіях. Питання про те, чи є виробництво підакцизних товарів масовим, вирішується у кожному конкретному випадку [5].

Наявні статистичні показники поки ще не дозволяють дати реальну оцінку кількісних та якісних показників злочинів, передбачених ст. 204 КК України. На заваді цьому стоять такі обставини: недосконала робота правоохоронних органів щодо виявлення, документування та розслідування цього виду злочину; відсутність належних механізмів, сил та засобів щодо виявлення цих злочинів та встановлення осіб, що їх вчинили. Окрім названих обставин, серйозною перешкодою статистичному обліку незаконному обігу підакцизних товарів в Україні виступає латентність. Слід зазначити, що латентна злочинність залишається поза соціальним контролем, вона є особливо небезпечною, оскільки, з одного боку, питання протидії їй не враховуються і не плануються; заподіяні збитки не відшкодовуються повною мірою; відчуття безкарності заохочує осіб продовжувати злочинну діяльність; а з іншого – вона все ж «помічається» оточуючими, руйнує їх моральні засади і тим самим сприяє становленню інших осіб на злочинний шлях [6].

Економічний та соціальний добробут, політична ситуація в суспільстві багато в чому залежить від того, яким чином у ньому побудована система господарської діяльності, наскільки ефективно ця система функціонує. Природно, що суспільні відносини, які складаються з приводу та в процесі здійснення господарської діяльності, потребують належного захисту з боку держави. Одним із способів цього захисту є встановлення кримінально-

правових заборон у найважливіших сферах функціонування системи господарювання.

Щороку українська держава та суспільство зазнають великої шкоди від функціонування так званої „тіньової економіки”, одним із сегментів якої є незаконне виробництво та обіг спирту, алкогольних напоїв, тютюнових виробів, інших підакцизних товарів. Широке розповсюдження такої незаконної господарської діяльності впливає на макроекономічні процеси й становить велику суспільну небезпеку для економічної безпеки України. Формування багатокладної економіки і значне збільшення її недержавного сектору, поряд із позитивними наслідками, тягне й низку негативних явищ, одним із яких є послаблення державного контролю у сфері виробництва та обігу матеріальних благ [7].

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів : Концепція від 05.06.2013 № 777-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http:// zakon3.rada.gov.ua/laws/show/777-2013-%D1%80](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/777-2013-%D1%80).

2. Захист прав споживачів в Європейському Союзі та Україні : аналітичний звіт [Електронний ресурс] / П. Ларсон, О. Лисенко, О. Самчишин, О. Овчарук, М. Фролов. – Режим доступу: <http://www.consumerinfo.org.ua/upload/iblock/377/ ConsumerProtectionReport-ua.pdf>.

3. Режим доступу: [www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_low/cgiirbis\\_64.exe](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_low/cgiirbis_64.exe)

4. Режим доступу: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/6886/1 СУЧАСНИЙ%20СТАН%20НЕЗАКОННОГО%20ОБІГУ%20ПІДАКЦИЗНИХ%20ТОВАРІВ%20В%20УКРАЇНІ.pdf>

5. Режим доступу: <http://yurist-online.com/ukr/uslugi/yuristam/kodeks/024/201.php>

6. Режим доступу: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/6886/1/СУЧАСНИЙ%20СТАН%20НЕЗАКОННОГО%20ОБИГУ%20ПІДАКЦІЗНИХ%20ТОВАРІВ%20В%20УКРАЇНІ.pdf>

7. Режим доступу: [http://dysertaciya.org.ua/disertaciya\\_1\\_1049.html](http://dysertaciya.org.ua/disertaciya_1_1049.html)

**Черняк Я.В.**,  
здобувач другого (магістерського) рівня  
вищої освіти групи ПМЦ-18-2  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Менів Л.Д.**  
к.ю.н., доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ТОРГІВЛІ ЧЕРЕЗ ІНТЕРНЕТ**

У сучасному світі все більшої популярності набувають методи ведення бізнесу в Інтернет мережі, зокрема, Інтернет – торгівля. Застосування Інтернету дозволяє швидко і з незначними витратами вивести і просувати продукцію на національний і міжнародні ринки. Популярність даного виду торгівлі зростає: адже цей спосіб продажів зручний як для торговців, так і для покупців. Майже 80% обсягу української роздрібною торгівлі припадає на придбання населенням міста товарів за допомогою засобів дистанційного зв'язку [1].

Проблемі захисту прав споживачів неодноразово приділялася увага у значній кількості досліджень як в Україні, так і за її межами. Так останніми роками проблемі захисту прав споживачів приділяли увагу такі дослідники, як Л.М.Іваненко, О. М. Язвінська, Г.А. Осетинська. Зокрема, у працях В.М. Кравець, В.В. Драчова та І.І. Дахно розглядалися проблеми та перспективи розвитку Інтернет-торгівлі та вдосконалення системи продажів в Україні.

Разом з тим правове забезпечення інтернет-продажів нерідко викликає запитання, оскільки вони врегульовуються низкою документів загального характеру. До таких документів можна віднести : Цивільний кодекс України, Закон України «Про електронну комерцію», Закон України «Про захист прав споживачів», Закон України «Про захист персональних даних», Закон України « Про платіжні системи та переказ коштів в Україні».

Права споживача при купівлі товару через Інтернет-магазин регулюються статтею 13 Закону України «Про захист прав споживачів» [2]. Закон визначає обсяг інформації, який обов'язково має бути доведений споживачу до моменту замовлення товару. У разі реалізації товарів за договором на відстані продавець повинен надати споживачеві інформацію про:

- 1) найменування продавця, його місцезнаходження та порядок прийняття претензії;
- 2) основні характеристики товару;
- 3) ціну, включаючи плату за доставку, та умови оплати;
- 4) гарантійні зобов'язання та інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом товару;
- 5) інші умови поставки або виконання договору;
- 6) мінімальну тривалість договору, якщо він передбачає періодичні поставки товару;
- 7) вартість телекомунікаційних послуг, якщо вона відрізняється від граничного тарифу;
- 8) період прийняття пропозицій;
- 9) порядок розірвання договору[3].

