

774/11/10-76  
12

О.В. Зверева

# ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДОНЕЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА ПРАВА

О.В. Зверева

# ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ



*Рекомендовано  
Міністерством освіти і науки України  
як навчальний посібник для студентів  
вищих навчальних закладів*

НБ ПНУС



752682



Київ - 2007

67.9(44кр)с73

УДК 346.548:366.5(075)

ББК 67.404я73

З-43

Гриф надано

Міністерством освіти і науки України

(лист № 14/18-Г-902-від 13.10.2006 р.)

Рецензенти:

**Чувшило О.О.** – доктор юридичних наук, професор (Донецький державний університет управління);

**Баймуратов М.О.** – доктор юридичних наук, професор (Маріупольський державний гуманітарний університет);

**Мичко М.І.** – доктор юридичних наук, професор кафедри (Донецький юридичний інститут Луганський державний університет МВС).

**Зверева О.В.**

**З-43 Захист прав споживачів.** Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 192 с.

ISBN 966-364-390-0

Даний навчальний посібник спрямовано на глибоке вивчення правої регламентації захисту прав споживачів. Зокрема в ньому розглядаються питання виникнення законодавства про захист прав споживачів у світі; основні права споживачів товарів, робіт, послуг: право на належну якість, права споживача в разі придбання ним товару неналежної якості, право споживача на безпеку, на інформацію про продукцію; правове регулювання якості товарів, робіт, послуг: поняття якості, стандартизації, сертифікації та договору як засобу забезпечення безпеки та якості; судовий та позасудовий захист прав споживачів; особливості захисту прав споживачів при здійсненні окремих видів торговельної діяльності, наданні послуг і виконанні робіт; особливості захисту прав споживачів при придбанні окремих видів товарів; також розглянута відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів: кримінально-правову, адміністративно-правову, цивільно-правову відповідальність і оперативно-господарські санкції.

Призначено для студентів і викладачів юридичних вузів, практикуючих юристів, працівників торгівлі, контролюючих і правоохоронних органів, підприємств.

ISBN 966-364-390-0

Прикарпатський національний університет  
імені Василя Стефаника  
02125368  
2007  
НАУКОВА БІБЛІОТЕКА

© Центр учбової літератури, 2007

Інв. №

752682

## ЗМІСТ

<b>Передмова .....</b>	<b>5</b>
<b>1. Правова основа захисту прав споживачів .....</b>	<b>6</b>
1.1. Виникнення законодавства про захист прав споживачів у світі .....	6
1.2. Загальна характеристика законодавства про захист прав споживачів в Україні .....	10
1.3. Поняття споживача .....	12
<b>2. Основні права споживачів товарів, робіт, послуг .....</b>	<b>15</b>
2.1. Право споживача на належну якість .....	15
2.2. Гарантійні терміни .....	17
2.3. Права споживача в разі придбання ним товару неналежної якості .....	21
2.4. Право споживача на безпеку продукції (товарів, робіт) .....	26
2.5. Право споживача на інформацію про продукцію .....	29
<b>3. Правове регулювання якості товарів, робіт, послуг .....</b>	<b>33</b>
3.1. Поняття якості товарів, робіт, послуг .....	33
3.2. Стандартизація як засіб забезпечення безпеки та якості товарів, робіт, послуг .....	36
3.3. Сертифікація як засіб забезпечення безпеки та якості товарів, робіт, послуг .....	42
3.4. Договір як засіб забезпечення якості товарів, робіт, послуг .....	46
3.5. Поняття якості та її забезпечення за допомогою договору у зарубіжних країнах .....	49
3.6. Міжнародні нормативні акти та системи якості .....	52
<b>4. Механізм захисту прав споживачів .....</b>	<b>56</b>
4.1. Судовий захист прав споживачів .....	56
4.2. Розгляд справ про відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок недоліків товарів, робіт, послуг .....	62
4.3. Позасудовий захист прав споживачів зверненням в державні органи .....	66
4.4. Загальна характеристика державного захисту прав споживачів у зарубіжних країнах .....	71
4.5. Позасудовий захист прав споживачів шляхом звертання в громадські організації .....	75

4.6. Порядок позасудового захисту прав споживачів .....	77
<b>5. Особливості захисту прав споживачів при здійсненні окремих видів торговельної діяльності, наданні послуг і виконанні робіт .....</b>	<b>80</b>
5.1. Захист прав споживачів у сфері торгівлі на ринку .....	80
5.2. Захист прав споживачів у сфері дрібнороздрібної та комісійної торгівлі.....	85
5.3. Захист прав споживачів при здійсненні продажу за зразками та каталогами .....	87
5.4. Права споживача в разі придбання ним продукції в кредит.....	89
5.5. Захист прав споживачів у сфері побутового обслуговування населення .....	94
<b>6. Особливості захисту прав споживачів при придбанні окремих видів товарів .....</b>	<b>99</b>
6.1. Особливості захисту прав споживачів при придбанні продовольчих товарів .....	99
6.2. Особливості захисту прав споживачів при придбанні тютюнових виробів .....	108
6.3. Особливості захисту прав споживачів при придбанні непродовольчих товарів .....	111
6.4. Особливості захисту прав споживачів при придбанні лікарських засобів .....	129
<b>7. Відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів .....</b>	<b>134</b>
7.1. Підстави відповідальності та обставини, що звільняють продавця (виробника) від обов'язку задовольнити вимоги споживача .....	134
7.2. Кримінально-правова відповідальність за порушення прав споживачів .....	138
7.3. Адміністративно-правова відповідальність за порушення прав споживачів .....	141
7.4. Цивільно-правова відповідальність і оперативно-господарські санкції за порушення прав споживачів .....	144
<b>Післямова.....</b>	<b>150</b>
<b>Завдання для практичних занять .....</b>	<b>151</b>
<b>Список літератури.....</b>	<b>184</b>

## ПЕРЕДМОВА

Бажання України стати членом Європейського Союзу ставить питання захисту прав споживачів на одне з перших місць у державній політиці. Це також обумовлюється тим, що забезпечення належного захисту прав споживачів спрямоване не лише на захист інтересів конкретного споживача, а й на вдосконалення соціального клімату в державі.

Необхідно відзначити, що державна споживча політика в розвинених країнах визначає загальну економічну політику і є індикатором задоволеності населення діями і рішеннями влади. Розуміючи важливість споживчої політики для загального економічного розвитку політичної і соціальної стабільності країни-члени Європейського Союзу спільно формують цю політику, визначаючи її цілі, пріоритетні напрями і законодавче забезпечення, причому на рівні найвищих керівних органів Союзу [9].

Споживча політика – це політика держави, спрямована на створення сприятливих умов для насичення споживчого ринку якісними і безпечними товарами (роботами, послугами), підвищення рівня захисту здоров'я й безпеки споживачів, а також вдосконалення законодавства про захист прав споживачів.

Однак вирішення проблеми захисту прав споживачів на державному рівні не дасть стовідсоткових результатів у захисті інтересів всіх споживачів. Як відомо, для того щоб закон працював, перш за все необхідно, щоб люди про нього знали, тим більше це стосується питань захисту прав споживачів.

Кожен громадянин нашої країни практично кожен день стає споживачем, придбаваючи ті або інші товари в роздрібній торговій мережі, і для того, щоб споживач міг звернутися за захистом своїх порушених прав, треба, щоб він знав про те, які саме права в нього є. Саме цим і обумовлюється актуальність данного навчального посібника.

Даний навчальний посібник призначено для студентів і викладачів юридичних вузів, але враховуючи актуальність теми представляє великий інтерес для практикуючих юристів, працівників торгівлі, контролюючих і правоохоронних органів, підприємців, а також усіх споживачів.

# 1. ПРАВОВА ОСНОВА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

## 1.1. Виникнення законодавства про захист прав споживачів у світі

Рух на захист прав та інтересів споживачів зародився в Сполучених Штатах Америки (США) і одержав назву консьюмеризм. Ще в 1899 році в цій країні виникла національна Ліга споживачів, а в 1936 році був створений перший у світі Союз споживачів США, що і на сьогодні є великим та найвпливовішим об'єднанням споживачів.

Після Другої світової війни консьюмеризм поширився на країни Західної Європи, а в 1960 році 5 споживчих організацій США, Австралії, Великобританії, Бельгії і Нідерландів об'єдналися і створили Міжнародну організацію Союзів споживачів (далі – МОСП), у яку на сьогодні входять понад 200 організацій з 80-ти країн світу [95].

Спочатку МОСП ставила перед собою завдання бути інформаційним центром для обміну досвідом у відношенні порівняльних іспитів товарів широкого вжитку. Але з 1964 року ця організація стала брати активну участь у роботі міжнародних організацій по стандартизації. При цьому, основним завданням МОСП є захист прав споживачів.

Крім міжнародної організації споживчих союзів є регіональні, наприклад, Європейське бюро споживчих союзів, створене в 1962 році 9-ма організаціями шести країн: Бельгія, Нідерланди, Франція – по 2 організації; ФРН, Італія, Люксембург – по 1 організації. Основним завданням цієї організації є також захист прав споживачів.

Особливою датою в історії консьюмеризму є 15 березня 1962 року, коли була опублікована спеціальна постанова Президента США Джона Кеннеді, що вперше офіційно закріплювала права людини – споживача. Журналісти назвали цей документ Біллем про права споживачів. Їх було чотири:

- 1) право на безпеку товарів – право на захист від продажу товарів, що представляють загрозу для життя і здоров'я людини;
- 2) право на інформацію – захист від помилкової інформації, реклами, маркірування, тощо;

3) право на вибір – забезпечення по можливості доступу до різноманітних товарів за доступними цінами;

4) 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.

Пізніше до них додали ще право на освіту споживачів; право на сприяння економічним інтересам споживачів та захист цих інтересів, а також право на створення громадських організацій, спрямованих на захист прав та інтересів споживачів [23].

З 1983 року за рішенням ООН 15 березня стало відзначатися як Всесвітній день прав споживачів, що підтвердило визнання прав та інтересів споживачів як невід’ємної складової загально-визнаних прав людини і стало початком становлення всесвітнього споживчого руху.

Пізніше громадський рух захисту прав споживачів одержав підтримку в країнах Західної Європи. У Франції перший закон з цього питання з’явився в 1973 році (27 грудня 1973 р. за назвою *Loi Royer*). У США перші акти про права споживача з’явилися в 60-х роках XIX століття. З другої половини XX століття ці акти стали множитися (одні з перших – *Flammable Fabrics Act 1953 року*, *Refrigerator Safety Act*, прийнятий у 1970 р.). У тому ж році Президент Ліндон Джонсон створив національну комісію з дослідження якості продуктів в інтересах охорони споживачів *National Commission on Product Safety*, а в 1973 році Конгрес прийняв закон про охорону споживачів за назвою *Consumer Product Safety Act*. У Великобританії в 1987 році було прийнято закон за назвою *Consumer Protection Act*, а потім *Unfair Contract Terms Act* і в 1988 році – *Consumer Arbitration Agreement Act* [23].

У 1973 році 25 сесія Консультативної асамблеї Євросоюзу схвалила «Хартію захисту споживачів», а у 1985 році Генеральна Асамблея ООН затвердила «Керівні принципи для захисту інтересів і прав споживачів». Вказані керівні принципи звернені до урядів країн світового співтовариства та зазначають напрями, за якими країни повинні створювати або розвивати національне законодавство у сфері захисту прав споживачів.

Керівні принципи спрямовані на задоволення наступних законних потреб:

- 1) безпека та захист споживачів від шкоди їх здоров’ю;



- 2) сприяння економічним інтересам споживачів;
- 3) доступ споживачів до відповідної інформації, необхідної для компетентного вибору відповідно до індивідуальних запитів та потреб;
- 4) освіта споживачів;
- 5) наявність ефективних процедур розгляду скарг споживачів;
- 6) вільне створення споживчих й інших відповідних груп або організацій та можливість таких організацій висловлювати свою точку зору під час прийняття рішень, що стосуються їх інтересів.

При цьому керівні принципи вказали, що урядам необхідно створювати або зберігати належну інфраструктуру для розробки, здійснення та контролю політики захисту інтересів споживачів.

З цього питання було видано близько 400 директив.

У зв'язку з цим, істотного значення набули Директива № 92/59/ЕЕС від 29 червня 1992 року про загальні принципи, що стосуються безпеки продуктів, Директиви № 85/374/ЕЕС від 25 липня 1985 року про відповідальність за неякісні продукти, декілька директив 1992 року: про допуск товарів в оборот, про рекламу, продаж і застосування ліків, Директиви № 76/768/ЕЕС від 27 липня 1976 року відносно косметичної продукції і Директиви № 88/378/ЕЕС від 3 травня 1988 року про забезпечення безпеки дитячих іграшок.

З погляду правового забезпечення, важливе значення мають Директива № 93/13/ЕЕС від 5 квітня 1993 року щодо умов угод, що укладаються зі споживачами, і Директива № 84/450/ЕЕС щодо боротьби з рекламою, що вводить в оману.

Так, Угорський Закон «Про заборону несумлінної комерційної практики» від 20.11.1990 р. також забороняє обман споживачів з метою збуту товарів. Законом передбачене припинення не тільки помилкової реклами в ході впровадження товарів і послуг, але і будь-якої інформації, що вводить споживачів в оману.

До такої інформації відносяться:

- 1) неточне твердження або неправильне представлення точних фактів щодо істотних властивостей товару, його складу, використання, впливу на здоров'я і навколишнє середовище;
- 2) некоректне порівняння товарів;
- 3) приховування фактів невідповідності товарів вимогам правових положень, звичаїв;

4) маркірування товарів товарними знаками, що вводять в оману;

5) реклама товарів, що не знаходяться в розпорядженні продавців або знаходяться в їхньому розпорядженні в недостатній кількості або в недостатньому асортименті.

Введенням в оману споживача, відповідно до даного закону є не тільки повідомлення яких-небудь помилкових відомостей, але і замовчування деяких властивостей товару [12]. Як бачимо, не всі п'ять порушень можуть викликати придбання недоброякісного товару, однак неточне твердження або неправильне представлення точних фактів щодо істотних властивостей товару, його складу, використання, впливу на здоров'я і навколишнє середовище; приховування фактів невідповідності товарів вимогам правових положень (представляється, що в даному випадку мова може йти, у тому числі, і про невідповідність стандартам або іншій технічній документації); маркірування товарів товарними знаками, що вводять в оману, можуть викликати придбання недоброякісного товару.

Вважаємо таку практику доцільною та такою, що повинна бути сприйнята Українським законодавцем.

### Питання для самоперевірки

1. Коли і в яких країнах світу вперше виникло законодавство про захист прав споживачів?

2. Які права споживачів проголосив Біль спеціальною постановою?

3. Якою була роль ООН у забезпеченні прав споживачів?

4. Чи відрізняються права споживачів, проголошені Білем, від Керівних принципів стосовно захисту прав споживачів?

5. Яку інформацію за угорським законодавством вважають такою, що вводить споживача в оману?

## 1.2. Загальна характеристика законодавства про захист прав споживачів в Україні

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 у 1991 році був прийнятий Закон України «Про захист прав споживачів» [41], у 1992 році був створений Державний комітет України із захисту прав споживачів.

За спільною ініціативою Державного комітету та громадських організацій споживачів 15 грудня 1993 року Закон України «Про захист прав споживачів» було викладено у новій редакції. На даний час Закон діє у редакції від 1 грудня 2005 року [40].

Ст. 4 Закону «Про захист прав споживачів» 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 шкоди (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;
- 6) право на звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав;
- 7) право на об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Закон складається з п'яти розділів та тридцяти двох статей.

У першому розділі «Загальні положення» визначені терміни, що застосовуються законодавством про захист прав споживачів та подана характеристика законодавства про захист прав споживачів та міжнародних договорів.

У другому розділі «Права споживачів та їх захист» викладені права та обов'язки споживачів; основні положення про захист прав споживачів; право споживача на належну якість продукції; гарантійні зобов'язання; права споживача у разі при-

дбання ним товару неналежної якості; права споживача при придбанні товару належної якості; права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг); права споживача в разі придбання ним продукції в кредит; права споживача в разі укладання договору поза торговельним або офісним приміщенням; право споживача у разі укладання договору на відстані; право споживача на безпеку продукції (товарів, наслідки робіт); право споживача на інформацію про продукцію; засади майнової відповідальності за шкоду, завдану дефектною продукцією або продукцією неналежної якості; права споживача у сфері торговельного та інших видів обслуговування; підстави визнання недійсними умов договорів, що обмежують права споживачів; заборона нечесної підприємницької практики; вказує можливі порушення прав споживачів, регламентує судовий захист прав споживачів та встановлює відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів.

У третьому розділі «Громадські організації споживачів (об'єднання споживачів)» встановлюється правове положення громадських організацій споживачів (об'єднань споживачів) та їх права.

У четвертому розділі «Діяльність органів влади у сфері захисту прав споживачів» встановлюються повноваження спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав та інтересів споживачів і його територіальних органів; повноваження інших органів виконавчої влади щодо захисту прав споживачів; повноваження органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів; обов'язки і відповідальність службових осіб органів виконавчої влади, які здійснюють захист прав споживачів; регламентується розгляд скарг на рішення органів виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів, їх службових осіб, а також на дії таких осіб; відносини органів виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів, з правоохоронними органами, а також встановлюється правовий захист службових осіб спеціально уповноваженого центрального органу у сфері захисту прав споживачів та його територіальних органів.

П'ятий розділ «Прикінцеві положення» регламентує порядок набрання чинності Законом.

Окрім Закону України «Про захист прав споживачів», законодавство про захист прав споживачів складається з Цивільного кодексу України [4], Господарського кодексу України [93] та ін-

ших нормативно-правових актів, що містять положення про захист прав споживачів.

### Питання для самоперевірки

1. Коли в Україні було прийнято Закон «Про захист прав споживачів»?
2. Які права споживача передбачає Закон України «Про захист прав споживачів»?
3. Дайте загальну характеристику Закону України «Про захист прав споживачів».
4. Які права споживачів регламентуються у другому розділі Закону України «Про захист прав споживачів»?
5. Які положення Закону України «Про захист прав споживачів» надають споживачам право об'єднуватися в громадські організації?

### 1.3. Поняття споживача

Поняття споживача і споживчий рух виникло в результаті громадського руху, що одержав назву консьюмеризм. У результаті боротьби демократичних сил в останні 40-50 років у Франції та в інших закордонних країнах стало формуватися право споживання. У французькій юридичній літературі воно розглядається іноді як галузь права, яка регламентує відносини, пов'язані із споживанням, незалежно від того, про яке споживання, виробниче або особисте, йде мова. Відповідно до іншої – переважної у французькому правознавстві – точки зору, право споживання – це сукупність норм, спрямованих на захист інтересів рядового споживача товарів і послуг. При цьому під споживачем розуміють не підприємця, а фізичну особу, що придбає той або інший продукт або послугу не для своєї професійної діяльності, свого промислу, а з метою особистого або сімейного використання [24].

Закон України «Про захист прав споживачів» трактує поняття «споживач» як фізичну особу 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. Німецькі правознавці називають такого споживача кінцевим споживачем. В

інших країнах законодавство також розділяє споживачів у виробничій сфері і кінцевих споживачів. Так, у ст. 12 англійського Закону про непорядні умови договорів 1977 р. [6] говориться про те, що в договорі сторона виступає як споживач стосовно іншої сторони, якщо вона в ході виконання договору не займається комерційною діяльністю, а друга сторона займається нею. У ст. 14 Закону сказано, що термін «комерційна діяльність» поєднує яку-небудь діяльність, а також діяльність якого-небудь державного департаменту і місцевого або центрального державного органу.

У § 6 Закону ФРН «Про право відмовлення від договору, укладеного на ходу, й інших договорів такого типу» від 16.01.86 р. говориться, що положення даного закону не застосовуються, якщо покупець укладає договір у процесі своєї підприємницької діяльності або інша сторона діє не в рамках підприємницької діяльності.

Цей же принцип закріплюється в § 24 Закону ФРН «Про загальні умови угод» від 09.12.79 р. – § 2, 10, 11, 12 не поширюються на загальні умови договорів, що укладаються комерсантом, якщо договір стосується здійснення його торговельного промислу [8]. Подібної точки зору дотримується й український законодавець.

Однак у літературі неодноразово висловлювалися думки про недосконалість даного визначення. З визначення випливає, що споживачем є громадянин, що купує товари з визначеною метою: для власних побутових потреб, і ця мета повинна мати місце під час придбання товару. Однак, як зазначає Р. Молчанов найчастіше форма угоди, що укладається громадянином-підприємцем може нічим не відрізнитися від угоди, що укладається громадянином, який не має такого статусу. Документами, що підтверджують наявність такої угоди є тільки розрахункові документи – касовий або товарний чек. Таким чином, він може дійти висновку, що якщо в момент укладення угоди відсутній документальний доказ її «споживчого» характеру, то і громадянин, який купує, не може бути визнаний споживачем [35].

Для рішення цієї проблеми Р. Молчанов пропонує поширити статус споживача на громадян-підприємців відносно тих товарів, що можуть бути використані для їхнього особистого сімейного споживання. Однак уявляється, що в даному випадку порушується не тільки підхід до визначення споживача, що сформувався у світовому масштабі, але і передбачений Господарським кодексом України

принцип рівноправності суб'єктів господарської діяльності і тим самим приватний підприємець одержує невиправдані переваги.

Отже, згідно з положеннями ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів», споживачем є:

по-перше, фізична особа, тобто на юридичну особу дія закону не розповсюджується;

по-друге, фізична особа яка купує, або має намір придбати товар, тобто в розумінні Закону споживачем є особа яка тільки увійшла до приміщення магазину з наміром придбати товар (в цьому випадку мова може йти про право споживача на рекламу);

по-третє, фізична особа, яка хоче придбати товар для особистого домашнього споживання, тобто фізична особа, яка є приватним підприємцем та хоче придбати товар для здійснення підприємницької діяльності, також не є споживачем.

Виконавцем є суб'єкт господарювання, який виконує роботи або надає послуги.

Продавцем є суб'єкт господарювання, який згідно з договором реалізує споживачеві товари або пропонує їх до реалізації.

Виробником є суб'єкт господарювання, який виробляє товар або заявляє про себе як виробника товару чи про виготовлення такого товару на замовлення, розміщуючи на товарі та/або на упаковці чи супровідних документах, що разом з товаром передаються споживачеві, своє найменування (ім'я), торговельну марку або інший елемент, який ідентифікує такого суб'єкта господарювання; або імпортує товар.

При цьому, введенням продукції в обіг вважаються дії суб'єкта господарювання, спрямовані на виготовлення, або ввезення на митну територію України продукції з подальшою самостійною або опосередкованою реалізацією на території України.

### **Питання для самоперевірки**

1. Хто визнається споживачем за законодавством України?
2. Хто визнається споживачем у закордонних країнах?
3. Назвіть основні ознаки споживача.
4. Чи поширюється дія Закону України «Про захист прав споживачів» на правовідносини між юридичними особами?
5. Чи поширюється дія Закону України «Про захист прав споживачів» на правовідносини між юридичними та фізичними особами?

## 2. ОСНОВНІ ПРАВА СПОЖИВАЧІВ ТОВАРІВ, РОБІТ, ПОСЛУГ

### 2.1. Право споживача на належну якість

Право споживача на належну якість товарів, робіт, послуг передбачено ст. 6 Закону України «Про захист прав споживачів». Відповідно до цієї статті споживач має право жадати від продавця (виробника, виконавця), щоб якість придбаного ним товару, роботи, послуги відповідала вимогам нормативних документів, умовам договору, інформації про товар (послугу).

До споживчих властивостей товарів і послуг, що характеризують якість у техніко-економічному змісті, відносяться, зокрема, надійність, довговічність і ефективність. Ці властивості товарів виявляються в процесі їхнього використання (експлуатації) і полягають у тому, що товари повинні мати властивості, визначені договором або звичайно пропонованим вимогам, не тільки при передачі товару (результату роботи) споживачеві, але і зберігати їх після передачі [94]. Тому Закон України «Про захист прав споживачів» покладає на виробника (виконавця) визначені обов'язки. Так, згідно з п. 5 ст. 6 Закону, виробник (виконавець) зобов'язаний забезпечити можливість використання товару за призначенням протягом терміну його служби, визначеного нормативними документами, або за домовленістю із споживачем, а якщо термін служби не встановлений, – протягом 10 років.

Виробник (виконавець) зобов'язаний забезпечити технічне обслуговування та гарантійний ремонт продукції, а також її випуск і поставку для підприємств, що здійснюють технічне обслуговування та ремонт, у необхідному обсязі та асортименті запасних частин протягом усього строку її виробництва, а після зняття з виробництва – протягом строку служби, в разі відсутності такого строку – протягом десяти років.

Забезпечення можливості використання товарів протягом терміну служби, а якщо він не встановлений, – протягом 10 років здійснюється різними засобами. По-перше, на виробника покладається обов'язок протягом гарантійного терміну на вимогу споживача безоплатно усунути недоліки в товарі або замінити товар з недоліками на товар, придатний до використання (п. 1 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»). По-друге, вироб-



ник зобов'язаний забезпечити технічне обслуговування і гарантійний ремонт товару, а також випуск і постачання для підприємств, що здійснюють технічне обслуговування і ремонт, у необхідних обсягах і асортименті запасних частин протягом усього терміну його виробництва, а після зняття з виробництва – протягом терміну служби, у випадку відсутності такого – протягом 10 років.

Ще один обов'язок виробника, а відповідно і гарантія якості товару (продукції), був встановлений Постановою КМ України від 25.10.91 р. «Про порядок зняття з виробництва й експлуатації, вилучення з реалізації, відкликання, повернення від споживачів неприпустимо небезпечної продукції» [48]. Порядок зобов'язав виробника негайно призупинити виробництво (реалізацію) продукції, якщо встановлено, що використання або збереження такої продукції заподіює або може заподіяти шкоду здоров'ю, життю або майну споживача, до усунення причин, які викликають таку шкоду. Якщо причини усунути не можна – виробник зобов'язаний зняти таку продукцію з виробництва.

У випадку реалізації неякісної, неприпустимо небезпечної продукції виробник зобов'язаний відкликати продукцію від споживача, а продавець – вилучити з обороту. Крім того, виробник (продавець) зобов'язаний відшкодувати в повному обсязі заподіяні споживачам збитки, пов'язані з відкликанням продукції, а також сплатити штраф у розмірі вартості реалізованої неприпустимо небезпечної продукції.

Як бачимо, вимоги Закону України «Про захист прав споживачів» і ряду інших підзаконних актів спрямовані не тільки на забезпечення прав споживачів, але і на розвиток сумлінної конкуренції на ринку товарів і послуг. Ні в кого не викликає сумніву, що більш конкурентоспроможним буде той товар, який має більш високу якість, для якого організовані ремонт і сервісне обслуговування, запасні частини до якого можна придбати в торговельній мережі. Вибір того або іншого варіанта забезпечення споживачеві можливості використовувати товар протягом терміну служби в умовах ринкової економіки повинний належати виробнику (виконавцю).

## Питання для самоперевірки

1. Який нормативно-правовий акт регламентує право споживача на належну якість?
2. Який зміст права на належну якість за законодавством України?
3. Які обов'язки закон покладає на виробника задля забезпечення права споживача на належну якість?
4. Які обов'язки закон покладає на продавця задля забезпечення права споживача на належну якість?
5. Протягом якого терміну товар повинен використовуватись, якщо спеціальний термін не встановлено виробником?

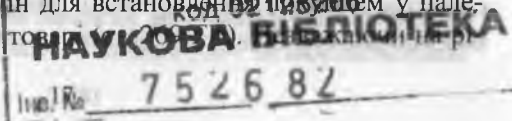
### 2.2. Гарантійні терміни

З розглядом питання про якість тісно пов'язане питання про поняття і порядок вирахування гарантійного терміну, що відіграє важливу роль у визначенні меж відповідальності виробника, виконавця і продавця.

Поняття «гарантійний термін» давно відомо вітчизняному законодавству. Однак його офіційне визначення з'явилося порівняно недавно в Законі України «Про захист прав споживачів». Первісна редакція закону не містила визначення поняття «гарантійний термін», хоча він і згадувався як термін, наданий для виявлення споживачем недоліків, одночасно розглянутий і як період часу, протягом якого споживач має право заявити свої претензії до якості придбаного ним товару.

У новій редакції закону під гарантійним терміном розуміється термін, встановлений виробником товару, протягом якого виробник (продавець), виконавець або будь-яка третя особа бере на себе зобов'язання про здійснення безкоштовного ремонту або заміну відповідної продукції у зв'язку з введенням її в обіг. При цьому, встановлення гарантійного терміну віднесено до права, а не обов'язку виробника (продавця, виконавця).

Трохи інше розуміння «гарантійного терміну» дає Цивільний кодекс України: це термін протягом якого виробник забезпечує якість товару (ст. 657 ЦК). Інше розуміння гарантійний термін як термін для встановлення порядку у належному порядку недоліків у товарі.



зницю у формулюванні у першому і в другому випадку в поняття «гарантійний термін» вкладено практично однаковий зміст – це період часу протягом якого товар (робота), послуга повинні відповідати вимогам якості, тобто це той термін, протягом якого покупець або замовник може виявити недоліки в придбаному ним товарі або роботі.

Цивільний кодекс, окрім поняття «гарантійний термін», наводить ще поняття «термін придатності» – період часу з закінченням якого товар вважається непридатним для використання за призначенням. Крім того, визначає «термін придатності» як період часу, що обчислюється з дати виготовлення і протягом якого товар є придатним для використання, або визначений термін (дата), з настанням якої товар стає непридатним для використання (ст. 677 ЦК).

Особливість терміну придатності полягає в тому, що, поперше, він встановлюється тільки на відповідні групи товарів. Закон України «Про захист прав споживачів» у ст. 7 чітко вказує, що термін придатності встановлюється на товари, споживчі властивості яких можуть погіршуватися і становити небезпеку для життя. Термін придатності встановлюється на товари, призначені для нетривалого, іноді разового використання, після чого втрачають свої позитивні властивості в силу розвитку відповідних фізико-хімічних процесів і навіть можуть стати небезпечними для споживача. Тобто на даному прикладі яскраво видно, що мова йде не тільки про якість товару, але і про його безпеку. І особливо яскраво це виявляється у відношенні терміну придатності, однак і гарантійний термін варто розглядати як період часу протягом якого продавець (виробник, виконавець) зобов'язані забезпечити безпеку товару (роботи, послуги), однак, і після закінчення гарантійного терміну гарантія безпеки залишається. Саме з цього погляду особливої актуальності набуває поняття «термін служби».

Тлумачення поняття «термін служби» дає Закон України «Про захист прав споживачів», відповідно до якого, це календарний термін використання продукції за призначенням, починаючи з моменту введення в обіг або після ремонту, протягом якого виробник (виконавець) гарантує її безпеку і несе відповідальність за істотні недоліки, які виникли з його вини.

Отже, викладене дозволяє виділити спільне між терміном придатності, терміном служби і гарантійним терміном, а також їхні відмінності. Насамперед, слід зазначити, що термін служби і

термін придатності, з огляду на їхнє призначення, можна інакше іменувати термінами безпеки. Крім того, загальним є виникнення в результаті їхнього установлення визначеного зобов'язання у виконавця перед споживачем, в силу якого останній несе відповідальність за невідповідність товару або роботи вимогам якості і безпеки, гарантуючи можливість використання товару або результату роботи за призначенням протягом відповідного періоду.

Однак, є ряд відмінностей, що відображають специфічну сутність кожного з розглянутих термінів, які дозволяють виділити їх як окремі категорії.

Терміни придатності і терміни служби варто розрізняти не тільки за об'єктом встановлення, але і за способом вирахування, а також за наслідками їхнього закінчення.

Термін придатності може обчислюватися не тільки одиницями часу, але й одиницями виміру (кілометрами, метрами й іншими одиницями), у той час як термін придатності визначається або періодом часу, обчислювальним з дня передачі товару або результату роботи протягом якого він придатний до використання, або датою, до настання якої цей товар або результат роботи придатний до використання.

Закінчення терміну служби і терміну придатності варто розглядати як досягнення результатом роботи визначеного граничного стану, при якому він втрачає цілком або значною мірою свої основні споживчі властивості, не може бути використаний за призначенням і може бути небезпечний для життя, здоров'я, майна споживачів або навколишнього природного середовища. Що стосується терміну придатності, слід зазначити, що після його закінчення товар або результат роботи автоматично розглядається як непридатний для використання (у тому числі в силу появи небезпечних властивостей і якостей).

У той же час, гарантійному терміну надається зовсім інше значення – після його закінчення продавець або виконавець не гарантує відповідності товару або результату роботи усім вимогам якості, за винятком його безпеки для життя, здоров'я, майна споживача, а також навколишнього природного середовища.

Термін придатності і гарантійний термін істотно відрізняються від терміну служби, протягом якого (за рамками гарантійного терміну) споживач може заявити виробнику (виконавцеві) тільки вимогу про відшкодування заподіяного незабезпеченням

вимог безпеки результату роботи шкоди, а також висунути вимоги, пов'язані з виявленням істотних недоліків, що виникли з вини виконавця.

Виходячи з викладеного, гарантійний термін, можна визначити як термін, встановлений законодавством або договором, протягом якого виробник (продавець) зобов'язаний забезпечити споживачеві можливість використання товару за призначенням, а у випадку виявлення протягом цього періоду недоліків – задовольнити вимоги споживача, передбачені законом.

Згідно з п. 5 ст. 7 Закону України «Про захист прав споживачів», покупець має право пред'явити продавцю відповідні вимоги відносно необговорених продавцем недоліків проданої речі, на які не встановлений гарантійний термін, якщо недоліки були виявлені протягом 2 років, а стосовно об'єкта будівництва – не пізніше 10 років із дня передачі їх покупцеві, а якщо день передачі встановити неможливо або якщо майно знаходилося у покупця до укладання договору купівлі-продажу – із дня укладання договору.

Гарантійний термін відзначається в паспорті на товар або на його етикетці, або в будь-якому іншому документі, що додається до товару. Гарантійні терміни обчислюються з дня роздрібного продажу. Однак, на сезонні товари (одяг, хутряні вироби, взуття) гарантійний термін обчислюється з початку відповідного сезону, що встановлено Постановою КМ України від 19 березня 1994 р. [63]. Цією ж Постановою затверджено перелік сезонних товарів, гарантійні терміни по яких обчислюються з початку відповідного сезону: на одяг, хутряні вироби весняно-літнього асортименту – з 1 квітня, осінньо-зимового асортименту – з 1 жовтня; на взуття зимового асортименту – з 15 листопада по 15 березня; весняно-осіннього асортименту – з 15 березня по 15 травня; літнього асортименту – з 15 травня по 15 вересня.

У випадку гарантійного ремонту, гарантійний термін збільшується на час перебування продукції в ремонті. При обміні товару його гарантійний строк обчислюється заново від дня обміну.

## Питання для самоперевірки

1. Якими нормативно-правовими актами встановлені гарантійні терміни?
2. Що таке гарантійний термін?
3. Що таке термін природності?
4. Що таке термін служби?
5. Які є відмінності між зазначеними гарантійними термінами?

### 2.3. Права споживача в разі придбання ним товару неналежної якості

Відповідальність продавця і захист сумлінного покупця від недоліків предмета купівлі-продажу, як зазначається у літературних джерелах, прокладали собі дорогу в правових розпорядженнях ще з давніх століть. Уже в римському праві можна знайти інститути, що охороняли покупця тварини або раба від недоліків купленої речі. Це були *actio empti i stipulatio*. У випадку прихованих недоліків можна було вдатися до їх відшкодування. Перший з них означав право вимагати еквівалент за негідну річ і, отже, право повернення цієї речі, про що треба було заявити протягом шести місяців від виявлення недоліків. Другий інститут надавав право вимагати зниження ціни, заявленої протягом одного року. Надалі ці інститути були включені в Кодекс Юстиніана і зберігалися до періоду німецьких і романської великих кодифікацій, за яких знайшли кодифікації національного права, які відносилися до цих систем. З цієї теми існує досить велика кількість літературних джерел [10].

Річ має недоліки, якщо фізично не відповідає предмету, щодо якого укладений договір купівлі-продажу, або не відповідає загальноприйнятому розумінню про суть даної речі, або продана особою, що не має на неї права, або обтяжена зобов'язанням, про яке покупець не був обізнаний. Це, зокрема, впливає зі змісту статей 1641-1642 Кодексу Наполеона, з нормативних розпоряджень інших країн і літератури.

З цього погляду розрізняють недоліки фізичні і недоліки юридичні.

До недоліків фізичних відносять такі, що або знижують її

ціну виходячи з недостатньої придатності речі до її призначення, або річ не має якостей, про існування яких продавець запевнив покупця, або покупцеві передана некомплектна (неукомплектована) річ [97].

У міжнародній практиці виникли сумніви щодо критерію для визначення відповідності речі її призначенню й умов використання відповідно до договору купівлі-продажу. Судова практика здебільшого виходить із критерію функціональності, зокрема реалізації технічних нормативів речі в процесі її використання. Так, наприклад, Верховний суд Польщі у роз'ясненні від 13 березня 1981 року вказав, що покупка речі, якою вже користувалися, завжди несе погрозу невинуватих чекань. Перебіг часу і користування річчю впливають на виникнення дефектів, хоча їхній рівень може бути різним. Немає підстав для відповідальності за дефекти речі, пов'язані з визначеним часом користування річчю, особливо в тих випадках, коли мова йде про предмети особливої складності. Наприклад, автомобілі [98].

Іншою формою фізичного недоліку є відсутність тих якостей речі, що повинні були б бути по запевненню продавця. Ця форма недоліку є в сучасній купівлі-продажі найбільш розповсюдженою, особливо в умовах широкої реклами, що обіцяє в пропонуванних речах різні достоїнства, яких у дійсності немає. Декларована якість товару може стосуватися енергоємності, безпеки, сертифікованості і т.п., невідповідність чому виявляється не відразу, а в процесі експлуатації.

Наступною формою фізичного недоліку є неукомплектованість речі. Нерідко це досить важко виявити, оскільки потрібна не тільки відповідна кваліфікація покупця, але і знання комплектатції речі. Наприклад, автомашини Волзького автозаводу надходять у продаж з інструментальною сумкою, у якій є набір ключів, викруток і т. п. Імпортні автомашини такої сумки не мають. Покупець, який раніше мав автомашину іноземного виробництва, відсутність інструментальної сумки у ВАЗовському автомобілі може не помітити і не вимагати її надання. У літературі висловлюється думка, що сумлінний продавець, який знає про відсутність, скажімо, інструкції, яка стосується продаваної речі, повинний повідомити про це покупця і відповідно знизити ціну [99].

Закон України «Про захист прав споживачів» поділяє можливі недоліки в проданому товарі на істотні і несуттєві.

Недолік – це «невідповідність товару стандарту, умовам договору або звичайно пропонованим вимогам до якості товару». Невідповідність товару стандарту може бути встановлено незалежною товарною експертизою. Невідповідність товару умовам договору також можна встановити за допомогою експертів, а якщо невідповідність очевидна, у проведенні експертизи немає необхідності.

Під істотним недоліком товару (роботи, послуги) Закон розуміє такий недолік, що:

- унеможливує або робить неприпустимим використання товару (роботи, послуги) відповідно до його цільових призначень;

- не може бути усунутий;

- виявляється знову після усунення;

- вимагає великих витрат для усунення;

- у значній мірі позбавляє споживача того, на що він мав право розраховувати при укладанні договору.

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

До юридичних (правових) недоліків речі відносяться недоліки, пов'язані з продажем її особою, що не є власником і не уповноважена власником на розпорядження річчю, а також продаж речі, обтяженої зобов'язаннями, у тому числі правами третьої особи.

Слід зазначити, що Закон України «Про захист прав споживачів» говорячи про неналежну якість товару має на увазі тільки фізичні недоліки. Скористатися правами, передбаченими ст. 8 Закону, споживач може тільки в тому випадку, якщо неналежна якість товару не було обговорено продавцем під час продажу. Якщо ж під час продажу товару окремі недоліки були обговорені, це не позбавляє покупця права висунути претензії з приводу інших виявлених недоліків, що не були обговорені при покупці.

Отже, споживач, якому проданий товар неналежної якості, якщо це не було обговорено продавцем, має право за своїм вибором вимагати:

*при наявності недоліку:*

- безоплатного усунення недоліків товару. Цю вимогу споживач має право пред'явити продавцеві, виробнику або організаціям, що виконують їхні функції на підставі договору;



– відшкодування витрат на їхнє усунення споживачем або третьою особою. Такий спосіб захисту прав споживачів при покупці неякісного товару широкого поширення на практиці не одержав;

– пропорційного зменшення покупної ціни. Цю вимогу споживач має право пред'явити продавцеві або організації, що виконує його функції на підставі договору;

*при наявності істотного недоліку:*

– заміни на товар аналогічної моделі (марки, артикула). У цьому випадку законодавець має на увазі, що ціни замінного товару, і товару, на який провадиться заміна, однакові, і ніякого перерахунку не провадиться.

У закордонній практиці виникла проблема права вимоги заміни всієї речі на нову у випадку неякісної деталі, що є частиною купленої речі і яку можливо замінити без заміни всієї речі. Судова практика встала на позицію захисту інтересів продавця, якого не можна зобов'язати замінити всю річ, якщо можливо замінити тільки її частину, як це нерідко буває при експлуатації автомобіля. Цим обґрунтовують еквівалентність взаємних зобов'язань сторін у купівлі-продажу [69].

Подібні питання виникали й у нашій країні. Міністерством промполітики України був прийнятий Порядок гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни дорожніх транспортних засобів, затверджений Наказом № 721 від 29.12.2004 [68]. Згодом ці зміни знайшли відображення і в Законі України «Про захист прав споживачів»:

– заміни на такий же товар іншої марки (моделі, артикулу) з відповідним перерахунком покупної ціни; Ця вимога припускає заміну товару на такий же товар, тобто автомобіль на автомобіль, холодильник на холодильник, але іншої, не аналогічної моделі, марки, артикула. Наприклад, автомобіль «ВАЗ 21063» на автомобіль «ВАЗ 21099». Споживчі властивості цих товарів істотно розрізняються, так само істотно відрізняються їхні ціни. Тому при такій заміні провадиться відповідний перерахунок вартості товарів;

– розірвання договору купівлі-продажу. При розірванні договору купівлі-продажу споживач зобов'язаний повернути товар з недоліками і має право вимагати відшкодування збитків. Наприклад, споживач придбав великогабаритний товар. За достав-

ку товару споживач заплатив. При розірванні договору купівлі-продажу з продавцем споживач має право, разом з іншими збитками, вимагати відшкодування транспортних витрат.

Рішення покупця про звертання з вимогами про захист свого порушеного права виражається однобічною заявою довільної форми, з очікуванням повернення продавцем сплачених йому грошей (ціни) і з реальним поверненням проданої з недоліками речі.

Особливо слід наголосити про вимогу щодо розірвання договору у випадку виявлення недоліку речі, у якій уже раніше недоліки були виявлені й усувалися продавцем, або річ мінялася з тих же причин. Справа в тому, що в ряді правових систем право на розірвання договору через недоліки може бути обмежено, якщо продавець погодився «негайно» обміняти річ на таку ж, без недоліків. Але «негайна» згода не рятує продавця, якщо він вже один раз усував у цій речі недоліки.

Додаткові правила встановлені для випадків передачі речі частинами (комплектуючими деталями). Якщо продавець за вимогою покупця не поставитиме йому замість куплених такої ж кількості частин без недоліків, покупець має право розірвати договір, у тому числі і стосовно тих деталей, що підлягають постачанню в майбутньому [8].

### **Питання для самоперевірки**

1. Які права споживача у разі придбання товару неналежної якості передбачені Законом України «Про захист прав споживачів»?
2. Що таке недолік у розумінні Закону України «Про захист прав споживачів»?
3. Що таке істотний недолік у розумінні Закону України «Про захист прав споживачів»?
4. Як недолік та істотний недолік впливають на обсяг прав споживача у разі придбання ним товару неналежної якості?
5. Які права споживача у разі придбання товару неналежної якості передбачені зарубіжним законодавством?

## 2.4. Право споживача на безпеку продукції (товарів, робіт)

Застосування в повсякденному житті різних механізмів, що можуть вийти з-під контролю людини, не дозволяє цілком виключити заподіяння шкоди. Щоб мінімізувати можливість виникнення шкоди при реалізації товарів, Закон надає великого значення реалізації права споживачів на безпеку.

Право споживачів на безпеку означає, що товар (робота, послуга) при звичайних умовах його використання, збереження, транспортування й утилізації повинний бути безпечним для життя, здоров'я споживача, навколишнього середовища і не заподіювати шкоди майну споживача.

Закон передбачає ряд заходів, спрямованих на запобігання заподіяння шкоди життю і здоров'ю споживачів. Умовно ці заходи можна поділити на дві групи:

- заходи, спрямовані на недопущення надходження в оборот товарів, що можуть заподіяти споживачам шкоду;
- заходи щодо запобігання нанесення шкоди товарами, що вже реалізуються споживачам.

Проводячи заходи першої групи, держава встановлює обов'язкові вимоги, яким повинні відповідати товари, реалізовані споживачам. Ці вимоги містяться в стандартах, вони підлягають обов'язковому дотриманню. Контроль за дотриманням цих вимог покладається на державні органи, насамперед на виконавчі органи зі стандартизації, метрології, органи санітарно-епідеміологічного нагляду тощо. Додатковою перешкодою надходження в продаж небезпечних товарів є державна система сертифікації. Сертифікація – це процес підтвердження уповноваженим державним органом відповідності якості товарів обов'язковим вимогам стандартів.

Ще однією гарантією забезпечення безпеки для життя, здоров'я і майна споживача при використовуванні ним товарів, є передбачений Законом обов'язок виробника в необхідних випадках розробити і вказати в супровідній документації на товар, на етикетці, маркіруванням або іншим способом спеціальні правила використання товару, його збереження, транспортування й утилізації. При цьому, продавець зобов'язаний довести ці правила до відома споживача.

Продукція, на яку актами законодавства або іншими нормативними документами встановлено обов'язкові вимоги щодо забезпечення безпеки для життя, здоров'я споживачів, їх майна, навколишнього природного середовища і передбачено нанесення національного знака відповідності, повинна пройти встановлену процедуру оцінки відповідності. Виробник має право маркувати продукцію національним знаком відповідності за наявності декларації про відповідність та/або сертифіката відповідності, виданих згідно із законодавством.

Якщо встановлено, що при додержанні споживачем правил використання, зберігання чи транспортування товарів (наслідків робіт) вони завдають або можуть завдати шкоду життю, здоров'ю, майну споживача чи навколишньому природному середовищу, виробник (виконавець, продавець) зобов'язаний негайно припинити їх виробництво (реалізацію) до усунення причин заподіяння шкоди, а в необхідних випадках – вжити заходів щодо вилучення їх з обороту та відкликання від споживачів.

Створюючи новий (модернізований) товар, розробник повинний подати технічну документацію відповідному органу для проведення державної експертизи на його відповідність вимогам щодо безпеки для життя, здоров'я і майна споживачів, а також навколишнього природного середовища.

Виробник (виконавець) зобов'язаний інформувати споживача про можливий ризик і про безпечне використання продукції за допомогою прийнятих загальновідомих у міжнародній практиці позначень.

Європейська Рада 27.01.77 р. відкрила для підписання Страсбурзьку конвенцію про відповідальність за продукти у випадку заподіяння ними тілесної шкоди або смерті. Положення цієї Конвенції були сприйняті в Україні Законом «Про якість і безпеку харчової продукції і продовольчої сировини» [42]. Він передбачає обов'язкову вимогу до виготовлювача вказувати на етикетці повне найменування продукції, склад, найменування й адресу виготовлювача, інші реквізити (усього 13 позицій), за якими можна безпомилково визначити, яка це продукція.

Отже, що стосується харчових продуктів, їхня безпека – це відсутність токсичної, канцерогенної, мутагенної, алергенної або іншої несприятливої для організму людини дії харчових продуктів при їхньому споживанні в загальноприйнятих кількостях, ме-

жі яких встановлюються Міністерством охорони здоров'я України (ст. 1 Закону України «Про якість і безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини»).

Можна виділити наступні способи забезпечення безпеки продуктів харчування:

1) розробка і затвердження стандартів, екологічних нормативів, технічних умов;

2) державна реєстрація пестицидів і агрохімікатів, за умови наявності методик визначення залишкової кількості препаратів у сільськогосподарській продукції, харчових продуктах;

3) сертифікація;

4) здійснення державного нагляду за дотриманням стандартів, норм і правил у цій сфері;

5) здійснення ветеринарно-санітарної експертизи продуктів тваринного і рослинного походження;

6) контроль за експортом та імпортом;

7) здійснення радіологічного і токсикологічного контролю продуктів харчування на ринках, м'ясокомбінатах, оптових базах;

8) вилучення, утилізація або знищення продукції у випадку забруднення її радіонуклідами понад встановлені норми [18].

Як уже згадувалося, відповідальність виготовлювача за зроблений товар обмежується терміном служби або терміном придатності товару, а якщо ці терміни не встановлені, то виготовлювач зобов'язаний забезпечити безпеку товарів протягом десяти років з моменту передачі споживачеві.

У законодавстві ряду закордонних країн встановлено правило, згідно з яким якщо в порушення вимог законодавства виготовлювач не встановив термін служби на товар, на який установлення такого терміну обов'язково, він буде нести відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну споживачів незалежно від часу його заподіяння. Даний порядок безперечно збільшує відповідальність виробника, однак представляється, що встановлене українським законодавцем обмеження відповідальності терміном у 10 років цілком виправдано і відповідає здоровому глузду.