Під споживачем слід розуміти фізичну особу, 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. Продавець – суб'єкт господарювання, який згідно з договором реалізує споживачеві товари або

пропонує їх до реалізації. Визначення поняття Інтернет торгівля в законодавстві не міститься, але зазначається, що між продавцем та споживачем за допомогою засобів дистанційного зв'язку, зокрема Інтернет може укладатися договір на відстані. При цьому дистанційна торгівля це форма продажу товарів поза торговельними або офісними приміщеннями, за якої вибір товару та його замовлення не збігаються у часі з безпосереднім передаванням вибраного товару споживачу.

Для продавця, наприклад власника Інтернет-магазину, найбільш поширеною формою укладення договору на відстані є публічний договір. Відповідно до ст. 633 ЦК України [4], публічним є договір, в якому одна сторона – підприємець взяла на себе обов'язок здійснювати продаж товарів, виконання робіт або надання послуг кожному, хто до неї звернеться.

Інтернет-магазини, що діють на території України, базуються на доставці та наявній оплаті або схемах передоплати. Таким чином ми можемо прослідкувати тенденцію щодо високого рівня шахрайства, що у свою чергу завдає збитку розвитку економіки, від якого страждають всі громадяни. Безумовно Інтернет-торгівля має свої переваги, до яких можна віднести:

- 1) можливість вибору та придбання товару або послуги, не виходячи з будинку (економія часу);

- 2) відносна анонімність покупки;

- 3) негайна доставка та супровід програм при покупці їх через Мережу.

Проте, існують і свої недоліки:

- 1) відсутня інформація про продавця, про фактичну адресу здійснення ним господарської діяльності, куди може звернутися покупець (споживач);

- 2) споживачу не надається розрахунковий документ, що підтверджує факт придбання товару.

Отже, можна зробити висновок, що питання захисту прав споживачів, що здійснюють покупки через мережу Інтернет є актуальним на сьогоднішній день. Навіть знаючи свої права споживач кожен день

залишається незахищеним від шахрайства, надання недоброякісної продукції, робіт чи послуг.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Головне управління Держспоживлужби в місті Києві URL : <http://kiev.dpss.gov.ua/index.php?p=articles&area=1&action=displayarticle&id=98&name=ridbannya-tovar-v-cherez-nternet-yak-spozhivachev-zahistiti-svo-prava> ( дата звернення: 07.12.18)

2. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р. № 1024-ХІІ (у редакції відвід 10.06.2017 р.) // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 07. 12.2018 р.)

3. Про затвердження Правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями: Наказ Міністерства економіки України від 19 квітня 2007 р. № 103

4. Цивільний кодекс України від 16.03.2003 р. (у редакції від 04.11.2018р.). // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 07. 12.2018 р.).

**Шершанов Л.П.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБ-17-2  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Каркачова А.В.,**  
к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

### ПЕРЕПОНИ ТА КОЛІЗІЇ ПРИ РЕАЛІЗАЦІЇ ЧИННОГО ЗАКОНОДАВСТВА З ПРИВОДУ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Права і свободи людини та громадянина, що закріплені в Конституції України та численних підзаконних актах, слугують свого роду індикатором



розвитку суспільства і держави. Права споживачів визначаються складовою природних непорушних свобод і юридичних можливостей, обумовлених фактом існування людини в цивілізованому суспільстві. Отже, права споживачів – складова частина прав людини. Захист прав споживачів — гарантований законом контроль за якістю і безпечністю продукції та всіх видів послуг і робіт з боку держави та громадсько-суспільний рух на його підтримку.

Але, не дивлячись на захист з боку держави, у наших реаліях норми, що регулюють відносини між продавцями, виробниками і споживачами, діють лише за умов законослухняності та порядності суб'єктів, які вступають між собою у такі відносини.

Питання захисту прав споживачів у всіх високорозвинених країнах та країнах, що розвиваються, посідає чільне місце. В Україні Закон про захист прав споживачів був прийнятий 12 травня 1991 року, Україна стала однією з перших країн колишнього Радянського Союзу, котра б ухвалила цей закон. Єдиною країною, котра випередила Україну в цьому питанні була Польща – там Закон про Захист Прав Споживачів прийняли ще у 1990 р. Для порівняння, у Болгарії такого поняття, як «права споживачів» взагалі не існувало аж до 1999 р., в Латвії перший законодавчий акт, присвячений цьому питанню був прийнятим лише у 1997 р [1, с. 157].

Крім вищезазначеного Закону, права споживачів в Україні захищають деякі статті Конституції України, деякі статті Цивільного та Адміністративного кодексів нової редакції, а також численні розпорядження, укази та підзаконні акти. Всі ці джерела права були створені на основі міжнародного акту, який захищає права споживачів на міждержавному рівні – хартії «про Керівні принципи захисту інтересів і прав споживачів», що був затверджений ООН ще у 1985 році на зміну «Хартії захисту споживачів», що діяла з 1973 року.

У розвиненій країні споживач є основною фігурою в ринкових відносинах, на яку орієнтоване виробництво та підвищення якості товарів і

послуг. Застосування санкцій до продавців, виробників неякісної продукції не завжди дає необхідний ефект, адже зазвичай недобросовісний виробник (продавець, виконавець) сплачує штраф та продовжує надавати неякісні послуги, постачати небезпечну для життя та здоров'я продукцію. В Україні, яка на сучасному етапі розвитку за правовою системою варто віднести скоріш до системи перехідного типу з елементами континентальної, основним елементом впливу з боку держави на недобросовісного суб'єкта є якраз штраф [2, с. 58]. При цьому через надзвичайно швидку інфляцію, знецінення національної валюти та інші проблеми України, адміністративне стягнення, що накладається на суб'єкта правопорушення є просто непропорційно малим у порівнянні зі шкодою, яку він наніс, або навіть потенційно міг нанести (наприклад, за Порушення правил торгівлі і надання послуг працівниками торгівлі, громадського харчування та сфери послуг, громадянами-підприємцями штраф коливається у розмірі від 17(!) до 170 грн, за порушення встановленого законом порядку проведення розрахунків у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг від 34 до 85 грн!, за обмірювання, обважування, обраховування, перевищення встановлених цін і тарифів або інший обман покупця чи замовника працівниками торгівлі, громадського харчування і сфери послуг та громадянами-підприємцями під час реалізації товарів, виконання робіт, надання послуг штраф коливається від 35 грн при першому порушенні до 255 грн. за повторне порушення або за обман у великому розмірі) [3].

Ще одна надзвичайно актуальна для України проблема пов'язана з неможливістю настання відповідальності з боку виробника за порушення прав споживачів. У зв'язку з недолугістю законодавства, непорядні виробники та продавці дуже часто знаходять якісь шпаринки у законах. Наприклад, може виявитися, що покупець при прийнятті товару від виробника чи інших осіб об'єктивно не міг виявити певні недоліки товару, (приховані конструктивні недоліки або недоліки, які можуть бути виявлені лише в процесі його експлуатації). Закон України «Про захист прав

споживачів» не містить правила, яке звільняло б продавця від відповідальності перед покупцем за таких умов. Таким чином, на продавця і в цьому разі може бути покладено обов'язок задовольнити вимоги покупця про відшкодування збитків, незважаючи на те, що виявлені недоліки є наслідком дій третіх осіб, з якими продавець перебуває у договірних відносинах. Оскільки продавці є суб'єктами підприємницької діяльності, то вони мають нести ризик такої діяльності в силу відповідної статті чинного Цивільного кодексу України. Крім того, до таких ситуацій цілком можливе застосування положень ст. 528 ЦК України, якою передбачається можливість покладення виконання зобов'язання на третіх осіб [4]. Однак продавець може послатися на Закон України «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції» від 19.05.2011 р., в якому в ст. 7 названо коло осіб, які відповідають за шкоду. Так, закон чітко визначає, що за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції, відповідає її виробник [5].

В результаті продавець фактично знімає з себе вину, перекладаючи її на виробника, якого практично неможливо притягти до відповідальності, якщо він перебуває не на території України або країн Європейського Союзу (типовий приклад: якщо підприємство знаходиться в Росії або у країнах Азії, вони просто проігнорують рішення українського суду. Подання позову до Європейського суду буде неможливим, адже формально рішення українського суду захистило порушені права особи, рішення винесено в його користь, а от про неможливість реалізації такого рішення на практиці ніхто не думає. Дуже рідко виробника чекають якісь негативні наслідки).

Стаття 7 Закону «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції» містить пункт, що у разі коли виробник/виконавець продукції не може бути встановлений, кожний її постачальник (продавець, надавач послуг) відповідно несе відповідальність як виробник, якщо він протягом 30 днів не повідомить потерпілому найменування та місцезнаходження виробника або особи, яка поставила йому цю продукцію. Проте продавці і постачальники і тут викручуються: вони вказують місце

реєстрації виробника або постачальника, яке дуже часто відрізняється від фактичного місця перебування. Тим самим вони повністю знімають з себе відповідальність, перекладаючи її на виробника/постачальника як юридичну особу. А от проблеми, пов'язані з визначенням фактичного місцезнаходження лягають на плечі постраждалого. Навіть в Україні дуже важко, а часом навіть неможливо притягти до відповідальності таких юридичних осіб, що вже казати про ситуацію, коли виробник знаходиться в іншій країні?

Як бачимо, механізм захисту прав споживачів в Україні значно поступається тим механізмам, які діють у європейських країнах. Такий стан зумовлений перш за все історичним та геополітичними факторами. Досить часто виникають проблеми реалізації та захисту прав споживача, які не охоплені сферою правового регулювання. Мова йде про тіньову економіку, спекулянтів, осіб, які займаються господарською чи торговельною діяльністю без належного на те дозволу, без реєстрації та без «відповідальності».

Я вважаю, що забезпечення ефективного, а головне – фактично а не номінально дієвого захисту споживачів може бути вирішене, по-перше, – шляхом забезпечення випуску і надходження в торговельну мережу виключно високоякісної продукції, якісного виконання робіт і надання послуг (завдяки чому споживачі не будуть стикатися з порушенням своїх прав і, як наслідок, – не матимуть потреби в їхньому захисті); по-друге, – шляхом регламентації порядку здійснення діяльності суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, спрямованої на забезпечення прав споживачів; і, по-третє, — шляхом надання споживачеві пріоритету у відносинах з виробниками, продавцями і виконавцями в рамках споживчого ринку.

Необхідним також є обов'язкове введення спеціальних освітніх програм, спрямованих на відповідну освіту споживачів.

Надзвичайно велика кількість людей в Україні не знає своїх прав, і тим паче, не знає, як їх захистити. Ця проблема стосується не лише питання прав споживачів, а й українського права загалом. Ні в школах ні в вищих освітніх закладах не правознавчої спрямованості не існує освітніх програм, які б розповідали абітурієнтам про наявні в них права та засоби їх захисту. Такий стан речей потребує змін.