## Питання для самоконтролю

1. Який зміст права на безпеку згідно з положеннями Закону «Про захист прав споживачів»?
2. Що необхідно зробити з продукцією, якщо встановлено, що при додержанні споживачем правил використання, зберігання та транспортування вона завдає або може завдати шкоду життю, здоров'ю, майну споживача, або навколишньому природному середовищу?
3. Які обов'язки виробника у разі створення нового товару передбачені Законом України «Про захист прав споживачів» з метою забезпечення права споживача на безпеку?
4. Які Вам відомі засоби забезпечення безпеки продуктів харчування?
5. Які заходи передбачає Закон України «Про захист прав споживачів», спрямовані на запобігання заподіянням шкоди життю і здоров'ю споживачів?

### 2.5. Право споживача на інформацію про продукцію

Право споживача на інформацію знайшло законодавче закріплення ще в Статуті Великого князівства Литовського 1588 р., що був протягом 250 років діючим законом на території Білорусі, Литви й України. У Статуті, зокрема, передбачалося право споживача на достовірну інформацію про ціну товару. Так, артикул 1 говорить: «А ціна табуну князівському, панському і землянському така повинна бути: за жеребця – вісім коп грошів, за кобилу – чотири копи грошів. Артикул 9 устанавлює ціну на хліб, сіно і городні культури: жита копиця і пшениці по 20 грошів, бочка жита і копиця льна по 24 гроша, вівса копиця – 8 грошів» і т.д [91].

У статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» встановлено, що право на необхідну, доступну і достовірну інформацію про кількість, якість і асортимент товарів, є невід'ємним правом будь-якого споживача, який знаходиться на території України.

Виходячи з того, що під інформацією розуміються документовані або привселюдно оголошені відомості (Закон України «Про інформацію» [53], «Про науково-технічну інформа-

цію» [46]), законодавство про захист прав споживачів визначає загальні вимоги, що висуваються до цієї інформації.

По-перше, споживачеві повинна бути надана вся необхідна інформація про товар (послугу) і його якість. Закон виходить з того, що в споживача немає достатніх знань про товар (послугу), яку він хоче придбати. При цьому, продавець (виконавець) передбачається професіоналом, що має повну інформацію і знання про товар (послугу). Тому він повинний надати споживачеві інформацію в такому обсязі, щоб у нього склалося чітке уявлення про властивості товару, його якість і безпеку, правила користування і збереження, і він міг на основі цих відомостей зробити компетентний вибір потрібного і підходящого для себе товару (послуги).

По-друге, інформація повинна доводитися в наочній і доступній формі. Доступна для споживача форма доведення інформації про якість товару (послуги) означає, що інформація повинна бути надана у формі (письмовій або усній), яка дозволяє споживачеві зрозуміти її зміст.

По-третє, інформація про товар (послугу) і його якість повинна бути достовірною, тобто відповідати дійсності.

У даний час ще є випадки, коли інформація про імпортовані товари доводиться до відома споживачів іноземною мовою. Часом і продавці не можуть пояснити, яке призначення товару, як їм користуватися, яка в нього якість. Особливо це відноситься до продовольчих товарів, косметики і т. п. Зазначені випадки розглядаються як не надання інформації. Тому діюче законодавство вимагає, щоб інформація про товар (послугу) і його якість були перекладені і викладені відповідно до закону про мови.

Інформація повинна доводитися до відома споживачів при укладанні договору. З цього випливає, що за повноту і достовірність інформації, повідомленої в рекламі товару, розміщеної поза місцем продажу товару, наприклад на телебаченні, продавець відповідальності перед споживачем не несе, якщо тільки він не є особою, за замовленням якої реклама розміщена, і при покупці товару споживачеві не повідомлена та ж інформація про товар, який рекламувався. За достовірність інформації, що надається в рекламі, відповідальність несе особа, за замовленням якої реклама розміщується в засобах масової інформації або іншим способом доводиться до відома споживача [49].

Інформацію про товари (послуги) і їхні якості можна поділити на дві групи:

1) інформація, яка містить загальні вимоги до товару (стаття 15 Закону України «Про захист прав споживачів»);

2) інформація, яка містить спеціальні вимоги до окремих видів товарів (робіт, послуг). (Правила продажу продовольчих товарів, Правила роздрібної торгівлі тютюновими виробами, Правила роздрібної торгівлі алкогольними напоями тощо).

До загальної інформації можна віднести: найменування й адресу виробника (виконавця); дату виготовлення; перелік споживчих властивостей; ціну й умови придбання; термін служби (придатності) й інші.

Спеціальна інформація містить наступні відомості:

1) відносно продуктів харчування: маса (обсяг); складові, включаючи перелік використаних у процесі виготовлення інших продуктів харчування, харчових добавок, барвників і т.п. [61]; калорійність; зміст шкідливих для здоров'я речовин, у порівнянні з обов'язковими вимогами нормативних документів; протипоказання до застосування й інші;

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

3) відносно тютюнових виробів: найменування загальне і спеціальне; наявність фільтруючого мундштука; кількість одиниць у пачці; попередження про шкідливість для здоров'я тощо.

У даний час Україна зіткнулася з проблемою ввозу на її територію неякісних, фальсифікованих, а іноді і радіоактивних товарів, що прямо загрожують здоров'ю і життю споживачів. Зазначені товари, як правило, не мають сертифікатів відповідності, не містять інформації про їхнього виробника, склад і властивості, гарантійних зобов'язання. Тому необхідно проводити комплексні державні програми, спрямовані на жорсткість заходів для перевірки якості товарів імпортованих в Україну. Особливо це стосується до харчових продуктів і добавок, парфумерії, побутової техніки, алкогольних напоїв і тютюнових виробів.

Серед іншої обов'язкової інформації, яка повинна надаватися споживачеві, можна виділити:



1) інформацію про товари (послуги), які підлягають обов'язковій сертифікації (тобто повинна надаватися інформація про їхню сертифікацію);

2) інформацію про товари (послуги), що за певних умов можуть становити небезпеку для життя, здоров'я споживача і його майна (тобто виготовлювач зобов'язаний довести до відома споживача інформацію про такі товари і можливі наслідки їхнього впливу).

Уся інформація про товари (послуги) доводиться до відома споживачів виробником (продавцем) у технічній документації, на етикетках, а також маркіруванням або іншим способом, прийнятим для окремих видів товарів (послуг) або в окремих сферах обслуговування. Крім того, продукти харчування, упаковані або розфасовані в Україні, повинні мати інформацію про місце їхнього походження (стаття 15 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Отже, обов'язок продавця (виконавця) надати інформацію про товари (послуги), є не тільки гарантією права споживача на інформацію, але і дає йому можливість реалізувати своє право на належну якість товару (послуги). На основі отриманої інформації споживач може вибрати саме той товар (послугу) і такої якості, яка йому дійсно потрібна.

### Питання для самоконтролю

1. Який зміст права споживача на інформацію передбачає Закон України «Про захист прав споживачів»?

2. Що є доступною та достовірною інформацією та якими нормативно-правовими актами ці поняття регламентуються?

3. Яка інформація на товари, роботи, послуги є загальною, а яка спеціальною?

4. Яку інформацію про продовольчі товари треба надати споживачу?

5. Яку інформацію про алкогольні напої та тютюнові вироби треба надати споживачу?

### 3. ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЯКОСТІ ТОВАРІВ, РОБІТ, ПОСЛУГ

#### 3.1. Поняття якості товарів, робіт, послуг

Сьогодні якість знаходиться у центрі уваги споживачів. Це поняття включає такі характеристики як надійність, безпека для здоров'я, зручність в експлуатації, відповідність виробу його функціональному призначенню, сучасним науково-технічним стандартам, екологічним вимогам, якість і рівень післяпродажного обслуговування. За товари, які мають ці властивості, американці готові заплатити суми, що перевищують середній рівень цін на них на 66-70 % для телевізорів, м'яких меблів, взуття; на 42 % для посудомийних машин; на 20 % для автомобілів. Охоче купуючи якісні товари, навіть якщо вони коштують дорожче, американці в остаточному підсумку заощаджують на грошових витратах і витратах часу у процесі їхнього використання [25].

У філософському розумінні якість – сукупність властивостей товару як речі, що роблять товар саме таким, а не іншим. Існують не якості, а тільки речі, що володіють якостями. У цьому сенсі якоюсь якістю володіє будь-яка, навіть найгірша, з життєвої точки зору річ.

Техніко-економічне поняття якості охоплює тільки ті властивості товару, що роблять його корисним, здатним задовольняти ті потреби, заради яких він купувався. Тому з економічної точки зору, якість – сукупність споживчих властивостей товару (послуги), що дозволяють використовувати його за призначенням [57].

Призначення товару означає, що він може використовуватися у визначених цілях. Ціль може бути відома продавцю (виконавцю) від споживача, а може бути і не відома. У першому випадку товар повинний бути придатний для використання з метою, заради якої споживач його придбав. В іншому – придатний для цілей, у яких такий товар звичайно використовується.

З правової точки зору якість продукції – це сукупність властивостей, що відображають безпеку, новизну, довговічність, надійність, економічність, ергономічність, естетичність, екологічність продукції і т. п., що надають їй здатність задовольняти споживача відповідно до її призначення (ст. 1 Декрету КМ України «Про державний нагляд за дотриманням стандар-

тів, норм і правил і відповідальності за їхнє порушення» від 8.04.1993 р.) [37].

Закон України «Про захист прав споживачів» дає наступне визначення належної якості товару, роботи або послуги: властивість продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору із споживачем. Отже, можна зробити висновок, що правовий аспект поняття якості товару (послуги) полягає в тому, що:

1) якість – як сукупність властивостей продукції (технічних, експлуатаційних, соціальних тощо) – сприяє задоволенню споживача відповідно до призначення продукції (товару);

2) вимоги до якості товару (послуги) підлягають обов'язковому виконанню в силу діючого законодавства.

Відносно харчових продуктів і продовольчої сировини, якість – це сукупність властивостей харчового продукту, що визначає його здатність забезпечувати потреби організму людини в енергії, живильних і вкусоароматичних речовинах, безпеку для здоров'я, стабільність складових і споживчих властивостей протягом терміну придатності до вживання (ст.1 Закону України від 23.12.97 р. «Про якість і безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини») [27].

При цьому, основними характеристиками якості харчового продукту, є його енергетична і біологічна цінності, під якими розуміються:

1) енергетична цінність – показник, що характеризує частку енергії, що може вивільнитися з харчових продуктів у процесі біологічного окислювання і використання для забезпечення фізіологічних функцій організму людини;

2) біологічна цінність харчового продукту – головний показник якості харчового продукту, що визначає ступінь його відповідності оптимальним потребам людини і гарантованій безпеки використання за фізіологічними нормами [43].

Питання захисту прав споживачів тісно пов'язані з відносинами з державного управління якістю і безпекою товарів (послуг). Так, у різних країнах державне управління якістю продукції здійснюють органи громадської, галузевої і спеціальної компетенції. Разом з тим, у їхній системі варто виділити спеціально створені центральні органи, на які покладене проведення єдиної

політики держави з питань забезпечення якості продукції (в Україні – Державний комітет України з питань технічного регулювання і споживчої політики; у Польщі – Комітет зі стандартизації і виміру; у Болгарії – Комітет якості, стандартизації і метрології). Ці органи відіграють досить істотну роль у проведенні політики держави з питань забезпечення належної якості і безпеки продукції і відповідно – захисті прав споживачів. Ці органи наділені широким колом повноважень, що надають можливість предметно реалізувати функції щодо державного управління якістю продукції. Так, Комітет з якості, стандартизації і метрології Болгарії затверджує номенклатуру продукції і засобів виміру, що підлягають обов'язковій перевірці; параметри технічного рівня і якості продукції, для яких необхідні державні стандарти; вимоги щодо метрології і т. д. Аналогічними повноваженнями наділений і Державний комітет України з питань технічного регулювання і споживчої політики.

Особлива увага якості товарів приділяється і на законодавчому рівні закордоном. Конгрес США прийняв ряд федеральних законів, що стосуються організації управління якістю продукції, юридичної відповідальності за недотримання стандартів, технічних регламентів і регулювання інших питань. До їхнього числа відносяться наступні закони: про державний нагляд за якістю продуктів харчування і медикаментів, про гарантії на споживчі товари тривалого користування, про захист дітей і забезпечення безпеки іграшок. Держава надає важливі повноваження федеральним відомствам, що займаються питаннями забезпечення якості і безпеки продукції. Зокрема, Федеральна комісія з харчових і лікарських товарів має право знімати з продажу недоброякісну продукцію. Також для США, Франції, Англії, ФРН, Італії й інших держав характерна і договірна відповідальність, що впливає з невиконання або неналежного виконання зобов'язань відносно безпеки і якості продукції [56].

Про важливість питань якості товарів свідчить створення в 1997 р. Національної Ради з питань якості при Президенті України [47]. Рада є консультативно-дорадчим органом, метою діяльності якого є підвищення якості і конкурентоспроможності продукції, підтримка національних товаровиробників, захист прав споживачів і сприяння інтеграції України у світову економіку.

## Питання для самоконтролю

1. Якими нормативно-правовими актами визначається поняття якості?
2. Що являє собою якість у філософському розумінні?
3. Що являє собою якість в економічному розумінні?
4. Що таке якість харчового продукту?
5. Які державні органи займаються питанням якості товарів, робіт, послуг?

### 3.2. Стандартизація як засіб забезпечення безпеки та якості товарів, робіт, послуг

Відповідно до Декрету Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» [51] вимоги до якості товарів і послуг визначаються в нормативних документах зі стандартизації. Ці нормативні документи повинні ґрунтуватися на сучасних досягненнях науки, техніки і технології, міжнародних стандартах, правилах і рекомендаціях зі стандартизації, прогресивних національних стандартах інших держав; враховувати умови використання товарів, результатів роботи, послуг; умови і режим праці і не порушувати положення законодавства.

Дія зазначеного Декрету поширюється на всі підприємства, установи й організації незалежно від форм власності і видів діяльності, що діють на території України, а також на громадян-суб'єктів підприємницької діяльності.

Державну систему стандартизації створює Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики – національний орган зі стандартизації.

До нормативних документів зі стандартизації, що діють на території України відносяться: Державні стандарти України (ДСТУ); Галузеві стандарти (ГСТУ); Стандарти науково-технічних та інженерних товариств і союзів; Технічні умови (ТУУ); Стандарти підприємств (СТП).

Крім того, до державних стандартів України прирівнюються державні будівельні норми і правила, державні класифікатори техніко-економічної і соціальної інформації, а також міжнародні державні стандарти, передбачені угодою про про-

ведення погодженої політики в галузі стандартизації, метрології і сертифікації, підписаним у м. Москві 13 березня 1992 р.

Отже, можна зробити висновок, що стандарт – це державний стандарт, галузевий стандарт, технічні умови й інші нормативні документи, затверджені відповідним органом, у яких вказуються загальні принципи або характеристики щодо визначених об'єктів стандартизації або технічні вимоги, яким повинна відповідати конкретна продукція. Дане визначення стандарту закріплене й у Декреті КМ України «Про державний нагляд за дотриманням стандартів, норм і правил і відповідальності за їх порушення» [37]. Також, ст. 1 Декрету дає наступні визначення норм і правил, що містять загальні вимоги до якості продукції:

а) норми – метрологічні, будівельні, санітарні й інші обов'язкові вимоги, затверджені відповідним органом, що встановлюють гранично припустимі величини показників продукції і концентрації речовин, які гарантують якість продукції;

б) правила – затверджені відповідним органом, метрологічні, санітарні, протипожежні, екологічні, організаційні, технологічні й інші вимоги до виробництва продукції.

ДСТУ розробляються на: 1) організаційно-методичні і загальнотехнічні об'єкти; 2) вироби машинобудівного застосування; 3) основні елементи народногосподарських об'єктів державного значення; 4) продукцію міжгалузевого призначення; 5) продукцію для населення; 6) методи іспитів.

Вимоги до якості, закріплені в ДСТУ, поділяються на обов'язкові, підлягаючі дотриманню всіма державними органами управліннями і суб'єктами, що здійснюють підприємницьку діяльність, і рекомендаційні.

До обов'язкових вимог ДСТУ, відповідно до діючого законодавства, відносяться наступні вимоги:

1) вимоги, що забезпечують безпеку продукції для життя, здоров'я і майна громадян, її сумісність і взаємозамінність, охорону навколишнього природного середовища, і вимоги до методів іспитів цих показників;

2) вимоги техніки безпеки і гігієни праці з посиланням на відповідні санітарні норми і правила;

3) метрологічні норми, правила, вимоги і положення, що забезпечують вірогідність і єдність вимірів;

4) положення, що забезпечують технічну єдність під час розробки, виготовлення, експлуатації (застосування) продукції.

Усі інші вимоги до якості товарів, робіт і послуг, закріплені ДСТУ, носять рекомендаційний характер. Наприклад, основні споживчі (експлуатаційні) характеристики, естетичні й ергономічні вимоги і т.ін.

Державні стандарти України затверджуються і реєструються Державним комітетом з питань технічного регулювання та споживчої політики, а державні стандарти в галузі будівництва і промисловості будівельних матеріалів – Міністерством України у справах будівництва й архітектури.

Що стосується галузевих стандартів (ГСТУ), вони розробляються і приймаються відповідними державними органами управління в межах їхньої компетенції на продукцію (товари, роботи, послуги) окремих видів, при відсутності державних стандартів України або в разі потреби встановлення вимог, що перевищують або доповнюють вимоги державних стандартів.

Обов'язкові вимоги галузевих стандартів підлягають безумовному виконанню всіма підприємствами й організаціями, що входять у сферу управління органу, що їх затвердив.

Стандарти науково-технічних та інженерних товариств і союзів розробляються при необхідності поширення результатів фундаментальних і прикладних досліджень, отриманих в окремих галузях знань або сферах професійних інтересів. Ці стандарти можуть використовуватися на основі добровільної згоди споживачів. Крім того, ці стандарти також підлягають обов'язковій реєстрації в Держпотребстандарті України.

Єдина вимога, передбачена п. 3 ст. 6 Декрету КМ України «Про стандартизацію і сертифікацію» відносно галузевих стандартів і стандартів науково-технічних та інженерних товариств і союзів, – вони не повинні суперечити обов'язковим вимогам державних стандартів України.

Стандарти підприємств розробляються і затверджуються підприємствами самостійно. СТП розробляються на продукцію, яка використовується лише на конкретному підприємстві і тому порядок розробки, затвердження, обліку, зміни і скасування СТП також визначається підприємством самостійно.

У даний час у сфері товарного обороту продовжують діяти технічні умови (ТУУ), що містять вимоги, які регулюють відноси-

ни між постачальником (розроблювачем, виробником) і споживачем (замовником) продукції.

Для організації інформування споживачів (замовників) про номенклатуру і якість продукції, що випускається, контролю відповідності технічних умов обов'язковим вимогам державних, а в передбачених законодавством випадках – галузевих стандартів, технічні умови на продукцію і зміни до них підлягають державній реєстрації в територіальних органах Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики. Технічні умови і зміни до них, які не пройшли державну реєстрацію, вважаються недійсними. Тому ТУУ являють собою такий саме нормативний документ зі стандартизації, як галузеві стандарти і стандарти підприємств (ст. 7 Декрету).

Нормативні документи із стандартизації повинні застосовуватися державними органами управління, підприємцями на стадіях розробки, підготовки товарів до виробництва, виготовлення, реалізації, використання, збереження, транспортування й утилізації, при виконанні робіт і наданні послуг, розробці технічної документації (конструкторської, технологічної, проектної, у тому числі технічних умов на товари і послуги, що продаються). У договорі на постачання продукції повинні бути посилання на нормативні документи, які пройшли державну реєстрацію, і згідно з якими буде поставлятися продукція.

Таким чином, затверджуючи обов'язкові вимоги щодо якості товарів і послуг, спрямовані на забезпечення безпеки життя, здоров'я і майна, охорони навколишнього природного середовища, і зобов'язуючи підприємців застосовувати і дотримуватись їх, держава захищає права і законні інтереси споживачів, які використовують ці товари і послуги.

При цьому, тільки встановлення вимог до якості товарів не гарантує якості кожного окремого товару, тому товари і послуги, на які актами законодавства або інших нормативними документами встановлені обов'язкові вимоги щодо забезпечення безпеки життя, здоров'я споживачів, їхнього майна, природного середовища, підлягають обов'язковій сертифікації відповідно до діючого законодавства. Реалізація і використання таких товарів (у тому числі імпортних), виконання робіт і надання послуг без сертифіката відповідності забороняється (п. 4 статті 14 Закону України «Про захист прав споживачів»).



Розглянута система стандартизації та сертифікації діє ще з часів Радянського Союзу. Однак сьогоднішня диктує потребу гармонізації законодавства України з законодавством Європейського Співтовариства, у тому числі і в розглянутій галузі. Реформування системи стандартизації почалося в Україні прийняттям вищезазначених Декретів, але створення нової системи технічного регулювання почалося з прийняттям Закону України «Про стандартизацію» від 17.05.2001 р. № 24-08-III [88]. Згідно зі ст. 5 Закону, метою стандартизації в Україні є забезпечення безпеки для життя та здоров'я людини, тварин, рослин, а також майна та охорони довкілля, створення умов для раціонального використання всіх видів національних ресурсів та відповідності стандартизації своєму призначенню, сприяння усуненню технічних бар'єрів у торгівлі.

Закон ввів наступні поняття у сфері стандартизації.

Стандарт – документ, що встановлює для загального і багаторазового застосування правила, загальні принципи або характеристики, які стосуються діяльності чи її результатів, з метою досягнення оптимального ступеня впорядкованості у певній галузі, розроблений у встановленому порядку на основі консенсусу.

Нормативний документ – документ, який встановлює правила, загальні принципи або характеристики різних видів діяльності або їх результатів. Видами нормативного документу є стандарт, кодекс усталеної практики та технічні умови.

Кодекс усталеної практики (звід правил) – документ, що містить практичні правила чи процедури проектування, експлуатації обладнання, конструкцій або виробів. Кодекс усталеної практики може бути стандартом, частиною стандарту або окремим документом.

Технічні умови – документ, що встановлює технічні вимоги, яким повинні відповідати продукція, процеси або послуги. Технічні умови можуть бути стандартом, частиною стандарту або окремим документом.

Технічний регламент – нормативно-правовий акт, прийнятий органом державної влади, що встановлює технічні вимоги до продукції, процесів чи послуг безпосередньо, або через посилання на стандарти чи відтворює їх зміст.

На даний момент в Україні роботи із стандартизації можуть проводити: центральний орган виконавчої влади у сфері

стандартизації (Держспоживстандарт України), рада стандартизації, технічні комітети стандартизації, інші суб'єкти, що займаються стандартизацією. Залежно від рівня суб'єкта стандартизації, який приймає чи схвалює стандарти, розрізняють:

– національні стандарти, кодекси усталеної практики та класифікатори, прийняті чи схвалені центральним органом виконавчої влади у сфері стандартизації, видані ним каталоги та реєстри загальнодержавного застосування;

– національні стандарти, кодекси усталеної практики та технічні умови, прийняті чи схвалені іншими суб'єктами, що займаються стандартизацією.

Стандарти повинні відповідати потребам ринку, сприяти розвитку вільної торгівлі, підвищенню конкурентоздатності вітчизняної продукції та бути викладені таким чином, щоб їх неможливо було використовувати з метою введення в оману споживачів продукції, якої стосується стандарт, або надавати перевагу виробнику продукції чи продукції залежно від місця її виготовлення. Закон також встановлює, що об'єкт стандартизації може бути об'єктом інтелектуальної або промислової власності, якщо розробник стандарту в установленому законодавством порядку отримав дозвіл у власника прав на цей об'єкт [29].

Згідно з законом, центральний орган виконавчої влади у сфері стандартизації має право встановлювати знак відповідності продукції національним стандартам. Національний знак відповідності продукції національним стандартам – це знак, який засвідчує відповідність позначеної ним продукції всім вимогам стандартів, що поширюються на дану продукцію. Відповідність продукції національним стандартам підлягає добровільному підтвердженню.

### **Питання для самоперевірки**

1. Що таке стандартизація?
2. Які Ви знаєте нормативні документи зі стандартизації?
3. Що таке стандарти підприємств і на яку продукцію вони розробляються?
4. Що таке технічне регулювання?
5. Чи є вимоги до товарів, передбачені обов'язковими стандартами?

### 3.3. Сертифікація як засіб забезпечення безпеки та якості товарів, робіт, послуг

Сертифікацію можна визначити як встановлення відповідності якості і безпеки продукції обов'язковим вимогам міжнародних і державних стандартів, норм і правил, на підставі якої видається офіційний документ, що носить назву сертифікат відповідності. Таким чином, сертифікація товарів (послуг) є важливим правовим інструментом, спрямованим на захист права споживача на безпеку та якість продукції.

Сертифікація – найважливіший засіб запобігання надходження продукції і послуг, що становлять небезпеку для навколишнього середовища, життя і здоров'я громадян, у товарний обіг, забезпечення єдиної технічної політики й економії ресурсів, конкурентоспроможність товарів (послуг) на внутрішньому і зовнішньому ринку і підвищення попиту на них [34].