Враховуючи все вищевикладене, пропонується доповнити статтю 7 Закону «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції» нормою, в якій би зазначалося, що у випадку якщо фактично притягнути до відповідальності виробника або постачальника немає можливості, відповідати перед споживачем та компенсувати йому збитки має саме продавець. Таким чином можна було б захистити споживача від недобросовісних продавців, які використовують прогалини у законодавстві для того, щоб вийти сухими з води.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Окландер М.А. Поведінка споживача: навч. посіб. з грифом МОН України / Харків: «Освіта», 2014. 208 с.
2. Музика М. П. Проблеми захисту прав споживачів в Україні : соціально-правовий аспект / Наукові праці Національної академії Державної прикордонної служби України ім. Б.Хмельницького. Хмельницький: «Бібліарій», 2015. 73 с.
3. Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів URL: <http://www.victorija.ua/dovidnik/vidpovidalnist-za-porushennya-zakonodavstva-pro-zahyst-prav-spozhyvachiv.html>.
4. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 року // Київ: «Правова Єдність», 2018 - 461 с.
5. Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції: Закон України від 19 травня 2011 р. №3390-VI, Відомості Верховної Ради України, 2011, № 47, Ст.531.

**Шершанов Л.П.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБ-17-2  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Самілик Л. О.,**  
к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У ВІДПОВІДНОСТІ ДО ЧИННОГО ЗАКОНОДАВСТВА**

На сучасному етапі розвитку економіки проблема захисту прав споживачів є надзвичайно актуальною. Сьогодні, одним із основних принципів будь-якого демократичного суспільства є захист прав людини, як споживача. Ця умова є необхідною і об'єктивною закономірністю розвитку та однією з найважливіших ознак суспільства з ринковою економікою [1, с. 135]. В центрі наукових дискусій щодо захисту прав споживачів стоїть питання про можливість охорони та захисту прав та інтересів людини і громадянина усіма можливими способами, які передбачені у цивільному законодавстві України.

Проблемам цивільно-правового регулювання захисту прав споживачів приділяли увагу багато науковців, серед яких: Т. П. Будякова, В. П. Палиюк, О. М. Ерделевський, А. М. Калініна, М. С. Малєїн, М. М. Малєїна та інші.

Інститут захисту цивільних прав є самостійним правовим інститутом, що має свою сферу застосування та певні засоби правового впливу. Цивільно-правові способи захисту цивільних прав досить неоднорідні за своїм змістом та умовами застосування. Реалізація споживачами своїх прав на захист може здійснюватися шляхом вчинення ними дій, передбачених законом або договором, спрямованих на усунення порушення та його наслідків [2, с. 159].

Порушення суб'єктивних прав споживачів у сфері надання послуг є підставою реалізації суб'єктивного права на захист. Здійснення права на

захист цивільного права та інтересу залежить від вільного вибору особи, право якої порушено.

Перед кожним із споживачів у разі порушення його права постає питання, який спосіб захисту цивільного права може бути обраний ним самостійно або застосований на підставі відповідного судового рішення чи рішення органу державної влади. У ст. 16 Цивільного кодексу України встановлений загальний перелік способів захисту, який не є вичерпним. За загальним правилом, захист суб'єктивних прав і охоронюваних законом інтересів в Україні здійснюється як у юрисдикційній формі, так і неюрисдикційній формі.

Серед неюрисдикційних способів захисту цивільних прав, особливе місце займає самозахист. Існує неоднозначність у розумінні самозахисту як різновиду правового захисту. З однієї сторони самозахист поновлює порушене право, а з іншої, якщо відновлення порушеного права проведено самим порушником, таке відновлення є добровільним залагодженням шкоди, але не може вважатися правовим захистом [3, с. 348].

Дещо дискусійним також залишається питання щодо використання механізму самозахисту в аспекті захисту прав споживачів. На підставі аналізу ст. 19 ЦК України, можна зробити висновок, що споживачі мають право на захист, використовуючи норми самозахисту, так як норми ст. 19 вказаного кодексу є нормами прямої дії [4].

Варто зазначити, що в юридичній літературі висловлюються різні думки щодо сфери реалізації права споживача на самозахист. Так, наприклад, О.П. Письменна вважає, що самозахист цивільних прав не слід відносити до цивільно-правових засобів захисту прав споживачів і цивільно-правових способів взагалі [5, с. 8]. Проте, ми не зовсім погоджуємося із такою науковою позицією і вважаємо, що саме керуючись нормами Цивільного кодексу України маємо право на такий вид захисту.

До юрисдикційних способів захисту прав споживачів, згідно з чинним законодавством, можна віднести право останнього звернутися до суду за захистом порушеного права самостійно або через відповідні органи.

Таким чином, можна зробити висновок, що не зважаючи на різноманіття форм захисту прав споживачів, дієвий правовий захист у даній сфері залежить від дій самого споживача, який своєчасно і грамотно реагує на порушення своїх споживчих прав, гарантованих чинним законодавством України. Захист суб'єктивних прав і охоронюваних законом інтересів споживачів в Україні має комплексний характер і здійснюється як у юрисдикційній формі, так і неюрисдикційній формі. Вибір конкретних засобів, які передбачені законодавством про захист прав споживачів, для захисту своїх порушених суб'єктивних прав споживач здійснює самостійно, враховуючи при цьому норми Цивільного кодексу України.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Ткаченко А.Т. Захист прав споживачів в Україні : нормативно-правове забезпечення / А.Т. Ткаченко // Харків: «Діса плюс», 2017 Т 2. 216 с.
2. Косаренко В.О. Проблеми регулювання захисту прав споживачів в Україні / В.О. Косаренко // Наукові праці МАУП. – 2015. - Вип. 4(27). - С. 158–163.
3. Філик Н.В. Самозахист як спосіб захисту цивільних прав/ Н.В. Філик //Матеріали Всеукр. міжнар. наук. конф., 24 лютого 2012 р., Київ. – Ніжин: Видавець ПП Лисенко М.М., 2012. – С. 347-349.
4. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 року // Київ: «Правова Єдність», 2018 - 461 с.
5. 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., 2017. – 199 с.