Державну систему органів сертифікації створює Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики (далі – Держспоживзахист). Він проводить і координує роботу із забезпечення її функціонування шляхом: затвердження переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні; визначення термінів проведення обов'язкової сертифікації; призначення органів з сертифікації продукції, акредитації органів з сертифікації та іспитових лабораторій (центрів); атестації експертів-аудиторів; встановлення правил визнання сертифікатів інших країн, а також здійснення інших дій, що входять у його компетенцію (ст. 14 Декрету Кабінету Міністрів України від 10.05.93 р. № 46-93 «Про стандартизацію і сертифікацію»).

Перелік продукції, яка підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, затверджено наказом Держстандарту від 30.06.93 р. № 95 «Про введення обов'язкової сертифікації продукції в Україні» [62]. Даний перелік складається з 39 розділів, у яких згруповано продукцію і послуги, що підлягають обов'язковій сертифікації в Україні.

Серед зазначених видів продукції і послуг можна виділити найбільш розповсюджені: електропобутове й аналогічне устаткування; апаратура радіоелектронна; побутова техніка; засоби обчислювальної техніки; спеціальні засоби самозахисту; миючі

засоби; технічні засоби охоронної, пожежної й охоронно-пожежної сигналізації; засоби зв'язку; кіно-, фототехніка; дорожні транспортні засоби, їхні складові частини і пристосування; товари легкої промисловості; нафтопродукти; будівельні матеріали, вироби і конструкції; готельні послуги і послуги харчування, надані суб'єктами туристичної діяльності; послуги автомобільного транспорту тощо.

Внесення змін у затверджений Перелік здійснюється Держспоживстандартом України за пропозиціями міністерств, відомств, органів з сертифікації і технічних комітетів зі стандартизації.

Обов'язкова сертифікація в Україні провадиться винятково в державній системі сертифікації. Обов'язкова сертифікація повинна включати перевірку й іспит продукції для визначення її характеристик, а також подальший державний технічний нагляд за сертифікованою продукцією. Испити з метою обов'язкової сертифікації проводяться акредитованими іспитовими лабораторіями (центрами) (ст. 15 Декрету № 46-93).

За результатами проведення сертифікації у випадку позитивного рішення заявнику органом з сертифікації видається сертифікат і право маркірувати продукцію спеціальним знаком відповідності.

Обов'язкова сертифікація товарів передбачена нормами наступних законодавчих документів: ст. 15 Закону України «Про якість і безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини»; ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів»; ст. 10 Закону України «Про державне регулювання виробництва і торгівлі спиртом етиловими, коньячними і плодовим, алкогольними напоями і тютюновими виробами» [39]; ст. 10 Закону України «Про транспорт» [52]; ст. 12 Закону України «Про обіг в Україні наркотичних засобів, психотропних речовин, їхніх аналогів і прекурсорів» [54]; ст. 25 Закону України «Про зв'язок» [50]; ст. 20 Закону України «Про лікарські засоби» [43]; ст. 4 Закону України «Про державне регулювання імпорту сільськогосподарської продукції» [38]; ст. 9 Закону України «Про металобрухт» [45].

Після одержання сертифіката виробники, постачальники, виконавці або продавці товарів або виконавці послуг, що підлягають сертифікації (залежно від того, хто подавав заяву на сертифікацію), зобов'язані забезпечувати виготовлення товару (надання по-

слуг) відповідно до вимог нормативного документа, на відповідність якому товар (послуга) сертифікована.

Продукція (товар), завезена і реалізована на території України, повинна відповідати вимогам норм і стандартів, які діють в Україні. Відповідність підтверджується сертифікатом або свідченням про визнання іноземного сертифікату, який видається Держспоживстандартом України або уповноваженим ним органом. На їхній підставі Держспоживстандарт включає сертифіковану продукцію до Єдиного реєстру сертифікованої продукції в Україні. Порядок ввозу на територію України імпортованої продукції, та такої, що підлягає в Україні обов'язковій сертифікації, встановлюється Державним митним комітетом України і Державним комітетом з питань технічного регулювання та споживчої політики.

Законодавством передбачена також можливість проведення добровільної сертифікації товарів, робіт, послуг. Вона може проводитися з ініціативи виробника, продавця, споживача, органів державної виконавчої влади, громадських організацій або окремих громадян з метою перевірки відповідності продукції (послуг) вимогам, не віднесеним нормативними документами до обов'язкових.

Добровільна сертифікація здійснюється на підставі договору між замовником і органом з сертифікації. Добровільну сертифікацію, на відміну від обов'язкової, яка здійснюється тільки в державній системі сертифікації, можуть проводити підприємства, установи, організації, інші юридичні особи, що взяли на себе функції органу з добровільної сертифікації, а також органи, акредитовані в державній системі сертифікації. Органи з добровільної сертифікації повинні бути зареєстровані в Держспоживстандарті України.

Правила здійснення добровільної сертифікації встановлюються самими органами з добровільної сертифікації, а правила, що визначають порядок і вимоги до здійснення обов'язкової сертифікації, встановлюються нормативними актами Держстандарту, такими, наприклад, як накази Держстандарту від 13.09.96 р. № 378 «Про затвердження Правил обов'язкової сертифікації тютюнових виробів» [73], від 13.09.96 р. № 379 «Про затвердження Правил обов'язкової сертифікації алкогольних напоїв» [70], від 24.01.97 р. № 37 «Про затвердження Правил обов'язкової сертифікації піднімальних споруджень і кранової продукції» [72], від 16.01.97 р.

№ 19 «Про затвердження Правил обов'язкової сертифікації нафти і нафтопродуктів» [71] та ін.

Визнанню в системі сертифікації підлягають сертифікати і протоколи іспитів продукції, видані уповноваженими органами інших держав, за умови дотримання сукупності наступних правил:

- укладено двосторонню угоду про взаємне визнання результатів робіт із сертифікації з національним органом з сертифікації тієї країни, з якої постачається продукція, завезена в Україну;

- іноземний сертифікат виданий у державній системі сертифікації тієї країни, з якої постачається й у якій виготовлена продукція, завезена в Україну;

- продукція, завезена в Україну, може бути ідентифікована за супровідною документацією (маркірування, етикетка) як виготовлена згідно з міждержавним (ДСТ) або іншими нормативними документами, що діють в Україні;

- представлені або зазначені в іноземному сертифікаті документи, передбачені відповідним пунктом Правил;

- номенклатура всіх обов'язкових вимог до продукції, зазначених в іноземному сертифікаті, і норми цих вимог цілком відповідають номенклатурі обов'язкових вимог і нормам, що діють в Україні.

У чинному законодавстві також існує таке поняття як атестовані виробництва. Атестація виробництва – це обстеження технологічних процесів виробництва, що дозволяє зробити висновок про те, що продукція, яка випускається, відповідає стандартам і нормам безпеки, а внутрішня система контролю якості здатна ефективно знаходити будь-які відхилення від встановлених норм.

Технічний нагляд за сертифікованою продукцією під час її виробництва у випадку, якщо сертифікат відповідності виданий підприємству-виробнику на відповідний термін і надане право самостійно застосовувати його до кожної одиниці виготовленої продукції, здійснюється, насамперед, шляхом періодичних контрольних перевірок зразків продукції, відібраних у виробника або в торговельних організаціях [60].

Чинним законодавством передбачені міри відповідальності, згідно з якими орган з сертифікації може тимчасово припинити або зупинити дію сертифіката у випадку:

- виявлення невідповідності продукції вимогам, які встановлені під час сертифікації;
- порушення вимог технології виготовлення, правил приймання, методів контролю й іспитів, маркірування продукції і т. п.;
- зміни виробником нормативних документів, методів іспитів, складових і т.ін., що можуть вплинути на відповідність сертифікованої продукції встановленим вимогам, без попереднього узгодження з органом сертифікації.

Рішення про тимчасове припинення дії сертифіката відповідності може бути скасоване в тому випадку, якщо проведенням коригувальних мір виробник може усунути невідповідності і запобігти їх виникненню в місячний термін і без проведення іспитів в акредитованій іспитовій лабораторії підтвердити відповідність продукції встановленим вимогам. Коригувальні міри здійснюються виробником продукції негайно при одержанні рішення відповідного органу з сертифікації.

Як бачимо, сертифікація відіграє величезну роль при захисті прав споживачів на якість та безпеку товарів і послуг, тому що є своєрідним бар'єром, що запобігає доступу неякісного товару до споживача.

### **Питання для самоперевірки**

1. Що таке сертифікація?
2. Чи є сертифікація обов'язковою?
3. Які органи можуть проводити сертифікацію?
4. Які товари підлягають обов'язковій сертифікації?
5. Чи підлягають сертифікації продукти харчування?

### **3.4. Договір як засіб забезпечення якості товарів, робіт, послуг**

Згідно з вимогами цивільного законодавства, якість товарів (послуг) повинна відповідати умовам договору. Ця вимога передбачена як у загальних положеннях, так і в окремих видах зобов'язань, регламентованих Цивільним кодексом України. Зокрема, у ст. 673 ЦК України передбачається, що якість проданої речі повинна відповідати умовам договору, а при відсутності вказівок у договорі – звичайно пропонованим вимогам. При цьому річ, продана торговель-

ною організацією, повинна відповідати стандартам, технічним умовам або зразкам, встановленим для речей цього роду, якщо інше не впливає з характеру даного виду купівлі-продажу.

Згідно зі ст. 9 Декрету КМ України «Про стандартизацію і сертифікацію», у договір повинна включатися умова про відповідність товарів і послуг, що виробляються, обов'язковим вимогам державних стандартів.

Таким чином, коли на товари і послуги затверджені відповідні вимоги, у договорі купівлі-продажу, і договорі про надання послуг - повинно бути посилання на них.

Інші вимоги до якості можуть бути визначені шляхом вказівки галузевого стандарту, стандарту конкретного підприємства або іншого нормативного документу зі стандартизації, вимогам якого повинна відповідати якість товару, роботи, послуги. Тому що державні стандарти, крім обов'язкових вимог, містять і рекомендаційні вимоги до якості товарів, робіт, послуг, якщо в договорі умова про якість визначена шляхом відсилання до ДСТУ в цілому, якість товару, роботи, послуги повинна відповідати їй обов'язковим, і рекомендаційним вимогам ДСТУ (п. 3 ст. 5 Декрету КМ України «Про стандартизацію і сертифікацію»).

При купівлі-продажу умови договору про якість товару визначаються вимогами нормативних документів зі стандартизації. Повідомлені споживачу, вони є умовами, передбаченими договором купівлі-продажу й вказуються:

1) у технічному паспорті на товар або правилах з його використання, де вказуються основні технічні характеристики виробу і нормативні документи зі стандартизації (документ), вимогам яких повинна відповідати якість товару;

2) на етикетці або ярлику, приклеєному до виробу (верхній одяг, трикотаж, панчішно-шкарпеткові вироби і т. п.), де вказується нормативний документ зі стандартизації, артикул, фасон, фарбування, розмір і т. п.;

3) на товарі або на його упаковці, на якій вказуються нормативний документ зі стандартизації, дата виготовлення і терміни зберігання або придатності, правила використання або зберігання і т. п.

Купуючи товар, споживач бере до відома вимоги щодо якості, зазначені перерахованими способами і тому вони стають умовами договору.



Згідно з п. 1 ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів», продавець (виконавець, виробник) не повинен включати у договір із споживачем умови, які є несправедливими. Такими умовами Закон визначає ті, які всупереч принципу добросовісності створюють істотний дисбаланс договірних прав та обов'язків на шкоду споживача. Згідно з п. 9 цієї ж статті, якщо в результаті застосування умов договору, що обмежують права споживача, споживачеві завдано збитків, вони повинні відшкодуватися винною особою у повному обсязі.

Основними напрямками розвитку інституту продажу є диференціація правового регулювання продажу залежно від його предмету, суб'єктів договору, а також способів продажу або платежу (продаж з публічних торгів, на біржах, поштою, удома, «на ходу», і т.д.) і законодавче розширення матеріально-правових і процесуальних засобів, гарантій захисту інтересів покупців – споживачів товару [7].

У договорах на надання послуг споживач має більшу свободу у визначенні якості предмета договору, наприклад, при пошитті виробів споживач сам визначає, з якого матеріалу (замовника або виконавця) повинні виготовлятися вироби, фасон, фурнітуру, обробку і т. п. Конкретні ж операції розкрою і пошиття, ремонту виконавець повинний виконати відповідно до нормативних документів, які визначають вимоги до їх якості. При цьому важливою гарантією є те, що якщо виконавець не попередив замовника (споживача) про недоброякісні матеріали або їхню непридатність для виконання замовлення, а також неможливості реалізації бажання замовника через відсутність технології надання послуг і не вказав про це в договорі, він відповідно до діючого законодавства несе повну відповідальність за якість виконання замовлення («Правила побутового обслуговування населення» – затвержені постановою КМ України від 16.05.94 р., «Інструкція з оформлення замовлень по окремих видах послуг і їхньому виконанню» – затверджена наказом Укрсоцсервіса від 30.05.94 р.) [16].

При відсутності в договорі умов про якість товарів (послуг) продавець (виконавець) зобов'язаний передати споживачеві товар (зробити послугу) звичайної якості, придатний для використання відповідно до мети, про яку продавець (виконавець) знав при укладанні договору. Якщо ж продавець (виконавець) не знав, для якої мети споживач хоче придбати товар, то він повинен передати товар

(зробити послугу) звичайної якості, який придатний для цілей, для яких товари (послуги) такого роду звичайно використовуються. Таким чином, якість проданої речі повинна відповідати звичайно пропонованим вимогам до подібних товарів і послуг (ст. 673 ЦК України). «Звичайною якістю» товару (послуги) або «звичайно пропонованими вимогами», згідно зі статтею 673 ЦК України, розуміється оцінка людьми товару, дій підприємств залежно від сформованих у суспільстві поглядів, що відображають визначений рівень розвитку економіки держави і культури суспільства. У будь-якому суспільстві є люди з дуже високими вимогами (запитами) і люди з більш низькими вимогами до якості товарів (послуг). «Звичайна якість» або «звичайно пропоновані вимоги» – щось усереднене між першим та другим. «Звичайна якість» означає «не нижче середньої якості» або «як мінімум середньої якості» [17]. Тому, чим вище рівень розвитку суспільства, тим більш високі вимоги висуваються до звичайної якості товарів (послуг).

### **Питання для самоперевірки**

1. Яким чином за допомогою договору можна забезпечити права споживача на безпеку та якість?
2. Які вимоги до якості товарів, робіт, послуг зазначаються в договорі?
3. Що таке несправедливі умови договору?
4. Які умови договору віднесені до несправедливих згідно з українським законодавством?
5. Що таке звичайна якість?

### **3.5. Поняття якості та її забезпечення за допомогою договору у зарубіжних країнах**

У зарубіжних країнах застосовується поняття «комерційна якість». Згідно зі ст. 14(6) англійського Закону про купівлю-продаж товарів 1979 року «товари будь-якого виду мають придатну для продажу якість, якщо відповідають цілям, для яких товари даного роду звичайно купуються, як того можна розумно очікувати з урахуванням будь-якого стосовних до них опису, ціни (якщо вона має значення) і всіх інших наявних обставин» [101]. Термін «merchantable quality» (якість товарів, придатна для про-

дажу або комерційна якість) одержав легальне закріплення і в інших законодавчих актах Великобританії. Аналогічне визначення «merchantable quality» є, наприклад, у ст. 4 (9) Закону про передачу майна і послуги 1982 року. Однак, слід зазначити, що даний термін не завжди і не повною мірою може виразити дійсні вимоги до якості товарів, крім того, даний термін зазнає критики у закордонних правознавців. Відповідно до висновків Правових комісій у робочій книзі «Продаж і передача майна» (1983 р.) [101], основний недолік словосполучення «merchantable quality» полягає в тому, що воно зосереджує увагу на проданому товарі, що відповідає розумному призначенню, у той час як відсутня яка-небудь ясність щодо інших показників якості (зовнішній вигляд, свобода від незначних дефектів, безпека). Тобто цілком може виникнути ситуація при якій, товар має явні незначні дефекти, однак він придатний для розумного використання за призначенням: автомобіль можна використовувати для пересування, пральну машинку можна використовувати для прання.

Цивільний кодекс Квебека в главі першій титулу другого «Про продаж» ст. 1726 говорить про те, що продавець зобов'язаний гарантувати покупцеві, що майно і його приналежності на момент продажу позбавлені схованих недоліків, які роблять його непридатним для цілей для яких майно призначалося, або таких, що зменшують його корисність до такого ступеня, що покупець не купив би його або не заплатив би таку високу ціну, якщо б він був обізнаний про них. Ст. 1732 встановлює, що сторони можуть установити в договорі додаткові, порівняно з передбаченими законом, зобов'язання за гарантіями, зменшити їхні наслідки або взагалі виключити їх, але ні в якому разі продавець не може виключити відповідальність за особисту вину [3].

Як бачимо, мова йде про можливе зменшення наслідків зобов'язань за гарантіями, але ніяк не якості реалізованих товарів.

Однообразний торговий кодекс США у ст. 2-314 зазначає, що при укладанні будь-якого договору купівлі-продажу в ньому є гарантія, яка мається на увазі: придатність для продажу; торговельний звичай. Так, якщо продавець є комерсантом, що торгує товарами даного роду, у договорі продажу передбачається наявність якої мається на увазі те, що товар придатний для продажу. Придатність товару для продажу означає принаймні наступне:

1) може, не викликаючи заперечень, бути предметом торгівлі за описом, що міститься в договорі;

2) повинен, якщо він є товаром, визначеним родовими ознаками, мати справедливу середню якість у межах опису;

3) повинен бути придатні для звичайного використання;

4) повинен бути, у межах відхилень, припустимих угодою, однакового роду, якості і кількості відносно кожної одиниці, що поставляється, та відносно всієї кількості;

5) повинен бути відповідно покладений, упакований і маркірований, як цього потребує угода;

6) повинен відповідати обіцянкам або твердженням, зробленим на упаковці або ярлику, якщо останні є.

Інші гарантії, які мають на увазі, можуть впливати з заведеного порядку або торговельних звичаїв.

Ст. 2-315 встановлює наявність гарантії, яка має на увазі: придатність для визначеної мети. Якщо у продавця на момент укладання договору мають відомості про спеціальне призначення, для якого потрібен товар, що продається, і про те, що покупець покладається на досвід або судження продавця при виборі або наданні відповідних товарів, вважається, що існує гарантія, яка має на увазі, про те, що товари відповідають такому призначенню [11].

Знову ми бачимо ті ж недоліки, що і в англійському законодавстві, мова йде тільки про звичайно пропоновані вимоги, хоча цілком можливо, що під звичайно пропонованими вимогами законодавець передбачає вимоги, встановлені нормативно-технічною документацією.

Формула «звичайно пропоновані вимоги» зазнає критики не тільки іноземними правознавцями. Варто погодитися з думкою Л.Б. Гальперина і Г.Ф. Деревянко, які вважають, що формула «звичайно пропоновані вимоги» не дає досить чітких критеріїв визначення якості предмета в договорі купівлі-продажу. На їхню думку, ділові звичаї не відповідають на запитання, якою за якістю, наприклад, повинна бути пральна машина після 16 місяців користування нею [15].

У цьому зв'язку видається більш досконалим правило, передбачене Господарським кодексом України: у тих випадках, коли на товари є затверджений стандарт (ТУУ), сторони зобов'язані вказувати в договорах номера й індекси стандартів (технічних умов),

що регламентують якість. При цьому, необхідно пам'ятати, що законодавство виходить з необхідності урахування індивідуальних вимог споживача до якості, тому в затверджених стандартах і технічних умовах є велика кількість диспозитивних і відсильних норм. Це дає сторонам право, наприклад, у договорах постачання деталізувати вимоги до якості або визначити які-небудь інші додаткові умови [83]. Якщо стандарти і технічні умови передбачають виготовлення товарів того самого найменування різних сортів і встановлюють різні якісні характеристики для кожного сорту, то в договорі може бути визначено постачання тільки визначеного сорту або товарів різних сортів у процентному співвідношенні.

### Питання для самоконтролю

1. Що таке якість за іноземним законодавством?
2. Яким чином обумовлюються вимоги до якості в зарубіжних країнах?
3. Що означає «придатність товару до продажу»?
4. Які позитивні та негативні складові поняття «придатність товару до продажу» Ви можете назвати?
5. Що таке «гарантія яка мається на увазі» і що вона означає?

### 3.6. Міжнародні нормативні акти та системи якості

Після закінчення Другої світової війни, у жовтні 1946 р., рішенням ООН була створена Міжнародна організація зі стандартизації (ISO). На засіданні генеральної асамблеї ООН був прийнятий статут ISO, що визначив статус організації, її структуру, функції основних органів і методи їхньої роботи.

У статуті ISO записано, що «метою організації є сприяння розвитку стандартизації у світовому масштабі для полегшення міжнародного товарообігу і взаємодопомоги, а також для розширення співробітництва в галузі інтелектуальної, наукової, технічної й економічної діяльності» [30].

Для досягнення цієї мети в повноваження ISO входить:

- застосовувати методи для полегшення гармонізації у світовому масштабі стандартів і пов'язаних з ним галузей;
- розробляти і публікувати міжнародні стандарти за умови, що в кожному випадку стандарт буде схвалений, якщо за нього бу-

де віддано дві третини голосів активних членів технічного комітету або підкомітету і проти – не більш чверті загального числа голосів;

- організовувати обмін інформацією про роботу своїх комітетів – членів і технічних комітетів;

- співпрацювати з іншими міжнародними організаціями, що зацікавлені в суміжних питаннях.

У ISO встановлено два види членства – комітети-члени і члени-кореспонденти. Комітетами-членами є національні організації по стандартизації.

Вищим органом ISO є генеральна асамблея.

У період між сесіями Генеральної асамблеї роботою організації керує Рада, очолює яку президент ISO. Для розгляду і підготовки рішень з питань, що цікавлять всю організацію в цілому, Рада створює постійні і тимчасові комітети.

На даному етапі працюють такі комітети:

- STACO – Комітет з вивчення наукових принципів стандартизації;

- PLACO – технічне бюро;

- CASCO – Комітет з оцінки відповідності;

- INFCO – Комітет з науково-технічної інформації;

- DEVCO – Комітет з надання допомоги країнам, що розвиваються;

- COPOLCO – Комітет із захисту інтересів споживачів;

- REMCO – Комітет зі стандартних зразків [31].

В Україні діючими сертифікатами тільки спеціалізованого сертифікаційного товариства «TUV Nord» (Німеччина) володіють 36 підприємств. Серед них – виробники промислової продукції завод ім. Ілліча, «Норд», Донецький металургійний завод, «Азовкабель». Одержання сертифіката підтверджує імідж підприємства як виробника високоякісної продукції і відкриває нові можливості на світових і вітчизняних ринках.

У закордонній практиці стандарти ISO серії 9000 знаходять все більше застосування при укладанні контрактів між фірмами як моделі для оцінки системи забезпечення якості продукції у постачальника. При цьому відповідність такої системи вимогам стандартів ISO розглядається як визначена гарантія того, що постачальник здатний виконати вимоги контракту і забезпечити стабільну якість продукції.

На основі досвіду створення національних стандартів на системи якості, прийнятих у передових промислових країнах: Великобританії (BS 5750; CSA 290-85), США (ANSI/ASQS 0903; Mil-Q-9858 A) й інших ІСО/ТК 176 «Забезпечення якості» у березні 1987 р. прийняла міжнародні стандарти серії 9000 за базові. У них сконцентрований міжнародний досвід з поліпшення якості продукції на підприємствах. У багатьох країнах (Австрія, Німеччина, Фінляндія, Франція, Великобританія, Швеція, Швейцарія й ін.) дані стандарти прийняті в якості національних [33].

Комплекс міждержавних стандартів ІСО серії 9000 з управління якістю продукції складається із шести стандартів, призначених для визначених цілей і поширення, що мають власну область, і сферу впливу. Принцип побудови структури стандартів даної серії укладається в органічному сполученні статусу обов'язковості та рекомендованості застосування елементів систем якості і самостійності підприємств у виборі методології внутрішнього управління в інтересах забезпечення заданих вимог.

Стандарт ІСО 9000 визначає загальну ідеологію комплексу стандартів даної серії, встановлює керівні положення щодо їх вибору і застосуванню на системи якості, що можуть служити для внутрішнього використання на підприємстві при рішенні загальних завдань в області якості (ІСО 9004) і для зовнішнього використання з питань забезпечення якості (ІСО 9001, ІСО 9003). Термінологічний стандарт ІСО 8402 встановлює основні поняття і визначення, використовувані в даній серії.

Діяльність іспитових лабораторій, органів по сертифікації продукції, систем якості й атестації персоналу, а також товаровиробників при заяві про відповідність продукції в країнах-членах Європейського Економічного Співтовариства (ЄЕС) і в країнах Європейської Асоціації вільної торгівлі регламентується європейськими стандартами EN серії 45000. Стандарти розроблені СЕН/СЕНЭЛЕК і являють собою організаційно-методичні документи, що враховують досвід роботи ІСО і МЭК в області сертифікації і суміжних видів діяльності [58].