**Шостак М.О.,**  
здобувач другого (магістерського) рівня  
вищої освіти групи ПМЦ-18-2  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Менів Л.Д.**  
к.ю.н., доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ЗАХИСТ ПРАВ ТА ІНТЕРЕСІВ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ РУХОМОГО (МОБІЛЬНОГО) ЗВ'ЯЗКУ В ПОРЯДКУ ЦИВІЛЬНОГО СУДОЧИНСТВА**

На сьогодні все більша кількість людей користується послугами мобільного зв'язку як звичайним та необхідним засобом комунікації. Питання якості телекомунікаційних послуг, як відомо, мають важливе значення для державної політики і регулювання, включаючи питання конкурентної політики, захисту прав споживачів та універсальних послуг. У зв'язку з цим вимагає вирішення проблема дослідження державного регулювання і забезпечення прав споживачів у даній сфері.

Розглядаючи питання нормативно-правового регулювання такого виду послуг варто зазначити такі положення щодо визначення поняття мобільного зв'язку. Закон України «Про телекомунікації», який регулює відносини щодо надання послуг рухомого зв'язку, визначає рухомий (мобільний) зв'язок як електрозв'язок з застосуванням радіотехнологій, під час якого кінцеве обладнання хоча б одного із споживачів може вільно переміщатися в межах усіх пунктів телекомунікаційної мережі, зберігаючи єдиний унікальний ідентифікаційний номер мобільної станції [1].

На рівні підзаконного регулювання мобільний зв'язок визначається Постановою КМУ від 11 квітня 2012 р. № 295 «Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг». Відмінністю визначення є те, що у даному нормативному документі мобільний зв'язок розглядається як послуга. Послуги рухомого (мобільного) зв'язку – послуги, які надаються оператором рухомого (мобільного) зв'язку і під час отримання яких кінцеве

обладнання абонента може вільно переміщатися в межах телекомунікаційної мережі такого оператора або його роумінг-партнера із збереженням абонентського номера або мережевого ідентифікатора споживача [2].

В Україні відповідно до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг послуги мобільного зв'язку надаються на підставі письмового договору, який укладається між оператором мобільного зв'язку та абонентом. Також послуги мобільного зв'язку можуть надаватися на підставі купівлі карток мобільного зв'язку.

Оператори мобільного зв'язку часто порушують законодавство у сфері надання послуг мобільного зв'язку. Більшість таких порушень полягає у:

- 1) безпідставному або проведеному з порушенням з боку операторів, зняття коштів з рахунків телефонів мобільного зв'язку;
- 2) неможливості набрати номер;
- 3) неможливості додзвонитися через збої мережі;
- 4) обривах зв'язку із наступною неможливістю додзвонитися;
- 5) поширенні інформації щодо умов тарифікації, що вводить в оману споживачів;
- б) розголошенні відомостей про надані послуги без згоди споживачів.

Стаття 15 Цивільного кодексу України закріплює право кожної особи на захист свого цивільного права у разі його порушення, невизнання або оспорювання [3]. Частина 1 ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 року прямо вказує на те, що захист прав споживачів, передбачених законодавством, здійснюється судом [4]. Відповідно до п. 13 ч. 1 ст. 32 Закону України «Про телекомунікації» від 18 листопада 2003 р. споживачі під час замовлення та/або отримання телекомунікаційних послуг мають право на оскарження неправомірних дій операторів, провайдерів телекомунікацій шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів. [1]. Таким чином захист прав та інтересів

споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку здійснюється у судовому порядку.

Захист прав та інтересів споживачів послуг мобільного зв'язку може відбуватися у порядку, передбаченому цивільним, адміністративним, кримінальним процесуальним законодавством України. Найбільша кількість справ розглядається в порядку цивільного судочинства, тому доцільним є розглянути цю форму захисту прав споживачів мобільного зв'язку. Вона містить багато проблемних аспектів, які потребують вирішення, в тому числі і шляхом внесення змін до чинних законодавчих актів.

Позивачеві, який звернувся до суду у порядку позовного провадження слід довести те, що він дійсно є споживачем послуг рухомого (мобільного) зв'язку та наявність договірних зобов'язань між ним та оператором послуг рухомого (мобільного) зв'язку. У відповідності до Постанови Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. № 295 «Про затвердження надання та отримання телекомунікаційних послуг» договір про надання послуг – правочин, укладений між споживачем і оператором, провайдером, за яким оператор, провайдер зобов'язується на замовлення споживача надавати послуги, а споживач – їх оплачувати [2]. Однак, відсутність прямої вказівки на необхідність укладення договору про надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку створила сприятливі умови для оператора (провайдера) рухомого (мобільного) зв'язку уникати укладення договорів у письмовій формі, де були б чітко визначені сторони договору, предмет договору, ціна послуг, права та обов'язки сторін та їх відповідальність. У наслідок цього значна частина споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку для виконавця (оператора, провайдера) зв'язку абонент є знеособленим, а відтак позбавленим можливості пред'явлення будь-яких претензій до виконавця.

Згідно до п. 30. Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. № 295 «Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», абонент, який отримує послуги без укладення

договору в письмовій формі, може зареєструватися в оператора, провайдера, надавши йому персональні дані згідно із законом [2]. Таким чином відбувається ідентифікація споживача послуг, останній набуває правомочностей сторони письмового договору, що у подальшому гарантує певні можливості у відстоюванні своїх прав та інтересів, як споживача.

Тому, ідентифікація абонента є важливим етапом у створенні дієвого механізму захисту прав та інтересів споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку у суді, оскільки саме це підтверджує юридичний факт надання послуг та наявність договірних зобов'язань між споживачем та виконавцем послуг рухомого (мобільного) зв'язку. Доцільним було б також законодавчо закріпити письмову форму договору про надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку.

Відповідно до ч. 1 ст. 81 ЦПК України кожна сторона зобов'язана довести ті обставини, на які вона посилається як на підставу своїх вимог і заперечень. Таким чином позивачеві – абоненту послуг рухомого (мобільного) зв'язку, по-перше, слід доводити обставини порушення його прав та інтересів з боку оператора (провайдера) послуг рухомого (мобільного) зв'язку. По-друге, слід навести аргументи на користь неналежного, неякісного виконання чи взагалі невиконання обов'язків оператором телекомунікаційних послуг рухомого (мобільного) зв'язку.

Складнощі викликає та обставина, що більшість споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку є знеособленими для оператора. Такий абонент не отримує розрахункових документів про спожиті послуги та їх вартість, він не має відомостей про дзвінки, які він здійснював та їх вартість тощо. Зазначена інформація зберігається виключно у оператора послуг рухомого (мобільного) зв'язку. Оскільки особа споживача таких послуг фактично не ідентифікована, відтак їй практично неможливо отримати доступ до таких відомостей та отримати дані, що виступили б доказами обставин, які позивач навів у своїй заяві. Вся інформація про зміст, об'єм, вартість, тривалість, тарифікацію та інші характеристики та властивості

послуги знаходяться виключно у відповідача – оператора рухомого (мобільного) зв'язку, а останній має безліч можливостей уникнути надання такої інформації суду, зокрема такими причинами можуть бути збої у автоматизованих системах, завершення строків зберігання інформації, неможливість розголошення конфіденційної особи про інших абонентів.

Тому, для створення ефективної системи захисту прав споживачів мобільного зв'язку в цивільному судочинстві необхідно законодавчо закріпити те, що у справах про порушення прав та інтересів споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку обов'язок щодо доказування правомірності своїх рішень, дій чи бездіяльності має покладатися на відповідача, а саме оператора (провайдера) послуг рухомого (мобільного) зв'язку, якщо він заперечує проти змісту позову.

Отже, існуючий судовий спосіб захисту прав споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку має ряд вад, пов'язаних із доказуванням та відстоюванням прав та інтересів абонентів. Чинне законодавство України, що регулює договірні відносини у сфері надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку має суттєві прогалини, пов'язані із створенням системи гарантій прав та свобод людини і громадянина, юридичних осіб, як споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку. Формування та існування дієвого механізму гарантування прав та інтересів споживачів послуг рухомого (мобільного) зв'язку створить передумови для надання якісних послуг, що у подальшому зменшить кількість звернень до судових органів, оскільки будуть усунені причини та умови для таких звернень.

## **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Про телекомунікації: Закон України від 18.11.2003 № 1280-IV // БД «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1280-15>

2. Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. № 295

// БД «Законодавство України» / ВР України. URL:  
<http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/295-2012-%D0%BF>

3. Цивільний кодекс України: Закон України від 16.01.2003, № 435-IV // БД «Законодавство України» / ВР України. URL:  
<http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>

4. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023 XII // БД «Законодавство України» / ВР України. URL:  
<http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>

5. Цивільний процесуальний кодекс України: Закон України від 18.03.2004 № 1618-IV// БД «Законодавство України» / ВР України. URL:  
<http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>

**Шотник Ю.В.,**  
здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБП-17-3  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Каркачова А.В.,**  
к.ю.н., доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

## **ДО ПИТАННЯ ПРО ЗАХИСТ ПРАВ ПАЦІЄНТІВ-СПОЖИВАЧІВ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я**

Коли людина звертається за медичною допомогою, вона розраховує на якісні медичні послуги, а також сподівається швидко відновити здоров'я. Однак часто трапляється так, що медичний персонал припускається помилки та завдає шкоди здоров'ю пацієнта. Іноді ця помилка коштує життя. І тоді пацієнт або ж його родичі намагаються «відшукати правду», звертаючись спочатку до медичного закладу, а якщо все-таки не вдалось піти на компроміс – до суду.Що ж робити коли Ви отримали неякісні медичні послуги? Як довести неправоту лікарів? Як ефективно покращити це становище?

Для з'ясування питання якості надання медичної допомоги охарактеризуємо Закон України «Про захист прав споживачів» (далі – Закон), який регламентує питання якості надання будь-яких послуг, у тому числі, якщо йдеться про споживача – пацієнта і про послуги – медичні. Відповідно до ст. 1 Закону належна якість послуги – це властивість продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору із споживачем. На сьогодні одним з найбільш актуальних питань у реформуванні системи охорони здоров'я є стандарти надання медичної допомоги, які перебувають ще на стадії розробки. На сьогодні у деяких напрямках медичної діяльності розроблені клінічні протоколи надання допомоги. У ст. 6 Закону закріплено право споживачів на належну якість продукції (будь-які виріб (товар), робота чи послуга, що виготовляються, виконуються чи надаються для задоволення суспільних потреб). При наданні медичної допомоги пацієнтам повинні використовуватися методики, медикаменти, устаткування і засоби медичного призначення, розроблені, виготовлені чи придбані згідно із встановленими правилами і державними стандартами. Виконавець зобов'язаний надати споживачеві продукцію належної якості, інформацію про цю продукцію, а на вимогу споживача зобов'язаний також надати йому документи, які підтверджують належну якість продукції. Права споживача вважаються порушеними (ст. 21 Закону), зокрема, коли при реалізації продукції будь-яким чином порушується право споживача на свободу вибору продукції; будь-яким чином (крім випадків, передбачених законом) обмежується право споживача на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про відповідну продукцію; споживачу реалізовано продукцію, яка є небезпечною, неналежної якості, фальсифікованою. Захист прав споживачів здійснюється у судовому порядку відповідно до ст. 22 Закону [1].