Первинними критеріями, яким повинна відповідати іспитова лабораторія, є такі, як визначення її юридичного статусу, неупередженість, незалежність і недоторканність, а також технічна компетентність.

Загальні вимоги і критерії оцінки для акредитації або атестації іспитових лабораторій встановлені стандартом EN 45002.

Під акредитацією іспитових лабораторій розуміється офіційне визнання того, що іспитова лабораторія правочинна здійснювати конкретні іспити або конкретні типи іспитів.

Відповідність продукції вимогам стандартів підтверджується органом по сертифікації шляхом видачі сертифіката або знака відповідності або видачі ліцензії постачальнику.

Таким чином, прийняті в ЄЕС стандарти серії EN 45000 визначили кодекс правил до суб'єктів, що здійснюють сертифікацію продукції, сертифікацію систем якості й атестацію персоналу, установили вимоги до акредитації іспитових лабораторій, створили основу для міждержавного (регіонального) проведення робіт і їхнього взаємного визнання. Відповідно до умов Внутрішнього регламенту для країн-членів СЕН/СЕНЭЛЕК дані стандарти після їхнього затвердження набули статусу національних у цих країнах, без внесення до них яких-небудь змін [59].

Нормативні документи, що розробляються провідними міжнародними організаціями зі стандартизації (ІСО) й іншими міжнародними, регіональними і національними організаціями по стандартизації, встановлюють і удосконалюють важливі елементи механізму функціонування міжнародних систем метрології, стандартизації, управління якістю і сертифікації.

Україна з 1993 року є членом Міжнародної організації зі стандартизації (ІСО) і Міжнародної електротехнічної комісії (ІЕС), з 1997 року Міжнародної організації із законодавчої метрології (ОЛМЛ) і членом-кореспондентом Європейського комітету зі стандартизації (СЕН) [66].

### **Питання для самоперевірки**

1. Яка міжнародна організація займається питаннями стандартизації у світовому масштабі?
2. Які Ви можете назвати повноваження ІСО?
3. Які види членства установлені у ІСО і чи є Україна членом ІСО?
4. Що визначає стандарт ІСО 9000?
5. Що визначають стандарти серії EN 45000?



## 4. МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

### 4.1. Судовий захист прав споживачів

① Згідно з ч. 3 ст. 8 Конституції України [20] її норми є нормами прямої дії, що надає право для звертання в суд для захисту конституційних прав і свобод людини і громадянина безпосередньо на підставі Конституції. Так, згідно з ч. 4 ст. 42 Конституції України споживач, права якого порушені, має право звернутися безпосередньо до суду за їхнім захистом, минаючи всі інші інстанції. У даному випадку в споживача є право вибору, за винятком випадків стосовно вимог споживача про відшкодування моральної шкоди. Відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів», Постанов Пленумів Верховного Суду України «Про судову практику з питань відшкодування моральної шкоди» [89] і «Про практику розгляду справ за позовами про захист прав споживачів» [87], а також Цивільному кодексу України (далі ЦК України), розмір відшкодування моральної шкоди визначається судом, отже дана вимога може бути заявлена і задоволена тільки в судовому порядку.

Ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» також передбачає судовий захист прав споживачів. Крім того, ст. 16 ЦК України передбачає захист цивільних прав у встановленому порядку судом. Таким чином, фраза «права споживачів захищаються судом» означає, що будь-яка зацікавлена особа має право в порядку, установленому законом, звернутися до суду за захистом порушеного права, або охоронюваного законом інтересу (ст. 3 Цивільного Процесуального Кодексу України (далі ЦПК України)). Право на звертання до суду – один із засобів захисту цивільних прав, передбачених Цивільним Кодексом України. [5].

Таким чином, з позовом про захист прав споживачів можуть звернутися не тільки споживач, але й органи й організації, зазначені в ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів». Дані органи можуть звернутися з позовом про захист не тільки конкретного, але і необмеженого числа споживачів, у випадку, коли виявлені порушення, а коло споживачів не встановлено, наприклад продаж контрафактної продукції.

При розгляді позову в інтересах невизначеного кола споживачів, суд повинний зобов'язати продавця довести до відома споживачів рішення суду через засоби масової інформації, у встанов-

лений судом термін, з дня вступу рішення суду в законну силу, після чого споживач може заявити позов у своїх інтересах. Особливість даного позову в тому, що споживачу не треба буде доводити факт порушення його права конкретною особою, а досить довести лише факт придбання товару в продавця, відносно якого відбулося рішення. У даному випадку факти, які вже не треба доводити, передбачені ст. 32 ЦПК України як факти, установлені рішенням суду, що вступили в законну силу, по одній цивільній справі (у справі відносно невизначеного кола споживачів), за участю такого ж продавця (виробника, виконавця).

2) При цьому слід пам'ятати, що Закон передбачає спеціальний порядок судового захисту прав споживачів.

Так, відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів», ЦК і ЦПК України до органів, що здійснюють судовий захист прав споживачів відносяться суди загальної юрисдикції, зокрема районні суди. У зв'язку з цим, ст. 107 ЦПК України визначає, що всі справи в порядку цивільного судочинства, крім віднесених до компетенції інших судів, розглядаються районними (міськими) судами.

По справах із захисту прав споживачів порядок судового захисту загальний, як і для всіх категорій справ, що розглядаються районними судами.

Спільні питання щодо захисту прав споживачів у рамках діючого законодавства розглядає суд. Звернутися з позовною заявою до суду споживач може протягом терміну позовної давності. Термін позовної давності – це термін протягом якого особа може звернутися за захистом своїх порушених прав. У цей термін суд не має права відмовити споживачу в прийнятті його позовної заяви. У випадку пропуску терміну позовної давності з поважної причини, суд має право продовжити даний термін.

Згідно з Законом України «Про захист прав споживачів», у справах про захист прав споживачів термін позовної давності є гарантійним терміном, який встановлює виробник. Якщо гарантійний термін виробником не встановлено, то діє загальне правило: 2 роки з моменту придбання товару. Згідно зі ст. 681 ЦК України, термін позовної давності щодо недоліків проданого товару складає один рік з моменту виявлення недоліків у межах гарантійного терміну.

Перед звертанням до суду необхідно зібрати копії документів (актів обстежень, документів, що підтверджують факт покупки, договорів, заяв, претензій, відповідей і т.д.) [26]. Особливістю для даної категорії справ є те, що згідно зі ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів», останній звільняється від сплати держмита.

Основний документ з яким споживач звертається до суду – це позовна заява, під якою розуміється письмове звертання до суду за захистом свого порушеного права або охоронюваного законом інтересу. Можливі наступні варіанти позовних заяв при порушенні прав споживачів:

- 1) про усунення недоліків товару;
- 2) про заміну товару неналежної якості на аналогічний товар належної якості;
- 3) про розірвання договору і відшкодування понесених збитків;
- 4) про відшкодування матеріальної і моральної шкоди, заподіяної товаром неналежної якості.

Зміст позовної заяви повинний відповідати вимогам ст. 119 ЦПК України і повинен містити:

- 1) найменування суду в який подається позовна заява;
- 2) прізвище, ім'я, по батькові споживача – позивача, його місце проживання;
- 3) найменування продавця, виконавця, виробника – відповідача, його місце перебування (для юридичної особи) або місце проживання (для фізичної особи – приватного підприємця);
- 4) обставини, якими позивач обґрунтовує свої вимоги і докази що їх підтверджують;
- 5) вимоги споживача;
- 6) ціну позову, якщо позов підлягає оцінці;
- 7) підпис позивача або його представника з вказівкою часу подачі заяви і доручення або інший документ, що підтверджує повноваження останнього;
- 8) перелік доданих до заяви документів.

Споживач може пред'явити позов і вести в суді справу особисто або через представника. Особиста участь споживача в справі не позбавляє його права мати по даній справі представника. Для даної категорії справ представниками в суді можуть виступати: адвокати, представники державного органу в сфері захи-

сту прав споживачів; представники громадських організацій споживачів, а також громадяни, допущені судом до представництва в справі. Представник у суді діє на підставі доручення, що визначає його повноваження. Доручення повинне бути нотаріально засвідчене. До нотаріально засвідченого прирівнюються доручення, засвідчені підприємствами, установами, організаціями, де працює або вчиться довіритель; житлово-експлуатаційною організацією будинку, в якому він проживає; адміністрацією стаціонарного лікувального закладу, де він знаходиться на лікуванні; військовою частиною – якщо доручення видається військовослужбовцеві. Повноваження адвоката засвідчуються відповідним ордером.

Представник від імені позивача може робити будь-які процесуальні дії. Однак, він не має права вирішувати питання про передачу справи на розгляд до третейського суду, повного або часткового відмовлення від позовних вимог, визнання позову, зміни предмету позову, укладання мирової угоди, передачі повноважень іншій особі, оскарженні рішень суду, пред'явленні виконавчого листа до стягнення, одержанні присудженого майна або грошей. Зазначені дії представник може робити, якщо в дорученні спеціально обговорено кожну з цих дій.

У позові споживач повинний вказати його ціну. Ціна позову, за загальним правилом, відповідає розміру вказаної позивачем суми грошей або вартості майна. Якщо позивачем в одному позові оголошено кілька самостійних вимог (наприклад, вимоги про заміну товару, сплату неустойки за прострочення і відшкодування моральної шкоди), то ціна позову визначається загальною сумою усіх вимог.

Позовна заява подається до суду з копіями по числу відповідачів. Копія позовної заяви подається відповідачу до початку розгляду справи з метою надання відповідачу (продавцю) можливості підготуватися до захисту.

Суддя одноосібно вирішує питання про прийняття справи до розгляду. Закон зазначає вичерпний перелік підстав відмови в прийнятті позовної заяви (п. 2 Постанови Пленуму Верховного Суду України № 9 від 21.12.1990 р. «Про практику застосування судами процесуального законодавства при розгляді цивільних справ по першій інстанції») [86]. У випадку відмови суддя виносить мотивовану ухвалу. Якщо причини відмови можна усунути (п.п. 2, 7, 8, 9 ст. 121 ЦПК України), то можливе повторне звер-

тання до суду з позовною заявою по тій же справі. На ухвалу про відмову може бути подана скарга або внесені представлення.

Споживач як учасник процесу при розгляді справи в суді має наступні права і обов'язки, передбачені ст. 27 ЦПК України: знайомитися з матеріалами справи; робити з них виписки; одержувати копії рішень, ухвал, постанов й інших документів, що є у справі; брати участь у судових засіданнях; представляти докази, брати участь у їхньому дослідженні; заявляти клопотання і відводи, давати усні і письмові пояснення суду; представляти свої доводи і заперечення; оскаржувати рішення й ухвали суду, а також користуватися іншими правами, передбаченими законом. Дана стаття містить далеко не вичерпний перелік прав осіб, що беруть участь у процесі, а лише основні з них.

Що стосується обов'язків, то позивач повинний сумлінно користуватися належними йому процесуальними правами. Крім процесуальних прав як учасника процесу, споживач має визначені права як сторона в процесі (позивач). Позивач має право протягом усього часу розгляду справи: змінити підставу або предмет позову; збільшити або зменшити розмір позовних вимог; відмовитися від позову; укласти мирову угоду; вимагати виконання рішення, ухвали, постанови суду.

Відповідач же поряд із правами, передбаченими ст. 27 ЦПК, також має права як сторона в процесі: визнавати позов цілком або частково; укладати мирову угоду на будь-якій стадії процесу; вимагати виконання рішення, ухвали, постанови суду.

Процесуальні права осіб, що беруть участь у справі, виникають з моменту прийняття судом позовної заяви до розгляду.

Предметом доказування у справах про захист прав споживачів буде: наявність шкоди або збитків; протиправне порушення особою покладених на неї обов'язків і суб'єктивних прав інших осіб; наявність причинного зв'язку між протиправним поведінням і заподіяними збитками.

Необхідно відзначити, що при розгляді цивільних справ, пов'язаних із захистом прав споживачів можуть застосовуватися різні види експертизи: гігієнічна, судово-медична, технічна й ін. Особливе місце серед них займає товарознавча експертиза. Об'єктами товарознавчої експертизи можуть бути промислові або продовольчі товари, сировина, а також документи (рахунки, накладні, відомості). Головні завдання товарознавчої

експертизи – визначення способів виготовлення продукції, встановлення найменування товару, країни і підприємства-виробника, артикула, сорту, роздрібної ціни, відсотка зносу, якісних показників об'єктів.

На розгляд експерту-товарознавцю можуть бути поставлені питання про відповідність фактичного найменування товару (його сорту, ціни) тому, що позначено на етикетці, ціннику; про зміст окремих позначень на товарі; про відповідність ДСТУ, ТУУ і причинах виявлених невідповідностей; про належні компоненти (комплектуючі) товару, їх заміні (і як це відбилося на якості товару). Таким чином, за допомогою товарознавчої експертизи можна визначити якість конкретної речі, ступінь зносу, втрати споживчих властивостей.

Однак якщо вимога про відшкодування шкоди обґрунтовується тим, що шкода заподіяна товаром, виготовленим з порушенням технології, або в процесі з'ясовується необхідність перевірити властивості товару, що виявляються при його споживанні, то тут варто вдаватися до технологічної експертизи або експертизи споживчих властивостей побутових виробів (товарознавча експертиза таких питань не вирішує) [2].

При цьому необхідно мати на увазі, що у випадках, передбачених Законом України «Про захист прав споживачів», коли закон допускає можливість звільнення продавця (виробника, виконавця) від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язання, тягар доказування відсутності провини лежить на продавці (виробнику, виконавці).

Після закінчення судового розгляду суд виносить рішення. Рішення викладається в письмовому вигляді і підписується суддею або суддями, що беруть участь у справі. У результаті розгляду спору суд повинний чітко розподілити між сторонами їхні права й обов'язки. Рішення суду першої інстанції набуває законної сили після закінчення терміну на оскарження (30 днів з наступного дня після проголошення рішення).

Вищестоящий суд в апеляційному порядку має право залишити рішення суду в силі, змінити або скасувати його цілком або частково. Скасовуючи рішення суду першої інстанції, вищестоящий суд може передати справу на новий розгляд у той же суд першої інстанції або сам винести нове рішення, або припинити справу, або залишити позов без розгляду. Якщо рішення суду ска-

совується за касаційною скаргою, то питання про зворотне стягнення виплачених сум у порядку повороту виконання дозволяється судом у всіх випадках.

### **Питання для самоперевірки**

1. Якими нормативно-правовими актами передбачено судовий захист прав споживачів?
2. Хто може звернутися до суду за захистом прав споживача?
3. Чи повинен споживач заплатити держмитю при зверненні до суду з метою захисту порушених прав?
4. Що повинна містити позовна заява про захист прав споживачів?
5. Хто, та на підставі якого документу, може представляти інтереси споживача у суді?

#### **4.2. Розгляд справ про відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг)**

Згідно зі ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі при придбанні, замовленні або використанні продукції, що реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на відшкодування шкоди (збитків), заподіяної дефектною або фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової і моральної шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством.

Крім цього Цивільний кодекс України закріплює, що продавець, виробник товару, виконавець робіт (послуг) зобов'язаний відшкодувати шкоду, заподіяну внаслідок конструктивних, технологічних, рецептурних й інших недоліків товарів, робіт (послуг), а також недостовірної або недостатньої інформації про них (ч. 1 ст. 1209 ЦКУ). Слід зазначити, що відшкодування шкоди не залежить від їхньої вини, а також від того, чи знаходився потерпілий з ними в договірних відносинах.

Відповідно до ст. 16 Закону України «Про захист прав споживачів» шкода, заподіяна життю, здоров'ю або майну споживача дефектною продукцією або продукцією неналежної якості, підлягає

відшкодуванню в повному обсязі, якщо законом не передбачена більш висока міра відповідальності, а при наявності такої норми – у встановленому нею обсязі. Крім того, виробник (виконавець) буде нести відповідальність і за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну споживача, що виникла у зв'язку з використанням речей, матеріалів, устаткування, приладів, інструментів, пристосувань або інших засобів, необхідних для виробництва товарів, виконання робіт або надання послуг, незалежно від рівня його наукових і технічних знань. Однак виробник (виконавець, продавець) може звільнитися від відповідальності в таких випадках:

1) шкода заподіяна з вини самого споживача внаслідок порушення ним встановлених правил. Тут мова йде про спеціальні правила використання, збереження і транспортування продукції, що належним чином були зафіксовані і доведені до відома споживачів;

2) шкода виникла внаслідок непереборної сили;

3) виробник (виконавець, продавець) не вводив продукцію в обіг;

4) дефект у продукції виник внаслідок дотримання виробником вимог законодавства або виконання обов'язкових для нього розпоряджень органів державної влади.

Право вимоги відшкодування заподіяної шкоди визнається за кожним потерпілим споживачем і зберігається протягом встановленого терміну служби (терміну придатності), а якщо такий не встановлений – протягом 10 років з дати введення в обіг такої продукції виробником.

Згідно зі ст. 1210 Цивільного кодексу України шкода, заподіяна внаслідок недоліків товарів, підлягає відшкодуванню, на вибір потерпілого, продавцем або виробником товару. Шкода, заподіяна внаслідок недоліків робіт (послуг), підлягає відшкодуванню їх виконавцем. Вона може виражатися у псуванні або знищенні майна потерпілого, у витратах на відновлення здоров'я, втраті заробітку (доходу) у зв'язку зі зниженням (утратою) працездатності. Якщо ж майнові втрати виникли в потерпілого як наслідок порушення його особистих немайнових благ, зокрема таких, як життя і здоров'я, то можна говорити про нанесення йому моральної шкоди, що також підлягає компенсації.

Порушення, що надають змогу звернутися з позовом до суду про відшкодування шкоди можуть бути наступними:



- а) реалізація продавцем (виробником, виконавцем) товару (виконаної роботи, зробленої послуги) неналежної якості;
- б) порушенням безпеки наданих товарів (робіт, послуг);
- в) ненаданням необхідної, доступної і достовірної інформації про якість товарів (робіт, послуг).

Специфіка справ про захист прав споживачів полягає в тому, що шкода відшкодовується незалежно від вини продавця (виробника) товару або виконавця роботи (послуги).

На відміну від відшкодування майнової шкоди споживач зобов'язаний довести вину продавця (виробника, виконавця) у заподіянні йому моральної шкоди.

Необхідними доказами в суді у справах про відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок недоліків товарів будуть:

- документ, що підтверджує покупку товару у відповідному торговельному місці;
- висновок експерта (проведення експертизи не покладається на споживача, але за бажанням він може її зробити);
- висновок майстерні гарантійного обслуговування про встановлені несправності;
- претензія споживача відповідачеві із зазначеними вимогами;
- відповідь на претензію;
- докази, що підтверджують збитки споживача від використання товару неналежної якості.

Для підтвердження фактів у справах про захист прав споживачів при виконанні робіт (наданні послуг), сторонам необхідно представити наступні докази:

- документ, що підтверджує виконання зазначеної роботи (зробленої послуги) виконавцем. Подібним доказом можуть служити договір про надання послуг, виконання роботи; квитанція; транспортна накладна;
- належно оформлений акт про обсяг виконаної роботи із зазначеною в договорі датою закінчення виконання роботи (надання послуги). Цей акт необхідний при доведенні порушення виконавцем термінів виконання роботи. Для встановлення дати початку і закінчення виконання роботи подається акт про початок роботи й акт про завершення виконання роботи;
- висновок експертизи про недоліки виконаної роботи;
- претензія до виконавця роботи;
- відповідь на претензію виконавця;

– докази, що підтверджують збитки споживача внаслідок порушення терміну виконання роботи або недоліку виконаної роботи.

При розгляді справ про відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок недоліків товарів, робіт або послуг у першу чергу будуть використовуватися письмові докази. Так, Закон України «Про захист прав споживачів» говорить, що вимоги споживача розглядаються по пред'явленні споживачем квитанції, товарного або касового чека або іншого письмового документа, а по товарах, на які встановлені гарантійні терміни – технічного паспорту. У випадку втрати споживачем технічного паспорту його відновлення здійснюється в порядку, визначеному законодавством (п. 11 ст. 8).

Даний Закон висуває вимоги до продавця, зобов'язуючи його до безумовної видачі документа, що засвідчує факт покупки в нього споживачем товару. Ця обставина дає можливість споживачу довести, що неякісний товар придбаний у конкретного продавця, у конкретний час, за конкретну ціну. Зазначені положення одержали своє закріплення й у Постанові Пленуму Верховного Суду України № 5 від 12.04.1996 р.

Аналіз судової практики з розгляду справ про відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг) показує, що дуже часто споживачі самі винні в заподіянні собі шкоди. У зв'язку з цим у процесі доказування необхідно установити прямий зв'язок між фактичними збитками та тим, хто їх спричинив, що можливо при уточненні наступних фактів:

- 1) джерело заподіяння шкоди, що може визначити тільки відповідна експертиза;
- 2) факт заподіяння шкоди саме відповідачем;
- 3) наявність недоліків у придбаних товарах або наданих послугах.

### **Питання для самоперевірки**

1. Чи підлягає шкода, завдана споживачу товарами неналежної якості, відшкодуванню?
2. У якому обсязі підлягає відшкодуванню шкода, заподіяна життю, здоров'ю, майну споживача, або навколишньому природному середовищу?

3. У яких випадках виробник або продавець можуть звільнитися від відповідальності за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю, майну споживача, або навколишньому природному середовищу?

4. Які порушення прав споживачів дають змогу звернутися до суду з позовом про відшкодування шкоди, заподіяної життю, здоров'ю, майну споживача, або навколишньому природному середовищу?

5. Що може бути доказами у суді у справах про відшкодування шкоди, заподіяної життю, здоров'ю, майну споживача, або навколишньому природному середовищу?

#### 4.3. Позасудовий захист прав споживачів зверненням в державні органи

Стаття 42 Конституції України встановлює: «держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпекою продукції і всіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів».

Державний захист прав споживачів полягає в тому, що держава забезпечує громадянам захист їх інтересів як споживачів, надає можливість вільного вибору товарів (робіт, послуг), отримання знань і кваліфікації, необхідної для прийняття самостійних рішень при придбанні і використанні продукції відповідно до їх потреб, і гарантує придбання або отримання продукції іншими законними способами в об'ємі, який забезпечує рівень споживання, достатній для підтримки здоров'я і життєдіяльності. Окрім цього держава створює умови для отримання споживачами необхідних знань з питань реалізації їх прав [92].

В Україні 2002 рік став початком змін в пріоритетах державної політики у сфері захисту прав споживачів. Підставою для цього стало прийняття важливих нормативно-правових документів: Указу Президента України «Про заходи, спрямовані на посилення державного захисту прав споживачів»; Закону України «Про внесення змін в Закон України «Про захист прав споживачів»; Указу Президента України «Про Програму захисту прав споживачів на 2003-2005 роки». Реалізація вказаних актів дає можливість споживачу відчувати на собі турботу і захист з боку держави.

Згідно зі статтею 5 Закону України «Про захист прав споживачів» державний захист прав споживачів здійснюють спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади (Державний комітет України з питань технічного регулювання і споживчої політики) у сфері захисту прав споживачів і його територіальні органи, Рада Міністрів Автономної Республіки Крим, місцеві державні адміністрації, органи й установи, які здійснюють державний санітарно-епідеміологічний нагляд, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування відповідно до законодавства, а також суди.

З метою підвищення ефективності реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів і відповідно до пункту 15 статті 106 Конституції України Указом Президента від 01.10.02 року був створений центральний орган виконавчої влади із спеціальним статусом – Державний комітет України з питань технічного регулювання і споживчої політики (далі – Держпотребстандарт). Діяльність Держпотребстандарту координується Кабінетом Міністрів України.

Держпотребстандарт України в своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, а також спеціальним Положенням [66].

Держпотребстандарт України очолює Голова, якого призначає на посаду і звільняє з посади Президент України. Голова здійснює керівництво Держпотребстандартом і несе персональну відповідальність перед Президентом України і Кабінетом Міністрів України за виконання покладених на Держпотребстандарт завдань.

У систему Держпотребстандарту України входять: територіальні управління у справах захисту прав споживачів, науково-дослідні інститути, а також центри стандартизації, метрології і сертифікації.

Основними завданнями Держпотребстандарту України у сфері захисту прав споживачів є:

- а) участь у формуванні і забезпечення реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів;
- б) здійснення державного контролю за дотриманням законодавства про захист прав споживачів;
- в) забезпечення міжгалузевої координації і функціонального регулювання у сфері захисту прав споживачів.

Пріоритетними напрямками діяльності Держпотребстандарту України у сфері захисту прав споживачів є: створення ринкових механізмів захисту прав споживачів; підтримка балансу інтересів споживачів, виробників, підприємців, органів влади в забезпеченні пріоритетів державної політики у сфері захисту прав споживачів; підвищення ефективності функціонування національної системи технічного регулювання на користь споживачів на основі гармонізації законодавства з вимогами Всесвітньої торгової організації і Європейського Союзу; удосконалення державного контролю і нагляду на споживчому ринку і у виробництві; продовження роботи зі створення в органах місцевого самоврядування структурних підрозділів з питань захисту прав споживачів; переорієнтація основних завдань стандартизації і сертифікації на потреби громадян; забезпечення балансу між технічним регулюванням і споживчою політикою; розширення практики співпраці органів, що здійснюють захист прав споживачів з виробниками продукції, у тому числі алкогольних напоїв, для виявлення на ринку небезпечних і фальсифікованих товарів.