Але як показує судова практика, шкода, завдана здоров'ю пацієнта, не може бути відшкодована, оскільки здоров'я людини не можна відновити до

того рівня, який існував раніше. У цьому разі може йтися лише про компенсацію завданих збитків та витрат, понесених пацієнтом. Згідно зі ст. 1195 Цивільного Кодексу України (далі – ЦКУ) вона полягає у відшкодуванні потерпілому заробітку (доходу), втраченого ним внаслідок втрати чи зменшення професійної або загальної працездатності, а також у відшкодуванні додаткових витрат, викликаних необхідністю посиленого харчування, санаторно-курортного лікування, придбання ліків, протезування, стороннього догляду тощо. Стаття 1200 ЦКУ присвячена відшкодуванню шкоди в разі смерті пацієнта. У такому випадку право на звернення до суду з позовом мають непрацездатні особи, які були на утриманні потерпілого або мали на день його смерті право на одержання від нього утримання, а також дитина потерпілого, народжена після його смерті. Щодо моральної шкоди, то відповідно до ст. 23 ЦКУ відшкодуванню підлягає і моральна шкода, завдана особі. Ця шкода полягає як у фізичному болю, якого особа зазнавала у процесі неправильного лікування в клініці, так і у фізичному болю, який був наслідком неналежної медичної допомоги, а також у болю, завданому під час «виправлення» медичної помилки. Крім того, моральна шкода полягає в душевних стражданнях, яких особа зазнала у зв'язку з такими діями лікарів і які виразилися в переживаннях стосовно стану свого здоров'я, в думці про те, що призначене лікування не допомагає, тощо. Та як відбувається це на практиці і яким чином можна довести неправоту лікарів [2]?

По-перше, необхідно довести факт дії чи бездіяльності лікарів, що виразилася в неправильній діагностиці захворювання чи неправильно призначеному лікуванні. Наказом Міністерства охорони здоров'я України затверджені нормативи надання медичної допомоги, які визначають, які саме аналізи та діагностичні дослідження мають бути призначені для підтвердження первинного діагнозу і яка тактика лікування має бути обрана. Після отримання необхідних документів, заявник може порівняти діагноз та призначене йому лікування з нормативами, що визначають обов'язкові дії лікарів. І лише при виявленні невідповідностей можна



говорити, що лікарі неналежно виконали свої обов'язки і припустилися лікувально-діагностичної та/або лікувально-тактичної помилки. Важливо довести і причинно-наслідковий зв'язок, тобто наявність наслідку у вигляді завдання шкоди здоров'ю пацієнта саме через діяння лікарів. Отримавши підтвердження того, що призначені лікарями діагностичні дослідження чи лікування не відповідали нормативам необхідно довести наявність шкоди для здоров'я пацієнта. На жаль, лікарі часто використовують «відмовки» навіть при завданні шкоди здоров'ю пацієнта, посилаючись на такі об'єктивні чинники як недосконалість медичної науки на даному її етапі, об'єктивні труднощі діагностики, атиповість розвитку захворювання та його наслідків, запізнiла діагностика, зумовлена пізнім зверненням пацієнта, тощо. Тому, якщо ви вважаєте, що зможете довести всі зазначені складові, варто звернутися до відповідного суду. Однак, судовий порядок – не єдиний спосіб позитивного врегулювання спору. Ви можете викласти вимоги до закладів охорони здоров'я у письмовому вигляді у формі скарги. Відповідь на ваш запит зобов'язані надати також у письмовому вигляді. Тоді, якщо спір не вдасться вирішити в такий спосіб – відповідь на запит буде одним із доказів під час судового розгляду справи. Якщо вам відмовили в задоволенні ваших вимог в закладі охорони здоров'я, то слід звертатися зі скаргами до органів виконавчої влади, які забезпечують реалізацію державної політики у сфері охорони здоров'я. Якщо ж все-таки не вдалося вирішити спір в позасудовому порядку – звертатися з позовом до суду. Також слід звернути увагу на те, що для підтвердження негативних наслідків для здоров'я пацієнта чи причин його смерті потрібне застосування спеціальних знань в галузі медицини, тобто призначення судово-медичної експертизи, а іноді й декількох експертиз, коли думки експертів не співпадають або не вирішені всі спірні для сторін питання. Якщо висновок експерта визнаний неповним або неясним, суд може призначити додаткову експертизу, яка доручається тому самому або іншому експерту (експертам)[3]. Проте якщо сторона вважає, що висновок експерта необґрунтований, суперечить іншим матеріалам справи або викликає сумніви

в його правильності, вона може на підставі ч. 2 ст. 150 Цивільного процесуального кодексу України, звернутися до суду з клопотанням про призначення повторної експертизи, яка доручається іншому експертові [4].

Таким чином для вирішення вищеописаної проблеми пропонуємо ввести до МОЗ проект концепції професійного ліцензування лікарів в Україні. Згідно цього проекту будуть внесені такі зміни:

1. Нова система оцінки знань (тобто, студенти, які почали вчитись з 2018 року на магістерській програмі, після складання всіх необхідних іспитів на третьому, шостому курсі, в інтернатурі та резидентурі – стануть спеціалістами з професійною ліцензією).