Держпотребстандарт України у сфері захисту прав споживачів: вносить пропозиції з приводу формування державної політики у сфері захисту прав споживачів; погоджує проекти нормативно-правових актів з питань захисту прав та інтересів споживачів, які розробляються центральними органами виконавчої влади; вивчає споживчий ринок; може організувати у разі потреби громадське обговорення та/або опублікування проектів нормативно-правових актів, які можуть істотно вплинути на об'єм і зміст прав та інтересів споживачів. Крім того, Держпотребстандарт може випускати друкарські засоби масової інформації; здійснює радіологічний, хіміко-токсикологічний і фізико-хімічний контроль продуктів харчування, які виготовляються і реалізуються підприємствами торгівлі і громадського харчування, незалежно від форм власності, а також фізичними особами – суб'єктами підприємницької діяльності. Сприяє органам місцевого самоврядування в здійсненні ними повноважень відносно захисту прав споживачів. Здійснює в межах своєї компетенції контроль за дотриманням законодавства про рекламу. Сприяє створенню необхідних умов для навчання і отримання правових знань населенням у сфері захисту прав споживачів. Готує разом з іншими центральними органами виконавчої влади, обласною Радою міністрів Ав-

тономної Республіки Крим, Київською і Севастопольською міськими державними адміністраціями щорічний звіт про стан забезпечення прав споживачів. Організовує надання споживачам консультацій з питань захисту прав споживачів і рекламу в цій сфері. Здійснює співпрацю з міжнародними організаціями у сфері захисту прав споживачів.

Згідно зі статтею 26 Закону України «Про захист прав споживачів» Держпотребстандарт України має право:

1) надавати суб'єктам господарювання обов'язкові для виконання розпорядження про припинення порушень прав споживачів;

2) перевіряти у суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, якість продукції, дотримання обов'язкових вимог щодо безпеки продукції, а також дотримання правил торгівлі і надання послуг; безперешкодно відвідувати і обстежувати відповідно до законодавства будь-які виробничі, складські, торгові й інші приміщення цих суб'єктів;

3) відбирати у суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, зразки товарів, сировини, матеріалів, напівфабрикатів, комплектуючих виробів для перевірки їх якості на місці або проведення незалежної експертизи у відповідних лабораторіях й інших установах, акредитованих на право проведення таких робіт відповідно до законодавства, з оплатою вартості зразків і проведених досліджень (експертиз) за рахунок державного бюджету. У разі встановлення за наслідками проведених досліджень (експертиз) факту реалізації продукції неналежної якості та/або фальсифікованої продукції, суб'єкт господарювання, що перевіряється, відшкодовує здійснені за це витрати;

4) проводити контрольні перевірки правильності розрахунків із споживачами за реалізовану продукцію. У разі неможливості повернення продукції, яка була використана (отримана) під час контрольної перевірки, відшкодування витрат відноситься на результати діяльності суб'єктів господарювання;

5) одержувати безвідплатно від суб'єктів господарювання копії необхідних документів, які характеризують якість продукції, сировини, матеріалів, комплектуючих виробів, що використовуються для виробництва продукції, яка перевіряється;

6) припиняти відвантаження і реалізацію товарів, які не відповідають вимогам нормативних документів, до усунення суб'єктами господарювання виявлених недоліків;

- 7) подавати до суду позови щодо захисту прав споживачів;
- 8) передавати матеріали перевірок на дії осіб, які містять ознаки злочину, органам дізнання або досудового слідства;
- 9) розглядати адміністративні справи і накладати на винних осіб у випадках, передбачених законодавством, адміністративні стягнення (справи про адміністративні правопорушення розглядаються за місцезнаходженням Держпотребстандарту України або його територіальних органів);

10) накладати на суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, стягнення, передбачені статтею 23 Закону України «Про захист прав споживачів», в порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України.

Результати перевірок суб'єктів господарювання службовими особами Держпотребстандарту і його територіальними органами оформляються відповідними актами.

Рішення Держпотребстандарту України, прийняті в межах його повноважень, є обов'язковими для виконання центральними і місцевими органами виконавчої влади, громадянами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами і організаціями всіх форм власності.

Держпотребстандарт України під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з іншими центральними і місцевими органами виконавчої влади, Радою міністрів Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування.

У складі Держпотребстандарту України діє Науково-технічна рада (далі – НТС). НТС є консультативно-дорадчим органом, основним завданням якого є колегіальний розгляд наукових, науково-організаційних, науково-технічних питань щодо захисту прав споживачів. До складу НТС входять фахівці Держпотребстандарту України, керівники і фахівці підприємств, організацій і установ, які відносяться до сфери функціонального управління Держпотребстандарту України, а також фахівці центральних органів виконавчої влади, науковці і фахівці у сфері захисту прав споживачів.

Основними завданнями НТС є науково-аналітичне забезпечення: реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів; здійснення державного контролю за дотриманням законодавства з питань захисту прав споживачів; міжгалузевої координації і функціонального регулювання у сфері захисту прав споживачів.

Що стосується органів виконавчої влади й органів місцевого самоврядування, то при їхніх виконавчих органах, як правило, існують структурні одиниці, що також повинні здійснювати захист прав споживачів. Це в основному відділи торгівлі, відділи безпеки і якості товарів, а також юридичні відділи. Повноваження органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів передбачає ст. 28 Закону України «Про захист прав споживачів».

Органи державного санітарно-епідеміологічного нагляду в основному здійснюють планові і комплексні перевірки разом із працівниками обласних управлінь у справах захисту прав споживачів з питань якості і безпеки товарів.

### **Питання для самоперевірки**

1. У чому полягає державний захист прав споживачів?
2. Який державний орган здійснює захист прав споживачів?
3. Які повноваження державного органу у сфері захисту прав споживачів?
4. Якими нормативно-правовими актами керується державний орган у сфері захисту прав споживачів у своїй діяльності?
5. Назвіть основні завдання спеціально уповноваженого державного органу у сфері захисту прав споживачів.

#### **4.4. Загальна характеристика державного захисту прав споживачів у зарубіжних країнах**

Для того, щоб проаналізувати, наскільки ефективний державний захист прав споживачів в Україні, необхідно порівняти її з іншими країнами. Для прикладу візьмемо декілька країн СНД.

Так, Закон Республіки Білорусь «Про захист прав споживачів» закріплює право споживачів звертатися до уповноважених державних органів для захисту законних інтересів. Закон наділяє декілька федеральних органів спеціальними повноваженнями в сфері захисту споживачів. Спеціально уповноваженими є: Департамент економічного контролю при Раді Міністрів Республіки Білорусь, Державний Комітет Республіки Білорусь із антимонопольної політики, Комітет зі стандартизації, метрології і сертифікації при Раді Міністрів Республіки Білорусь, Міністерство охорони здоров'я Республіки Білорусь, Міністерство торгівлі Республіки Білорусь, Державний Комітет Республіки Білорусь з екології.



Крім того, органи державного управління в межах своєї компетенції можуть здійснювати контроль за дотриманням законодавства про захист прав споживачів. Акти спеціально уповноважених органів є обов'язковими для всіх організацій, незалежно від їх форм власності [90].

У Законі Грузії «Про захист прав споживачів» закріплено два рівні захисту прав споживачів: спеціально уповноваженими органами федеральної влади і місцевими органами. На федеральному рівні функції контролю за дотриманням законодавства про захист прав споживачів покладені на антимонопольний орган Грузії. Реалізуючи контрольні функції, антимонопольний орган має право присікати несумлінну конкуренцію на ринку споживчих товарів, виносити обов'язкові для виконання розпорядження господарюючим суб'єктам про усунення порушень прав споживачів, пред'являти в суди позови до продавців, виробників, виконавців у разі порушень прав споживачів. Крім того, певними правами у сфері забезпечення безпеки споживачів наділений Департамент стандартизації і метрології, органи державної санітарно-епідеміологічної служби, Міністерство природи та охорони навколишнього середовища. Місцеві органи захисту прав споживачів не мають практично ніяких повноважень. Вони розглядають скарги споживачів і при виявленні недоліків в продукції або виявленні небезпечної продукції вживають відповідних заходів. Подібне формулювання дуже розпливчате. Ймовірно, на місцевому рівні повинні прийматися певні нормативні документи, які більш конкретно регламентують діяльність місцевих органів і нададуть їм реальні повноваження щодо захисту прав споживачів [90].

Законом «Про захист прав споживачів» Казахстану функції щодо захисту інтересів споживачів були покладені на всі органи державного управління. В основному ці органи здійснюють контроль за дотриманням законодавства і забезпеченням прав споживачів у різних сферах економіки, створюють і контролюють систему забезпечення безпеки товарів (робіт, послуг) і виконують ряд інших координуючих контрольних функцій [21].

Закон Молдови «Про захист прав споживачів» не передбачає ніяких спеціальних органів, які захищають інтереси споживачів. У законі міститься лише декларація прав споживачів на державний захист своїх інтересів. Крім того, законом був закріпле-

ний обов'язок уряду захищати внутрішній ринок і інтереси споживачів [32].

Закон Росії «Про захист прав споживачів», так само як і закон Грузії, закріплює дворівневу систему державного захисту прав споживачів. Перш за все, це було пов'язано з федеральною структурою держави. Федеральні і місцеві виконавчі органи не знаходяться в якій-небудь залежності один від одного. І федеральні, і місцеві органи мають право звернутися з позовом до суду на користь конкретних споживачів.

На федеральному рівні основні функції щодо захисту споживачів були покладені на федеральний антимонопольний орган. Повноваження цього органу досить детально закріплені в законі. Вони включають і функції контролю за дотриманням законодавства, і участь в розробці нового законодавства, і процедури вживання санкцій до порушників законодавства про захист прав споживачів, а також ряд інших функцій. Окрім антимонопольного органу певною правомочністю по забезпеченню інтересів споживачів володіють федеральні органи, які здійснюють контроль за якістю і безпекою товарів (робіт, послуг). Повноваження цих органів також досить детально були сформульовані в законі. Особливістю діяльності федеральних органів в Росії є наявність територіальних відділень у всіх 89 суб'єктах федерації (в Україні у всіх 24 областях, в Автономній Республіці Крим, містах Києві і Севастополі). Федеральна підлеглість територіальних відділень робить їх незалежними від місцевої влади. На місцевому рівні повноваження щодо захисту інтересів споживачів покладаються на спеціально створювані органи з питань захисту прав споживачів при місцевих адміністраціях. Повноваження цих органів також закріплюються в законі [14]. Вони більш обмежені ніж повноваження федеральних органів, але в основному дозволяють оперативно реагувати на будь-які порушення прав споживачів діючими на території регіону продавцями (виробниками, виконавцями). Такі органи створюються у всіх регіонах: великих містах і маленьких населених пунктах, отже, вони ближче за всіх до реальних проблем місцевого населення.

На підставі вищевикладеного, можна зробити висновок про те, що в Україні досить ефективний захист прав споживачів з боку держави. А наш спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів в порівнянні з

іншими країнами СНД, має досить широкі повноваження щодо забезпечення прав споживачів у країні. На нього покладаються не тільки контрольні функції, але і надані конкретні повноваження по проведенню перевірок, забороні реалізації продукції, припиненню діяльності суб'єктів господарювання, накладенню штрафів і залученню до відповідальності винних осіб. Особливістю Закону України «Про захист прав споживачів» є те, що окрім повноважень державних органів із захисту прав споживачів, в ньому закріплюються обов'язки і відповідальність службових осіб органів виконавчої влади, які здійснюють захист прав споживачів і порядок розгляду скарг на дії і рішення цих органів. Крім того, тут позначені принципи взаємовідносин органів виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів з правоохоронними органами.

Що стосується міжнародної співпраці, Держпотребстандарт України вживає заходів до налагодження двосторонньої співпраці і укладання міжнародних договорів у сфері захисту прав споживачів.

Так, з метою налагодження співпраці відносно адаптації Української законодавчої бази у сфері захисту прав споживачів до Європейських норм і правил, введення політики корпоративної соціальної відповідальності виробників і постачальників, обміну досвідом у цій сфері протягом 2005 року було укладено 5 міжнародних договорів:

1) Угода між Держпотребстандартом України і Національною радою захисту прав споживачів при Міністерстві юстиції Литовської Республіки;

2) Угода між Кабінетом Міністрів України і Урядом Литовської Республіки про співпрацю у сфері стандартизації, метрології і оцінці відповідності;

3) Угода між Кабінетом Міністрів України та Урядом Йорданського Хашимітського Королівства про співпрацю у сфері стандартизації, метрології, оцінці відповідності, якості і акредитації;

4) Угода між Кабінетом Міністрів України і Урядом Сирійської Арабської Республіки про співпрацю у сфері стандартизації, метрології, оцінці відповідності і якості;

5) Меморандум про взаєморозуміння у сфері стандартизації, метрології, оцінці відповідності і якості між Держпотребстандартом України і Бюро Індійських стандартів.

## Питання для самоперевірки

1. Чи існує державний захист прав споживачів у зарубіжних країнах?
2. Які органи здійснюють державний захист прав споживачів у зарубіжних країнах?
3. Які повноваження закордонних державних органів у сфері захисту прав споживачів Вам відомі?
4. Які відмінності у організації державного захисту прав споживачів у країнах СНД Вам відомі?
5. Які міжнародні договори у сфері захисту прав споживачів уклала Україна останнім часом?

### **4.5. Позасудовий захист прав споживачів шляхом звертання в громадські організації**

На даному етапі перелік органів, що здійснюють позасудовий захист прав споживачів є вичерпним.

Крім державних органів, що здійснюють захист прав споживачів, існують громадські органи (у вигляді організацій, об'єднань споживачів), що утворилися в силу так званого консьюмеристського руху – руху споживачів на захист своїх прав ще близько 100 років тому.

Наприкінці 1970 року громадський рух споживачів виявляється й в Україні. Перші споживчі центри з'явилися в Одесі, Києві, Донецьку, Дніпропетровську, Харкові. Крім того, у 1989 році була заснована громадська, неурядова і неполітична організація «Українська асоціація споживачів», що діє і сьогодні, вирішуючи такі завдання:

- створення в Україні консультативно-експертної бази, лабораторій і центрів якості в регіонах;
- незалежне вивчення якості споживчих товарів;
- інформаційне обслуговування споживачів;
- надання професійної юридичної допомоги громадянам;
- розвиток руху споживачів за свої права на всій території України.

Таким чином, в Україні була створена система недержавних органів, покликаних здійснювати захист прав і законних інтересів споживачів, що базується на тих же принципах, що і подібні сис-

теми в інших країнах, а також враховує і використовує їхній досвід.

Створення громадських об'єднань споживачів передбачено у всіх державах. Правове положення цих об'єднань регулюється, як Законом «Про захист прав споживачів», так і спеціалізованим законодавством про об'єднання громадян. При цьому, Закон «Про захист прав споживачів» лише містить визначені доповнення до загальних правил громадських організацій і надає деякі виключні права, що іншим суспільним об'єднанням належати не можуть (наприклад, право на пред'явлення позову в інтересах невизначеного кола споживачів).

Громадські організації діють стихійно, але при цьому забезпечуються всебічною підтримкою з боку держави [95]. З них можна виділити наступні.

1. Consumers International (CI) – Міжнародна організація союзів споживачів при ООН (Лондон).
2. «Конфоп» – Міжнародна конференція товариств споживачів (Москва).
3. Українська асоціація споживачів (Київ).
4. Обласні асоціації споживачів.
5. Міські суспільства із захисту прав споживачів.
6. Товариство незалежних споживачів.

Ст. 24 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає, що з метою захисту своїх законних прав та інтересів громадяни мають право об'єднуватися на добровільній основі в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Об'єднання споживачів є громадськими організаціями, що здійснюють свою діяльність відповідно до Закону України «Про об'єднання громадян» і Закону України «Про захист прав споживачів».

Держава надає підтримку діяльності об'єднань споживачів з метою допомоги в реалізації споживачами їхніх законних прав.

В Україні об'єднання споживачів можуть представляти інтереси і захищати права, як окремих споживачів, так і їхнього необмеженого кола, у тому числі, і тих що не є членами подібних об'єднань. Вони мають право представляти свої інтереси й інтереси споживачів у судових і позасудових органах, у тому числі на державному рівні, а також реалізовувати інші права, передбачені ст. 25 Закону України «Про захист прав споживачів».

Безумовно у законодавчій і виконавчій владі України має бути чимала робота зі створення цілісної концепції щодо захисту прав споживачів. Як свідчить світовий досвід, пріоритет у даній області зберігається за державою, що може і повинне бути дійсним гарантом захисту прав споживачів. Звичайно, це анітрохи не применшує важливості і значимості ролі громадян як споживачів, і судових органів, покликаних захищати їхні законні права й інтереси.

### **Питання для самоперевірки**

1. Яким чином громадські організації можуть захистити права споживачів?
2. Які існують повноваження громадських організацій з метою забезпечення прав споживачів?
3. Коли в Україні та у світі виникли громадські організації з питань захисту прав споживачів?
4. Якими нормативно-правовими актами керуються громадські організації щодо забезпечення прав споживачів?
5. Які міжнародні громадські організації з питань захисту прав споживачів Вам відомі?

### **4.6. Порядок позасудового захисту прав споживачів**

При звертанні із заявами і скаргами в державні органи й об'єднання громадян, громадянам-споживачам права яких порушені, варто керуватися Законом України «Про звертання громадян» [55].

Під звертаннями громадян варто розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги. У нашому випадку нас цікавлять саме заяви і скарги.

Заява – звертання громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією і чинним законодавством їхніх прав та інтересів або повідомлення про порушення діючого законодавства, або про недоліки у діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності.

Скарга – звертання з вимогою про відновлення прав і захисту законних інтересів громадян.

Ст. 5 Закону встановлює наступні вимоги до звертання: Звертання адресуються органам державної влади і місцевого само-

врядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форм власності, об'єднанням громадян або посадових осіб, до повноважень яких відноситься рішення поставлених у звертанні питань. У звертанні повинні бути зазначені прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладена суть поставленого питання, зауваження, пропозиції, заяви або скарги, прохання або вимоги.

Звертання може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) або письмовим, направленим поштою або переданим громадянином у відповідний орган, установу особисто або через уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до діючого законодавства. Звертання може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне). Письмове звертання повинне бути підписане заявником (заявниками) із вказівкою дати.

Звертання, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше чим через десять днів із дня його надходження. Звертання, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю і розгляду.

Ст. 20 передбачає терміни розгляду звертань громадян. Звертання розглядаються і вирішуються в термін не більший одного місяця з дня їхнього надходження, а ті, які не мають потреби в додатковому вивченні, невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів із дня їх одержання. Якщо в місячний термін вирішити поставлені в звертанні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала заяву. При цьому загальний термін рішення питань, поставлених у звертанні, не може перевищувати сорока п'яти днів. Звертання громадян пільгової категорії розглядаються в першочерговому порядку.

У випадку порушення законодавства про захист прав споживачів, відповідно до Указу Президента «Про деякі заходи з дерегулювання підприємницької діяльності» передбачене проведення позапланової перевірки винятково на підставі отриманих від споживачів скарг про порушення такими суб'єктами вимог законодавства про захист прав споживачів [84].

Скарга споживача повинна бути подана в письмовому вигляді і містити відомості про його прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, серію і номер паспорту або іншого документу, що засвідчує особу, а також дані про товар, при продажі якого були порушені права споживача. Органи у справах захисту прав споживачів не мають права розголошувати зазначені відомості про споживача, що подав скаргу.

За порушення законодавства про захист прав споживачів, крім відновлення порушеного права конкретної особи, відшкодування морального і матеріального збитку, до суб'єктів підприємницької діяльності можуть застосовуватися штрафні санкції, на підставі результатів перевірки, оформлених відповідним актом перевірки. Накладення стягнення оформляється постановою в трьох екземплярах. Перший екземпляр залишається в органі у справах захисту прав споживачів. Другий у триденний термін направляється продавцеві (або його адміністрації) під розписку. Третій – органу Державної податкової інспекції по місцезнаходженню суб'єкта господарювання. Постанова про накладення стягнення обов'язкова для виконання продавцем.

### **Питання для самоперевірки**

1. Якими нормативно-правовими актами регламентується порядок звернення споживачів за захистом своїх порушених прав?
2. Що таке заява?
3. Що таке скарга?
4. Які є вимоги до оформлення заяв і скарг споживачів і якими є наслідки їх недотримання?
5. Який існує термін для розгляду заяв і скарг споживачів?



## 5. ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ОКРЕМИХ ВИДІВ ТОРГОВЕЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ, НАДАННІ ПОСЛУГ І ВИКОНАННІ РОБІТ

### 5.1. Захист прав споживачів у сфері торгівлі на ринку

Права споживачів у сфері торгівлі на ринку, крім Закону України «Про захист прав споживачів», регламентуються також відповідними правилами, що відображають специфіку даного виду торгівлі.

«Правила торгівлі на ринках», затверджені наказом Міністерства економіки і з питань європейської інтеграції України від 26.02.2002 р. № 57 [80] (далі – Правила) закріплюють специфіку й особливості з регулювання купівлі-продажу на ринку. Правила визначають вимоги з функціонування ринків, організації продажу на них продовольчих та непродовольчих товарів, створення відповідних умов і надання необхідних послуг у процесі купівлі продажу товарів, дотримання санітарних вимог і прав споживачів.

Згідно з Правилами, торгівлю на ринках можуть здійснювати громадяни, громадяни-підприємці, сільськогосподарські й інші підприємства, їхні об'єднання незалежно від форм власності, торгово-закупівельні підприємства (далі продавці). Існують визначені вимоги до ринку як суб'єкта господарювання з приводу розміщення інформації, необхідної як споживачам, так й іншим суб'єктам господарювання. Така інформація розміщується біля входу на ринок, на видному місці у вигляді вивіски з вказівкою:

- правил торгівлі на ринках;
- ветеринарно-санітарних правил;
- ставок ринкового збору;
- тарифів плати за надані послуги;
- назви суб'єкта господарювання і режиму роботи, місцезнаходження і телефон суб'єкта господарювання;
- спеціалізації ринку, а також графічно виконаного плану території з вказівкою всіх об'єктів, пішохідних і транспортних маршрутів.

Реалізація сільгосппродуктів, продовольчих, непродовольчих товарів, живої худоби, птахів, домашніх тварин, декоративних птахів проводиться або на спеціалізованих ринках, або на ринках з урахуванням санітарно-епідеміологічних вимог, тобто на ринках

повинні бути спеціалізовані експерти, які перевіряють наявність довідок підтверджуючих, що зазначені продовольчі товари пройшли ветеринарний, санітарно-епідеміологічний контроль.

Територія відкритого ринку з продажу продуктів рослинного походження повинна бути поділена на окремі спеціалізовані зони з продажу окремих груп товарів. На критих ринках і в павільйонах обладнуються також спеціалізовані зони з продажу окремих видів продукції тваринного походження.

Продаж продовольчих і непродовольчих товарів здійснюється в окремих зонах. Спеціалізовані зони, ряди і площадки повинні мати наочні позначення про їхнє призначення, усі торговельні місця позначені номерами.

Торгівля продовольчими товарами в одному пункті дозволяється тільки за умови, що фасовані продовольчі товари, мають неушкоджене упакування і при цьому дотримується принцип товарного сусідства.

На території ринку дозволяється продавати:

- м'ясо і м'ясопродукти, сало, птахів, кроликів, нутрій, молоко і молочні продукти, тваринну олію, рослинну олію, мед, курячі яйця;
- картоплю, свіжі і солено-квашені овочі, фрукти, горіхи, ягоди, баштанні культури, сухофрукти;
- дикоростучі плоди і ягоди, свіжі і сушені гриби;
- зернові, круп'яні, бобові культури, насіння соняшнику і гарбуза;
- посадковий матеріал плодово-ягідних культур, насіння овочевих культур і квітів, живі садові квіти, овочеву і квіткову розсаду;
- живу худобу, кроликів, нутрій і живого птаха, домашніх тварин, декоративних птахів, акваріумних риб, корм для риб і птахів тощо.;
- тропічні фрукти й овочі, що надходять по імпорту, тільки при наявності сертифіката якості і документів, що підтверджують джерело їхнього придбання.

Торгівля перерахованими вище товарами більш детально регулюється «Правилами продажу продовольчих товарів», а торгівля окремими категоріями товарів безпосередньо правилами для конкретної категорії, наприклад: продаж картоплі і плодово-овочевої продукції регулюється «Правилами роздрібною торгівлі

картоплею і плодово-овочевою продукцією», затвердженими Наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 28.07.97 р. [75].