2. Нова система безперервного розвитку лікарів (лікарю надається право обирати, де вчитися і які курси обирати. Система нарахування балів змінюється – буде зараховуватися як формальна, так і самоосвіта, як в Україні так і за кордоном).

3. Професійна ліцензія лікаря (ліцензію потрібно підтверджувати кожні три роки, при підтвердженні ліцензії враховуватиметься особисте освітнє портфоліо та історія медичної практики. У випадку недбалості чи суттєвих помилок лікаря, ліцензію може бути призупинено або анульовано).

4. Ліцензійна рада (органом, що видає ліцензії стане Ліцензійна рада з 30 обраних лікарів. Можливе залучення до складу Ліцензійної ради іноземних експертів).

5. Пацієнти отримають безкоштовний електронний доступ до інформації про реальний стан професійної кваліфікації лікаря, зокрема, про дію ліцензії, наявність дисциплінарних проваджень, випадки зупинення ліцензії тощо – зможуть прийняти обґрунтоване рішення щодо того, чи звертатися до конкретного спеціаліста.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991. Законодавство України / ВР України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
2. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.
3. Сенюта І. Медичне право: право людини на охорону здоров'я. URL: <http://uristinfo.net/2011-01-16-19-18-47/121-sg-stetsenko-medichne-pravo-ukrayini/3186-glava-7-zahist-prav-patsientiv.html>.
4. Цивільний процесуальний кодекс України від 18.03.2004 № 1618-IV. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15>.

**Шуляка А.В., Юрченко В.С.,**  
здобувачі першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти групи ПБК-16-8  
Університету державної фіскальної служби України  
**Науковий керівник: Обривкіна О.М.,**  
к.пед.н, доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Університету державної фіскальної служби України

### ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У РАЗІ ПРИДБАННЯ НИМИ ТОВАРІВ НЕНАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ

На сучасному етапі розвитку суспільства особливого значення набуває питання захисту прав споживачів. Кожен громадянин як учасник споживчих правовідносин має право на придбання товару належної якості. Держава в свою чергу зобов'язана захищати права споживачів, здійснювати контроль за якістю і безпечністю продукції й усіх видів послуг і робіт, сприяти діяльності громадських організацій споживачів.

Відповідальність продавця і захист сумлінного покупця від недоліків предмета купівлі-продажу, проклали собі дорогу в правових розпорядженнях

ще з давніх століть. Уже в римському праві можна знайти інститути, що охороняли покупця від недоліків купленої речі [1].

Річ, має недоліки якщо вона фізично не відповідає предмету, щодо якого укладений договір купівлі-продажу, або не відповідає загальному розумінню про суть даної речі, або продана особою, що не має на неї права, або обтяжена зобов'язанням.

До недоліків відносять такі, що або знижують її ціну речі виходячи з недостатньої придатності речі до її призначення, або річ не має якостей, про існування яких продавець запевнив покупця, або покупцеві передана некомплектна річ [2].

Товари неналежної якості 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, то він вправі вимагати:

- пропорційного зменшення ціни;
- безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
- відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

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. 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.

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 [3, с. 406-407].

Якщо так станеться, що куплений товар потрапить до групи 2 чи 3 і це з'ясується протягом встановленого гарантійного строку, то споживач вправі: вимагати від продавця чи виробника розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми, або вимагати заміни товару на такий самий товар або на аналогічний з-поміж наявного у продавця (виробника) товару.

Стаття 8 Закону України «Про захист прав споживачів», а також ст. 709 ЦК України регламентують порядок здійснення покупцем прав у разі придбання ним товару неналежної якості. Вищезазначені вимоги споживач на свій вибір висуває до продавця за місцем купівлі-продажу товару, виготовлювачеві або уповноваженим ними представникам (такі функції можуть виконувати також представництва і філії), - за місцеперебуванням споживача [4;5].

Відповідно до ст. 678 ЦК України та ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач (покупець), якому передано товар неналежної якості, має право, незалежно від можливості використання товару за призначенням, вимагати від продавця за своїм вибором:

- 1) пропорційного зменшення ціни;
- 2) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
- 3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару [5].

Отже, у разі придбання товару неналежної якості споживач має право на захист своїх прав, що відбувається за допомогою різних форм та способів в встановлених межах законом.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Жамен. С., Лакур Л. Торговое право.-М.:Международные отношения, 2015. -С.235
2. Покрещук О. Загальні концепції врегулювання торгових правовідносин в законодавстві України. Право України. - 2015. №4. - С.66
3. Дудла І.О. Захист прав споживачів - К.: Центр літератури, 2007. - 448 с.
4. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-ХП (в ред. Закону України від 01.12.2005 р. № 3161-IV) Р // База даних «Законодавство України»/ВР України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 15.11.18)
5. Цивільний Кодекс України : Закон України від 16 січ. 2003 р. № 435-IV URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 15.11.18)

*Наукове електронне видання*

## **АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

**Збірник тез**

*Всеукраїнського круглого столу*

*20 грудня 2018 року*

Здано до друку 04.03.2019. Формат 60×84/16.  
Папір офсетний № 1. Гарнітура «Times New Roman».

Друк. арк. 16.5.

Наклад 300 прим. Замовлення № 785.

*Підготовлено до друку Видавничо-поліграфічним центром  
Університету ДФС України  
08200, вул. Університетська, 31, м. Ірпінь, Київська обл., Україна*

*Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи  
до державного реєстру видавців, виготовлювачів і  
розповсюджувачів видавничої продукції*

*Серія ДК № 5104 від 20.05.2016*