Торгівля продукцією тваринного і рослинного походження дозволяється тільки після проведення експертизи в лабораторії ветеринарно-санітарної експертизи і надання відповідного документа з оцінки якості продукції.

На ринках забороняється продаж:

– солоних і маринованих грибів, консервованих продуктів домашнього готування (овочі, м'ясо, риба, ікра тощо), м'ясних і рибних кулінарних виробів і напівфабрикатів, м'яса диких пернатих птахів і тварин, кондитерських виробів домашнього приготування; виготовлених приватними особами хліба і хлібобулочних виробів, алкогольних напоїв і тютюнових виробів;

– дикоростучих рослин, риб занесених у Червону книгу, польових квітів, лікарських рослин;

– зернових і круп'яних продуктів забруднених насінням шкідливих бур'янів.

Продавцям на ринках із продажу продовольчих товарів забороняється використовувати власний санітарний одяг, ваговимірювальні прилади і торговельний інвентар. Що стосується в даному випадку ваговимірювальних приладів, вони повинні щорічно проходити відповідну перевірку (клеїмуватися) з метою попередження таких порушень як обман покупців, обмірювання, обваження.

Що стосується непродовольчих товарів, на ринку дозволяється продавати:

– одяг, взуття, білизну, головні убори, тканини, предмети культурно-побутового призначення, товари господарського споживання;

– ювелірні вироби (крім виробів з дорогоцінних металів і з коштовним камінням), іграшки (крім піротехнічних виробів), годинники;

– предмети гігієни, санітарії, парфюмерно-косметичні вироби, товари побутової хімії – при наявності сертифіката якості або сертифіката відповідності встановленого зразка;

– газові плити – при наявності документа про придатність до подальшої експлуатації, що видається відповідними службами газового господарства;

– транспортні засоби (автомобілі, автобуси, мотоцикли всіх типів і моделей, самохідні машини, причепи, напівпричепи, мотоколяски і номерні агрегати до них) відповідно до Правил торгівлі транспортними засобами і номерними агрегатами на спеціально виділеній для них частині території ринку або на спеціальному ринку;

– непродовольчі товари, що були у вживанні, книги.

На ринку забороняється продавати:

– вогнепальну, газову, холодну зброю;  
– готове армійське спорядження, а також тканини, що використовуються для його виробництва, інші товари військового асортименту, формене обмундирування;

– білизну зі штампом організацій і підприємств;

– товари дитячого асортименту (для дітей у віці до трьох років);

– дорогоцінні метали і коштовне каміння, а також виробу з них;

– шкурки дорогоцінних порід звірів без відповідного маркування підприємства-виготовлювача;

– ліки, лікарські рослини, наркотичні засоби;

– паливні матеріали; балони з побутовим газом;

– піротехнічні і вибухові речовини;

– порнографічні видання;

– іграшкову зброю з пластмасовими кульками.

Реалізація непродовольчих товарів проводиться на спеціалізованих ринках. Продаж продовольчих і непродовольчих товарів здійснюється в окремих зонах. Спеціалізовані зони, ряди і площадки повинні мати наочні позначення про їхнє призначення, усі торговельні місця позначені номерами.

Торгівля непродовольчими товарами здійснюється з дотриманням Правил роздрібною торгівлі непродовольчими товарами, затвердженими Наказом Міністерства економіки і з питань європейської інтеграції України від 11.03.2004 р. № 98.

Продавці зобов'язані за бажанням покупців:

– надавати повну, належну і достовірну інформацію про товар;

– бути ввічливими й охайно вдягненими;

– відпускати товар упакованим або в тару покупця.

Продавцям забороняється курити і приймати їжу на торговельному місці, бути в нетверезому стані.

Усі працівники суб'єкта господарювання повинні бути одягнені у формений одяг, що відповідає санітарним вимогам, а працівники, які безпосередньо продають або надають послуги з продажу продовольчих товарів (продавці, рубшики м'яса й ін.), підлягають обов'язковому медичному обстеженню, результати якого вносяться в їхні особисті медичні книжки. Особи, що не пройшли медичне обстеження, до роботи не допускаються. Суб'єкт господарювання повинний мати зареєстрований санітарний журнал, санітарні книжки працівників.

На видному і доступному місці в приміщенні адміністрації повинна знаходитися Книга відзивів і пропозицій.

З метою забезпечення захисту прав споживачів:

1. Дирекція ринку не має права втручатися в господарську діяльність суб'єктів, що реалізують непродовольчі товари на території ринку;

2. Дирекція ринку зобов'язана:

– установити на доступному місці контрольні ваги з відповідною інформацією і табличкою;

– інформувати продавців і покупців про правила торгівлі на ринках, про ветеринарно-санітарні правила, про правила протипожежної безпеки, про рівень цін, про терміни проведення ярмарків і контролювати дотримання продавцями зазначених правил.

### **Питання для самоперевірки**

1. Якими нормативно-правовими актами регламентуються права споживачів у сфері торгівлі на ринку?

2. Які продовольчі товари дозволено, а які заборонено продавати на ринку?

3. Які непродовольчі товари дозволено, а які заборонено продавати на ринку?

4. Що повинна зробити адміністрація ринку для забезпечення прав споживачів?

5. Чи можна продавати продовольчі та непродовольчі товари на ринку разом?

## 5.2. Захист прав споживачів у сфері дрібнороздрібної та комісійної торгівлі

Намети, кіоски, що займають окремі приміщення, але не мають торговельного залу є суб'єктами дрібнороздрібної торгівлі.

Порядок роботи таких суб'єктів торговельної діяльності і особливості захисту прав споживачів передбачені Правилами роботи дрібнороздрібної торговельної мережі від 08.07.96 р. № 369 [74]. Даними Правилами передбачений також перелік товарів, заборонених до продажу (п. 8 даних правил). Правила містять більш суворі вимоги стосовно працівників торгівлі й обслуговування споживачів.

1. Усі працівники дрібнороздрібної торговельної мережі при оформленні на роботу проходять інструктаж з охорони праці протипожежної безпеки, санітарного мінімуму; дотримання вимог нормативних документів і правил з торговельного обслуговування. Суб'єкт господарювання відповідає за дотримання усіх вищезазначених правил своїми працівниками. Вони систематично проходять обов'язковий медичний огляд, результати якого заносяться в їхні особисті медичні книжки, в окремих випадках вони не допускаються до роботи.

2. На видному місці для споживача і контролюючих органів розміщаються відомості про суб'єкта господарювання, свідчення, адреса, телефон і т. д., якщо продавець є суб'єктом підприємницької діяльності, то також розміщаються відомості про нього.

3. Працівники дрібнороздрібної торговельної мережі повинні мати всю необхідну документацію на продукцію, для надання споживачеві повної і достовірної інформації про товари і їхні властивості, а також документи, що підтверджують належну якість товарів (сертифікати і т. п.).

4. Забороняється прийом і продаж товарів, що надійшли без супровідних документів, зокрема без сертифіката відповідності. Виставлені до продажу товари повинні мати ярлики цін.

Продавець зобов'язаний забезпечити наявність правильно оформлених цінників товару, і за вимогою покупця надати йому повну інформацію про виготовлювача, основні споживчі якості і безпеку товару, його ціну, забезпечити належний рівень обслуговування.

Покупець має право на вільний вибір товару, перевірку його якості, комплектності, міри, ваги і ціни, демонстрування безпечного і правильного використання. При продажі непродовольчих товарів для особистого користування (одяг, взуття і т. п.) повинні бути створені умови для їхнього приміряння, а складнотехнічних й інших, потребуючих перевірки, - умови для її проведення.

Забороняється продаж товарів, які не мають належного товарного виду і терміном придатності, що минув, а також товарів, що надійшли без документів, які б засвідчували їхню якість і безпеку. Забороняється обумовлювати продаж одних товарів обов'язковим придбанням інших або примус покупця до одержання замість здачі інших товарів.

При реалізації товарів імпортного виробництва в пакувальній тарі з написами іноземною мовою суб'єкт господарювання зобов'язаний забезпечити інформацію на державній або іншій мові відповідно до Закону України «Про мови в Україні» про найменування, основні споживчі властивості товару, термін його придатності й умови збереження, можливі застереження щодо змісту шкідливих компонентів і обмеження у споживанні.

Задоволення вимог покупця щодо якості й обміну товарів провадяться суб'єктами господарювання відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів».

Характерним тільки для роздрібно́ї торгівлі непродовольчими товарами є такий вид торгівлі як комісійна торгівля. Порядок здійснення комісійної торгівлі непродовольчими товарами регулюється Правилами комісійної торгівлі непродовольчими товарами, затвердженими наказом Міністерства зовнішньоекономічних зв'язків і торгівлі України 13.03.95 р. № 37 [81].

Згідно з цими правилами п. 2.6. товари від юридичних осіб приймаються відповідно до товарно-супровідних документів і при наявності інформації про товар, викладеної відповідно до законодавства про мови.

Прийом на комісію нових товарів вітчизняного і закордонного виробництва здійснюється при наявності в комітента – суб'єкта господарювання (крім фізичної особи, що не має статусу підприємця – громадянина) документів, які підтверджують належну якість товарів, а товарів, що підлягають обов'язковій сертифікації, – сертифіката відповідності або його копії, або свідчення про визнання іноземного сертифіката в державній системі сертифікації.

Товари, що не підлягають сертифікації в Україні, приймаються на комісію при наявності гігієнічного висновку державної санітарно-гігієнічної експертизи на імпортовану продукцію. Якщо на завезену через кордон партію товарів, які були у вживанні, відсутні дані про їхню безпеку для здоров'я населення, то прийом на комісію таких товарів, їхню реалізацію і використання дозволяється тільки після одержання позитивного висновку державної санітарно-гігієнічної експертизи.

Гарантійні терміни на нові товари встановлюються виготовлювачем. Щодо товарів, на які гарантійні терміни не встановлені, покупець має право пред'явити продавцеві відповідні вимоги, якщо недоліки були виявлені протягом шести місяців з дня передачі товарів покупцеві.

### **Питання для самоперевірки**

1. Якими нормативно-правовими актами регламентуються права споживачів у сфері дрібно-роздрібної торгівлі?
2. Які пункти дрібно-роздрібної торгівлі Вам відомі?
3. Які вимоги щодо забезпечення прав споживачів стосовно працівників дрібно-роздрібної торговельної мережі Вам відомі?
4. Якими нормативно-правовими актами регламентуються права споживачів у сфері комісійної торгівлі?
5. Які існують вимоги щодо забезпечення захисту прав споживачів у комісійній торгівлі?

### **5.3. Захист прав споживачів при здійсненні продажу за зразками та каталогами**

Купівля-продаж за зразками має досить широке розповсюдження, але, наскільки відомо, у європейському законодавстві не регламентується. Не регламентувалася й у ЦК України 1963 року, але в прийнятому ЦК 2003 року включена ст. 702, що озаглавлена «Продаж товару за зразками». Тим самим у новому ЦК зроблений значний крок навіть у порівнянні з європейським законодавством. Звичайно, європейське законодавство знає цей інститут, але, скоріше за все, по судовій практиці і на підставі торговельного порядку.

У п. 1 ст. 702 ЦК 2003 року дається наступне визначення цього інституту: «Сторони можуть укласти договір купівлі-



продажу товару на підставі ознайомлення покупця зі зразком товару (за описом, каталогом та інше)". Пункт 2: «Договір купівлі-продажу по зразках виконується з моменту доставки товару в місце, визначене договором, а якщо місце доставки товару договором не встановлено – з моменту постачання товару по місцю проживання фізичної особи покупця або місцезнаходженню юридичної особи покупця, якщо інше не встановлено договором або законом».

Як видно зі змісту цієї норми ЦК, суть такого продажу полягає в тому, що покупцеві представляється екземпляр товару чи його опис або надається право випробування товару з одночасною передумовою: у випадку укладання договору купівлі-продажу доставлений товар буде цілком відповідати випробуваному або описаному зразку. У 1956 році англійський суд у рішенні в справі «Steels and Bushes v. Bleecker Bik and Co» визнав, що якщо продаж відбувся за описом і за зразком, то для визнання договору дійсним необхідно, щоб річ відповідала не тільки зразку, але й опису [100].

Варто підкреслити, що відповідність товару зразку може обмежуватися навіть не всіма, але безперечно найбільш істотними якостями. До них відносять сама якість речі і її призначення. Що стосується кольору, форми і т.п., то це припустимо визначати додатковими домовленостями в період постачання. Крім того, поставлена річ повинна відповідати якості зразка, якщо в самій речі немає властивостей, що роблять неможливим її порівняння зі зразком [96].

Вимогу відповідності зразку або опису варто відрізнити від вимоги відповідності стандартам. Так, у Франції існує більш 10 млн. стандартів. Стандарти на товари і послуги покликані забезпечити споживача від обману, насамперед, цивільно-правовими засобами, але можливо і залучення до кримінальної відповідальності [96]. Однак, слід зазначити, що торгівля за зразками або описом, внаслідок зазначених специфік, пов'язана з визначеним ризиком, тому не користується значною популярністю, що і відзначають у літературі [13].

Купівля-продаж за каталогами тільки зовні схожа на вид вищеописаної торгівлі. У багатьох країнах це досить популярний вид торгівлі. Він поступово завойовує визнання і в Україні.

З погляду правил купівлі-продажу, каталог, пересланий або

переданий покупцеві торгуючим підприємством, визнається за прошенням продавця вступити з ним у переговори з метою укладання договору купівлі-продажу, але не тягне для клієнта ніяких правових наслідків. Але якщо покупець висилає замовлення або заповнює відповідний купон, ці дії варто розглядати як оферту. Нерідко продавець домовляється з перевізником товару, що останній буде переданий покупцеві за умови оплати речі.

Закон «Про захист прав споживачів» увів регулювання відносин, що виникають при укладанні договору за межами торговельного або офісного приміщення, а також при укладанні договору на відстані, однак торгівлю за зразками і каталогами складно віднести до якого-небудь із зазначених способів торгівлі. Уявляється, що в даному випадку варто керуватися Цивільним кодексом України та загальними положеннями Закону України «Про захист прав споживачів».

### **Питання для самоперевірки**

1. Якими нормативно-правовими актами регламентуються права споживачів у сфері торгівлі за зразками?
2. Якими нормативно-правовими актами регламентуються права споживачів у сфері торгівлі за каталогами?
3. У чому полягає відмінність захисту прав споживачів у роздрібній торговельній мережі та у торгівлі за зразками та каталогами?
4. Якій інформації повинен відповідати товар, переданий за зразками та каталогами?
5. Яке законодавче регулювання торгівлі за зразками і каталогами у зарубіжних країнах?

### **5.4. Права споживача в разі придбання ним продукції в кредит**

Закон України «Про захист прав споживачів» встановлює права споживача в разі придбання ним продукції у формі споживчого кредиту.

Договір про надання споживчого кредиту укладається між кредитором та споживачем, відповідно до якого кредитор надає кошти (споживчий кредит) або бере

зобов'язання надати їх споживачеві для придбання продукції у розмірі та на умовах, встановлених договором, а споживач зобов'язується повернути їх разом з нарахованими відсотками.

Перед укладенням договору про надання споживчого кредиту кредитордавець зобов'язаний повідомити споживача у письмовій формі про:

- 1) особу та місцезнаходження кредитодавця;
- 2) кредитні умови, зокрема:
  - а) мету, для якої споживчий кредит може бути витрачений;
  - б) форми його забезпечення;
  - в) наявні форми кредитування з коротким описом відмінностей між ними, в тому числі між зобов'язаннями споживача;
  - г) тип відсоткової ставки;
  - д) суму, на яку кредит може бути виданий;
  - е) орієнтовну сукупну вартість кредиту та вартість послуги з оформлення договору про надання кредиту (перелік усіх витрат, пов'язаних з одержанням кредиту, його обслуговуванням та поверненням, зокрема таких, як адміністративні витрати, витрати на страхування, юридичне оформлення тощо);
  - ж) строк, на який кредит може бути одержаний;
  - к) варіанти повернення кредиту, включаючи кількість платежів, їх частоту та обсяги;
  - л) можливість дострокового повернення кредиту та його умови;
  - м) необхідність здійснення оцінки майна та, якщо така оцінка є необхідною, ким вона здійснюється;
  - н) податковий режим сплати відсотків та про державні субсидії, на які споживач має право, або відомості про те, від кого споживач може одержати більш докладну інформацію;
  - п) переваги та недоліки пропонуванних схем кредитування.

Кредитордавець не має права вимагати від споживача відомостей, які не стосуються визначення його платоспроможності та не є необхідними для надання споживчого кредиту. Персональні дані, одержані від споживача або іншої особи у зв'язку з укладенням та виконанням договору про надання споживчого кредиту, можуть використовуватися виключно для оцінки фінансового стану споживача та його спроможності виконати зобов'язання за таким договором. При цьому, не є порушенням зазначених положень

повідомлення кредитодавцем відомостей про споживача Бюро кредитних історій, яке займається збиранням, обробленням, зберіганням, захистом і використанням інформації відповідно до законодавства про формування і ведення кредитних історій. Фінансові установи несуть відповідальність за порушення прав споживачів у сфері захисту персональних даних згідно із законом.

Договір про надання кредиту укладається у письмовій формі, один з оригіналів якого передається споживачеві. Обов'язок доведення того, що один з оригіналів договору був переданий споживачеві, покладається на кредитодавця. Споживач не зобов'язаний сплачувати кредитодавцеві будь-які збори, відсотки або інші вартісні елементи кредиту, що не були зазначені у договорі.

У договорі про надання кредиту зазначається:

- 1) сума кредиту;
- 2) детальний розпис загальної вартості кредиту для споживача;
- 3) дата видачі кредиту або, якщо кредит видаватиметься частинами, дати і суми надання таких частин кредиту та інші умови надання кредиту;
- 4) право дострокового повернення кредиту;
- 5) річна відсоткова ставка за кредитом;
- 6) інші умови, визначені законодавством.

У договорі про надання кредиту може зазначатися, що відсоткова ставка за кредитом може змінюватися залежно від зміни облікової ставки Національного банку України або в інших випадках. Про зміну відсоткової ставки за споживчим кредитом споживача повідомляє кредитодавець письмово протягом семи календарних днів з дати її зміни. Без такого повідомлення будь-яка зміна відсоткової ставки є недійсною.

До договорів із споживачами про надання кредиту застосовуються положення Закону «Про захист прав споживачів» про несправедливі умови в договорах, зокрема положення, згідно з якими:

- 1) для надання кредиту необхідно передати як забезпечення повну суму або частину суми кредиту чи використати її повністю або частково для покладення на депозит, або викупу цінних паперів, або інших фінансових інструментів, крім випадків, коли споживач одержує за таким депозитом, такими цінними паперами

чи іншими фінансовими інструментами таку ж або більшу відсоткову ставку, як і ставка за його кредитом;

2) споживач зобов'язаний під час укладення договору укласти інший договір з кредитором або третьою особою, визначеною кредитором, крім випадків, коли укладення такого договору вимагається законодавством та/або коли витрати за таким договором прямо передбачені у складі сукупної вартості кредиту для споживача;

3) передбачаються зміни в будь-яких витратах за договором, крім відсоткової ставки;

4) встановлюються дискримінаційні стосовно споживача правила зміни відсоткової ставки.

Закон надає споживачу право протягом чотирнадцяти календарних днів відкликати свою згоду на укладення договору про надання споживчого кредиту без пояснення причин. Перебіг цього строку розпочинається з моменту передачі споживачеві примірника укладеного договору. Відкликання згоди оформлюється письмовим повідомленням, яке споживач зобов'язаний подати особисто або через уповноваженого представника або надіслати кредитором.

Кредитор зобов'язаний повернути споживачеві кошти, сплачені ним згідно з договором про надання споживчого кредиту, але не пізніше, ніж протягом семи днів. За кожний день затримки повернення споживачу коштів, сплачених ним згідно з договором про надання споживчого кредиту понад встановлений строк (сім днів), споживачеві виплачується неустойка в розмірі одного відсотка суми, належної до повернення кредитором. Право відкликання згоди не застосовується щодо:

- 1) споживчих кредитів, забезпечених іпотекою;
- 2) споживчих кредитів на придбання житла;
- 3) споживчих кредитів, наданих на купівлю послуги, виконання якої відбулося до закінчення строку відкликання згоди.

Закон також надає споживачу право достроково повернути споживчий кредит, у тому числі шляхом збільшення суми періодичних виплат.

Якщо споживач скористався правом повернення споживчого кредиту шляхом збільшення суми періодичних виплат,

кредитодавець зобов'язаний здійснити відповідне коригування кредитних зобов'язань споживача у бік їх зменшення.

Якщо кредитодавець згідно з договором про надання кредиту одержує внаслідок порушення споживачем умов договору право на вимогу повернення споживчого кредиту, строк виплати якого ще не настав, або на вилучення продукції чи застосування іншої санкції, він може використати таке право лише у разі:

1) затримання сплати частини кредиту та/або відсотків щонайменше на один календарний місяць;

2) перевищення сумою заборгованості суми кредиту більш як на десять відсотків;

3) несплати споживачем більше однієї виплати, яка перевищує п'ять відсотків суми кредиту;

4) іншого істотного порушення умов договору про надання споживчого кредиту.

Якщо кредитодавець у позасудовому порядку або до судового провадження звертається з вимогою про повернення споживчого кредиту або погашення іншого боргового зобов'язання споживача, кредитодавець не може у будь-який спосіб вимагати будь-якої плати або винагороди від споживача за таке звернення. При цьому кредитодавцю забороняється:

1) надавати неправдиву інформацію про наслідки несплати споживчого кредиту;

2) вилучати продукцію у споживача без його згоди або без одержання відповідного судового рішення;

3) зазначати на конвертах з поштовими повідомленнями інформацію про те, що вони стосуються несплати боргу або споживчого кредиту;

4) вимагати стягнення будь-яких сум, незазначених у договорі про надання споживчого кредиту;

5) звертатися без згоди споживача за інформацією про його фінансовий стан до третіх осіб, які пов'язані зі споживачем родинними, особистими, діловими, професійними або іншими стосунками у соціальному бутті споживача;

6) вчиняти дії, що вважаються нечесною підприємницькою практикою;

7) вимагати повернення споживчого кредиту, термін давності якого минув.

## Питання для самоперевірки

1. Якими нормативно-правовими актами регламентуються права споживачів при придбанні продукції у кредит?
2. Яку інформацію треба надати споживачу при укладанні договору про надання споживчого кредиту?
3. Які відомості про себе споживач повинен надати кредитодавцеві при укладанні договору?
4. Які умови обов'язково повинні бути викладені у кредитному договорі?
5. Які положення про несправедливі умови договору застосовуються до споживчого кредиту?

### 5.5. Захист прав споживачів у сфері побутового обслуговування населення

Діяльність з надання побутових послуг регулюється Цивільним кодексом України, Законами України «Про захист прав споживачів», «Про патентування деяких видів підприємницької діяльності», «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг», «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», іншими нормативно-правовими актами, а також цими Правилами побутового обслуговування населення, затвердженими Постановою КМУ від 16.05.1994 р. № 313 [82].

Виконавці здійснюють побутове обслуговування населення після їх державної реєстрації як суб'єктів підприємницької діяльності, а у випадках, передбачених законодавством, – за наявності торгового (спеціального торгового) патенту.

Виконавці повинні:

- 1) забезпечити знання і виконання своїми працівниками, які здійснюють побутове обслуговування замовників, Правил та дотримання інших нормативно-правових актів, що регулюють надання побутових послуг;
- 2) створити матеріально-технічну базу, забезпечити наявність обладнання та устаткування для надання побутових послуг згідно з встановленими нормативами;
- 3) формувати ціни на послуги відповідно до законодавства залежно від їх складності та якості;

4) забезпечити необхідний рівень кваліфікації працівників, зайнятих обслуговуванням замовників;

5) забезпечити відповідність виробничих приміщень, будівель, робочих місць, де провадиться діяльність з надання побутових послуг, необхідним екологічним і санітарно-гігієнічним умовам та вимогам нормативно-правових актів з питань охорони праці.

У приміщенні, де проводиться приймання та видача замовлень, на видному і доступному для замовників місці повинні розміщуватися:

- Правила побутового обслуговування населення;
- витяг із Закону України «Про захист прав споживачів» в частині надання послуг;

- перелік побутових послуг, що надаються;
- інформація про повне найменування виконавця, його адреса, номери телефонів, прізвище, ім'я та по батькові керівника (власника);

- копії свідоцтв про державну реєстрацію, сертифікатів відповідності на послуги, які підлягають обов'язковій сертифікації, а також копії торгових (спеціальних торгових) патентів, спеціальних дозволів (ліцензій) за видами послуг, які підлягають патентуванню та ліцензуванню;

- зразки матеріалів та затверджених в установленому порядку виробів;

- ціни і тарифи на послуги, матеріали та вироби;

- перелік нормативно-технічних документів, вимогам яких повинні відповідати послуги;

- гарантійні зобов'язання виконавця послуг;

- інформація про працівників, які обслуговують замовників, номери телефонів місцевих органів виконавчої влади, територіальних органів Держспоживстандарту, перелік категорій громадян, які користуються пільгами в отриманні побутових послуг;

- книга відгуків і пропозицій.

У разі надання послуг поза межами приміщення виконавець повинен забезпечити умови для ознайомлення замовника з Правилами, надання замовнику на робочому місці виконавця інформації про найменування, розташування, номер телефону виконавця, що організував надання послуг, номер свідоцтва про дер-



жавну реєстрацію та назву органу, що провів державну реєстрацію.

На фасаді приміщення виконавця повинно бути зазначено державною мовою його назву, найменування власника або уповноваженого ним органу, режим роботи.

Побутові послуги надаються замовникам згідно з угодами. Документальним підтвердженням укладення яких є такі документи: договір, розрахунковий документ встановленої форми. Розрахунковими документами, що засвідчують факт надання послуги, можуть бути: касовий чек – для виконавців, які у розрахунках із замовниками використовують реєстратори розрахункових операцій (розрахункова квитанція у разі виходу такого реєстратора з ладу або тимчасового відключення електроенергії), квитанція, що є документом суворої звітності – для виконавців, які згідно із законодавством не застосовують таких реєстраторів. Розрахунки із замовниками за надані послуги здійснюються у готівковій, безготівковій чи в іншій формі відповідно до законодавства.

Вартість послуг і матеріалів виконавця оплачується замовником за цінами, що діяли на день оформлення замовлення, якщо інше не передбачено умовами угоди.

У разі надання виконавцем на прохання замовника додаткових послуг, непередбачених замовленням, їх вартість оплачується замовником за цінами, що діяли на час оформлення замовлення на ці послуги.

Замовлення на послуги можуть виконуватися як із сировини, комплектуючих виробів та інших матеріалів (далі – матеріали) виконавця, так і матеріалів замовника. Види, кількість і якість матеріалів, необхідних для надання послуг, визначаються виконавцем відповідно до нормативно-технічних документів за погодженням із замовником. У разі відсутності матеріалів або неможливості під час оформлення замовлення визначити необхідний для надання побутової послуги обсяг матеріалів, використання їх попередньо погоджується із замовником, а вартість оплачується ним після виконання послуг за цінами, що діяли на день надходження матеріалів.

Гарантійні зобов'язання виконавця стосовно надання послуг визначаються ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів» та відповідними нормативно-правовими актами. Документами, що надають право замовнику на вимогу усунення недоліків у

гарантійний термін, є касовий (товарний) чек, договір, квитанція або гарантійний талон.

Виконавець зобов'язаний забезпечити:

- надання послуг відповідно до вимог Правил, інших нормативно-правових актів та умов угоди;
- виконання гарантійних зобов'язань щодо виготовлених виробів і відремонтованих ним речей;
- дотримання термінів виконання замовлення;
- належний рівень культури обслуговування;
- надання змовнику повної, доступної та достовірної інформації про послуги;
- збереження прийнятих від замовника для надання послуги речей та матеріалів, а також використання їх за призначенням;
- відшкодування збитків, заподіяних замовнику невиконанням або неналежним виконанням умов угоди, а також у разі втрати, псування чи пошкодження із своєї вини речей та матеріалів, прийнятих від замовника для надання послуг, у розмірах, передбачених угодою;
- дотримання встановленого режиму роботи;
- виплату замовнику у разі порушення умов угоди неустойки (пені), якщо це передбачено умовами угоди, при цьому виплата неустойки (пені) не звільняє виконавця від виконання замовлення;
- повернення замовнику невикористаних матеріалів, наданих замовником, а також, за його бажанням, усіх заміненних за плату деталей та комплектуючих виробів;
- попередження замовника про недоброякісність або непридатність матеріалів, наданих замовником, а також про інші незалежні від виконавця обставини, що можуть погіршувати споживчі властивості замовлення.

Замовник має право на: повну, доступну та достовірну інформацію про послуги і виконавця; безпеку послуг для його життя, здоров'я, майна та навколишнього природного середовища; перевірку якості наданої йому послуги.

## Питання для самоперевірки

1. Якими нормативно-правовими актами регламентуються права споживачів у сфері побутового обслуговування?
2. Які обов'язки виконавців у сфері побутового обслуговування Вам відомі?
3. Який документ буде свідчити про укладання договору у сфері побутового обслуговування?
4. Яку інформацію потрібно надати споживачу до укладання договору?
5. Чи розповсюджуються гарантійні зобов'язання на сферу побутового обслуговування?

## **6. ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПРИ ПРИДБАННІ ОКРЕМИХ ВИДІВ ТОВАРІВ**

### **6.1. Особливості захисту прав споживачів при придбанні продовольчих товарів**

Правовідносини у даній сфері регламентують Правила роздрібної торгівлі продовольчими товарами, затверджені наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 11 липня 2003 р. № 185 [76]. Ці Правила регламентують порядок приймання, зберігання, підготовки до продажу і продаж продовольчих товарів через роздрібну торговельну мережу, а також визначають вимоги в дотриманні прав споживачів щодо якості й безпеки товару та рівня торговельного обслуговування.

Правила поширюються на всіх суб'єктів господарської діяльності незалежно від форм власності, які здійснюють на території України роздрібний продаж продовольчих товарів.

Роздрібний продаж продовольчих товарів здійснюється через спеціалізовані підприємства, у тому числі фірмові, підприємства з універсальним асортиментом продовольчих товарів, магазини «Товари повсякденного попиту» системи споживчої кооперації, відділи (секції) підприємств з універсальним асортиментом непродовольчих товарів, стаціонарну дрібнороздрібну торговельну мережу (палатки, кіоски, торговельні автомати), пересувну торговельну мережу (автомагазини, автопричепи, візки, лотки, бочки, цистерни тощо), склади-магазини, заклади (підприємства) громадського харчування.

Продаж продовольчих товарів може здійснюватися за методом самообслуговування, за попереднім замовленням покупців (у магазині, за допомогою телефону, персонального комп'ютера, інших технічних засобів зв'язку), шляхом індивідуального обслуговування покупців.

Згідно з Правилами, суб'єкт господарської діяльності зобов'язаний забезпечити стан торговельних приміщень для роздрібного продажу продовольчих товарів відповідно до вимог санітарно-гігієнічних, технологічних, протипожежних норм і правил щодо приймання, зберігання та реалізації харчових продуктів і продовольчої сировини, належного зберігання матеріальних цін-

ностей, створення умов для використання реєстраторів розрахункових операцій.

Торговельно-технологічне обладнання, що використовується під час роздрібного продажу продовольчих товарів, повинно забезпечувати збереження їх якості й товарного вигляду протягом усього терміну їх реалізації. Засоби вимірювальної техніки, які використовуються під час продажу товарів, повинні бути в справному стані, мати повірічне тавро територіального органу Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики і проходити періодичну перевірку в установленому порядку.

Працівники, що здійснюють транспортування, зберігання і продаж продуктів харчування (будь-який продукт, що в натуральному вигляді чи після відповідної обробки вживається людиною в їжу або для пиття), повинні мати спеціальну освіту (підготовку), вони підлягають обов'язковому медичному огляду. Кожен працівник повинен мати особисту медичну книжку встановленого зразка. Працівники суб'єкта господарської діяльності також повинні бути одягнені у формений чи інший одяг, що відповідає санітарним вимогам.

Суб'єкт господарської діяльності повинен мати санітарні правила, зареєстрований санітарний журнал, особисті медичні книжки працівників, асортиментний перелік товарів, що реалізуються, погоджений з територіальною установою санітарно-епідеміологічної служби.

Усі харчові продукти і продовольча сировина в суб'єкта господарської діяльності повинні бути з документами, наявність яких передбачена чинними нормативно-правовими актами. Харчові продукти і продовольча сировина, які надходять у торговельну мережу, повинні відповідати вимогам чинного законодавства, чинних нормативно-правових актів і нормативних документів щодо показників якості та безпеки харчових продуктів, упаковки, маркування, транспортування, приймання і зберігання. Неякісні та небезпечні харчові продукти і продовольча сировина підлягають вилученню з обігу в порядку, установленому Законом України «Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію, знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції».

До неякісних належать харчові продукти і продовольча сировина, якісні показники та споживчі властивості яких не відпо-

відають зазначеним у нормативному документі чи нормативно-правовому акті, а також такі, якість яких знизилась.

Не допускаються до продажу фасовані вітчизняні та імпортовані харчові продукти без маркування державною мовою України, яке повинно містити в доступній для сприйняття покупцем формі інформацію про:

- загальну назву харчового продукту;
- номінальну кількість харчового продукту в установлених одиницях виміру (маса, об'єм тощо);
- склад харчового продукту, якщо він виготовлений з кількох складників, із зазначенням переліку назв використаних у процесі виготовлення інших продуктів харчування, харчових добавок;
- харчову цінність, а також енергетичну цінність (для харчових продуктів, що її мають);
- кінцевий термін реалізації або дату виготовлення і термін придатності до споживання;
- умови зберігання;
- позначення нормативного документа (для харчових продуктів вітчизняного виробництва);
- найменування, адресу виробника та місце виготовлення;
- умови використання (якщо такі передбачені);
- наявність у харчовому продукті компонентів з генетично модифікованої сировини (у разі, якщо використання таких компонентів передбачено нормативними документами або нормативно-правовими актами на даний харчовий продукт);
- застереження щодо вживання харчового продукту певними категоріями (групами) населення (діти, вагітні, люди похилого віку, спортсмени, хворі тощо);
- іншу інформацію, передбачену чинними в Україні нормативними документами, дія яких поширюється на певний харчовий продукт.

У маркуванні харчових продуктів використовуються специфічні символи, якими позначають дієтичні, профілактичні, оздоровчі харчові продукти, біологічно активні харчові добавки, дитяче харчування, харчування для спортсменів тощо. Працівники суб'єкта господарської діяльності зобов'язані надати покупцю необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про то-

вари, а також на вимогу покупця – документи, якими підтверджуються їх якість і безпека, а також ціна товарів.

Положення дає право покупцю перевірити точність ваги відпущеного товару. Для цього контрольно-вимірювальні прилади повинні розміщуватися на видному і доступному для покупців місці.

У разі придбання покупцем неякісних продовольчих товарів продавець зобов'язаний замінити їх на якісні товари або повернути покупцю сплачені ним гроші згідно з вимогами Закону України «Про захист прав споживачів».

З метою забезпечення захисту прав споживачів, суб'єкт господарської діяльності в торговельному залі магазину на видному та доступному для покупців місці повинен обладнати куточок покупця, де розміщуються: Книга відгуків та пропозицій встановленого зразка, витяги з цих Правил, адреси та номери телефонів органів, що забезпечують державний захист прав споживачів, інша необхідна інформація.

Окрім загальних положень, щодо всіх продовольчих товарів, Правила також регламентують особливості продажу окремих груп товарів.

### *Хліб і хлібобулочні вироби*

Для збереження якості хліба і хлібобулочних виробів суб'єкт господарської діяльності оснащує приміщення спеціальним обладнанням (закриті шафи, підтоварники, стаціонарні й пересувні стелажі, контейнери, столи для нарізання хліба, хліборізки) та основним інвентарем (ножі, щипці, лопатки, виделки тощо для самостійного відбору покупцями товару, а також покривала і чохла із тканини або полімерних плівок для накриття продукції), дозволеним центральним органом виконавчої влади у сфері охорони здоров'я.

Крім того, кожна партія продукції повинна супроводжуватися документами про якість і безпеку, у яких зазначаються дата виготовлення та година виймання хліба з печі, від якої відраховується термін придатності. При цьому, забороняється перевантажувати хліб і хлібобулочні вироби з лотків у ящики, корзини навалом. Забороняється зберігати хліб і хлібобулочні вироби навалом, а також установлювати обладнання з хлібом на відстані менше ніж 35 см від підлоги в підсобних приміщеннях і 60 см – у

торговельному залі. Не допускається зберігання хліба разом з товарами, які мають різкий і сильний запах.

Нестандартні, а також вилучені з продажу, виробу повертають постачальнику в узгоджені терміни згідно з договором. Залишки хліба, сухарні та хлібні крихти, випадково забруднені виробу збирають у місткості з написом «санітарний брак» і здають у встановленому порядку.

Правила зобов'язують суб'єкт господарської діяльності протягом усього робочого дня забезпечити безперебійний продаж хліба і хлібобулочних виробів. При цьому, хліб і хлібобулочні виробу можуть перебувати в продажу (при температурі не менше 6° С і відносній вологості 75 % + 5 %) після виймання з печі не більше:

– 36 годин – хліб із житнього і житньо-пшеничного борошна, а також із суміші пшеничного і житнього сортового борошна, упакований – не більше 72 годин;

– 24 години – хліб із пшенично-житнього і пшеничного обійного борошна, хліб і хлібобулочні виробу масою понад 200 грамів із сортового пшеничного, житнього сіяного борошна; упакований – не більше 48 годин;

– 16 годин – дрібноштучні виробу масою 200 грамів і менше (включаючи бублики); упакований – не більше 32 годин.

Після закінчення цих термінів продаж хліба і хлібобулочних виробів забороняється, хліб підлягає вилученню з продажу. Забороняється також продаж хліба з наявністю плісені, сторонніх домішок, непромісів, розпливчастої форми, блідою або підгорілою шкоринкою.

У разі відсутності в певній місцевості стаціонарних підприємств торгівлі продаж хліба і хлібобулочних виробів дозволяється із спеціалізованого транспорту та лотків тільки в упакованому вигляді.

### ***Кондитерські виробу і мед***

Перед подачею кондитерських виробів до торговельного залу слід перевірити їх якість, наявність необхідного інвентарю для продажу кондитерських виробів і пакувального матеріалу. У торговельному залі кондитерські виробу розміщують за видами і сортами:



- вагові карамель, драже, цукерки в обгортці висипають в ящики і касети прилавків і пристінних шаф;
- вагові печиво, вафлі, м'які цукерки, фруктово-ягідні та шоколадні вироби розкладають на внутрішніх полицях прилавків у тарі постачальника (ящиках, коробках, касетах);
- тістечка, рулети, кекси виставляють на прилавках у фабричних лотках і на листах;
- торти і тістечка з кремовим або фруктовим оздобленням розміщують в охолоджувальних шафах і вітринах;
- фасовані кондитерські вироби виставляють на полицях шаф, прилавках, гірках, у тарі-обладнанні;
- кондитерські вироби без обгортки викладають у вазах, на блюдах.

Продаж кондитерських виробів проводять у попередньо розфасованому вигляді, поштучно, а також шляхом зважування в присутності покупця. До продажу поштучно дозволяються сорти цукерок, які мають фабричну упаковку.

Відпуск товарів, що не мають фабричної упаковки (тістечок, відкритих цукерок, вагового печива та інших), проводять у чистій тарі (пакетах, коробках, папері) з обов'язковим застосуванням шпатель, лопаток, совків та іншого інвентарю.

### ***Крупи, макаронні вироби, борошно, крохмаль, цукор та кухонна сіль***

Згідно з правилами, сипучі товари (крупи, борошно, цукор, крохмаль та інші) мають бути сухими, без грудочок, однорідними за кольором, з блиском і смаком, властивими для кожного виду та сорту. Макаронні вироби мають бути правильної форми, однорідними за кольором, без тріщин, крихт, з гладкою або трохи шорсткою поверхнею. Для цього зберігають макаронні вироби, борошно, крохмаль, цукор і кухонну сіль у сухих, чистих, добре вентильованих приміщеннях, неуражених амбарними шкідниками, без різких коливань температури, що не перевищує +20° С, при відносній вологості повітря не більше ніж 70 відсотків. Цукор і крупи ізолюють від сильно пахучих, а також вологих продуктів. Сіль зберігається окремо від усіх інших продуктів.

До торговельного залу повинні надходити попередньо перевірені та підготовлені до продажу товари. Їх відпускають як у

розфасованому вигляді, так і шляхом зважування в присутності покупця.

Вагові товари відбирають у присутності покупця спеціальними для кожного товару совками (для солі – дерев'яними) та відпускають у чистому пакувальному матеріалі (пакетах, папері). Забороняється добавляти до покупки відходи від продажу сипучих товарів і макаронних виробів (крихти, пил, змет) і домішки іншого гатунку.

### *М'ясо і м'ясопродукти*

Суб'єкти господарської діяльності приймають потушне м'ясо у відрубах за кількістю туш, напівтуш чи четвиртин і вагою нетто кожної з них. Одночасно перевіряють наявність тавра ветеринарного нагляду, свіжість м'яса, правильність розбирання та боїнського оброблення, відповідність угодованості накладеному тавру, ступінь охолодження. М'ясо і м'ясопродукти фасовані перевіряють за станом упаковки, відповідності виду тварин, сорту і категорії вгодованості даним, що вказані на етикетці порції (упаковки).

Не приймають м'ясо і м'ясопродукти, супровідні документи на які оформлені з порушеннями (у тому числі щодо якості та безпеки), недоброякісні, без тавра ветеринарного нагляду, забруднені, пошкоджені гризунами та шкідниками, з неякісною технологічною обробкою, наявністю льоду або снігового нальоту, з ознаками повторного заморожування, із зміненним кольором, ознаками несвіжості (кислим, затхлим, гнилим та невластивим запахом; з наявністю слизу, плісені, цвілі, з позеленінням, ослизненням).

На кожну партію (тушу) продовольчої сировини, призначеної для реалізації на підприємствах роздрібною торгівлі в межах адміністративного району, крім документа, що підтверджує їх якість і безпеку, повинна бути ветеринарна довідка, а для реалізації в межах України – ветеринарне свідоцтво.

Прийняті м'ясо і м'ясопродукти розміщують на короткострокове зберігання негайно при температурі охолодження не вище ніж  $+8^{\circ}\text{C}$ , а для швидкопсувних – не вище ніж  $+6^{\circ}\text{C}$ . Кожний вид виробів має свої (окремі) терміни і режим зберігання. Поверхні ковбасних виробів і копченостей протирають рушником, кінці оболонки зрізають, видаляють обв'язки, обвітрені зрізи зачищають.

Підготовлені до продажу м'ясо і м'ясопродукти подають до торгового залу на робоче місце, де розміщують за видами і гатунками в охолоджувальних прилавках і шафах. Сирі м'ясопродукти розміщують окремо від інших товарів.

На замовлення покупця продавець зобов'язаний нарізати ковбасу, копченості, шинку та інше, додержуючись санітарно-гігієнічних правил. Нарізані шматки викладають на чистий посуд або пакувальний папір за допомогою ножа або виделки.

### ***Молоко, молокопродукти, майонез, морозиво, харчові жири, сири, яйця курячі харчові***

З метою забезпечення якості товарів при надходженні продукції на підприємство роздрібною торгівлі обов'язково звертають увагу на стан її перевезення. Загустілі м'які кисломолочні вироби, молоко повинні бути охолодженими. Температура в товщі морозива не повинна перевищувати:  $-10^{\circ}\text{C}$  – для загартованого морозива великої маси та  $-12^{\circ}\text{C}$  – для дрібноштучного; для м'якого морозива – не вище  $-5^{\circ}\text{C}$ ...  $-7^{\circ}\text{C}$ .

Прийманню не підлягають молокопродукти, доставлені з порушенням умов транспортування, які впливають на строки зберігання та стан якості. На кожну партію свіжого молока, призначену для реалізації у межах адміністративного району, крім документа, що підтверджує якість і безпеку продукції, повинна бути ветеринарна довідка, а для реалізації у межах України – ветеринарне свідоцтво.

Прийняті молоко і молокопродукти розміщують на короткострокове зберігання негайно при температурі охолодження не вище ніж  $+6^{\circ}\text{C}$ . Морозиво зберігають у низькотемпературних прилавках-холодильниках при температурі, яка може коливатися  $-14^{\circ}\text{C}$ ...  $-12^{\circ}\text{C}$ , не більше 48 годин.

Перед продажем молокопродукти попередньо сортують за видами і гатунками, перевіряють штучні та фасовані товари за станом упаковки, на наявність маркування і за вагою. Підготовлені до продажу молокопродукти викладають на лотки, блюда, листи та подають до торговельного залу на робочі місця, де розміщують за видами і сортами в охолоджувальних прилавках та шафах з урахуванням товарного сусідства.

### ***Риба і риботовари***

На кожну партію свіжої риби та інших гідробіонтів, призначених для реалізації в межах адміністративного району, повинна бути ветеринарна довідка, а для реалізації в межах України – ветеринарне свідоцтво.

Живу рибу, що надійшла у продаж, поміщають в акваріуми з водою, обладнані пристроями для збагачення води киснем. Забороняється годувати живу рибу хлібом, крупою та іншими видами корму в акваріумах.

Продаж риби і риботоварів здійснюють після попередньої підготовки. Забороняється продаж риби і риботоварів, які не мають належного товарного вигляду.

### ***Безалкогольні та слабоалкогольні напої***

Приймання мінеральних та питних вод, безалкогольних і слабоалкогольних напоїв здійснюють відповідно до якості, кількості місць, об'єму, стану маркування. Забороняється приймати напої без етикеток, з наявними ознаками бою (тріщини, скол шийки), зіпсованою пробкою, загальним покаламутнінням, осадом, сторонніми домішками, нехарактерним запахом і смаком; пиво – з низькою піною, що швидко опадає.

Безалкогольні та слабоалкогольні напої зберігають при температурі  $0^{\circ}\dots +20^{\circ}$  С, напої бродіння  $0^{\circ}\dots +20^{\circ}$  С. Відносна вологість повітря у складських приміщеннях для зберігання концентратів безалкогольних напоїв не повинна перевищувати 75 відсотків.

Продаж безалкогольних та слабоалкогольних напоїв здійснюють на винос, на розлив у посуд покупців, а також для споживання на місці. Продають напої на розлив з резервуарів спеціальних дозувальних автоматів, заводських бочок, ізотермічних ємностей.

Продавці, які працюють на сатураторному устаткуванні, повинні дотримуватись інструкцій приготування газованої води та правил техніки безпеки. Продаж лікувальних мінеральних вод може здійснюватися також через аптечну мережу.

### **Питання для самоперевірки**

1. Якими нормативно-правовими актами регламентуються права споживачів при придбанні продовольчих товарів?

2. Які вимоги щодо робітників торговельного підприємства, яке реалізує продовольчі товари з метою захисту прав споживачів Вам відомі?

3. Які вимоги щодо суб'єкта господарювання, який реалізує продовольчі товари з метою захисту прав споживачів Вам відомі?

4. Які особливості забезпечення прав споживачів при реалізації молочних та м'ясних продуктів Вам відомі?

5. Які особливості забезпечення прав споживачів при реалізації хліба та хлібобулочних виробів Вам відомі?

## **6.2. Особливості захисту прав споживачів при придбанні тютюнових виробів**

Правовідносини у даній сфері регламентують Правила роздрібної торгівлі тютюновими виробами, затверджені наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24 липня 2002 р. № 218 [77], якими визначається порядок роздрібної торгівлі сигаретами, цигарками, сигарами, сигариллами, тютюном люльковим, нюхальним, смоктальним, жувальним та іншими виробами з тютюну і його заміниками (далі – тютюнові вироби), вони спрямовані на додержання прав споживачів щодо належної якості товару і рівня торговельного обслуговування.

Роздрібна торгівля тютюновими виробами здійснюється через спеціалізовані підприємства, у тому числі фірмові, відділи (секції) підприємств з універсальним асортиментом продовольчих та непродовольчих товарів, магазини «Товари повсякденного попиту» системи споживчої кооперації, стаціонарні пункти дрібно-роздрібної торговельної мережі, підприємства громадського харчування.

Правила поширюються на всіх суб'єктів підприємницької діяльності на території України, незалежно від форм власності, які пройшли реєстрацію в установленому порядку і мають ліцензію на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами, одержану в порядку, визначеному законодавством України.

Тютюнові вироби підлягають обов'язковій сертифікації в порядку та у строки, визначені законодавством України. Тютюнові вироби, що надходять до продажу, повинні бути з відповідними документами, наявність яких передбачена законодавством. Увезення, зберігання та реалізація на території України тютюно-

вих виробів, на яких немає марок акцизного збору встановленого зразка, забороняється. Суб'єктам підприємницької діяльності забороняється приймати для продажу тютюнові вироби від юридичних і фізичних осіб, які не мають ліцензії на виробництво або на право імпорту, чи оптової торгівлі тютюновими виробами.

Продаж тютюнових виробів забороняється: особами, які не досягли 18 років; у приміщеннях та на території дошкільних, навчальних закладів і закладів охорони здоров'я; у приміщеннях спеціалізованих торговельних організацій, якими здійснюється торгівля товарами дитячого асортименту або спортивними товарами, а також у відповідних відділах (секціях) універсальних торговельних організацій; у місцях проведення спортивних змагань; в інших місцях, визначених органами місцевого самоврядування; з торгових автоматів; з полиць самообслуговування (крім тютюнових виробів у блоках); поштучно (крім сигар); з рук та в непризначених для цього місцях торгівлі. При цьому, продавець тютюнових виробів у разі виникнення сумніву щодо досягнення покупцем 18-річного віку має право вимагати в нього документ, що засвідчує вік.

З метою забезпечення прав споживачів, маркування тютюнових виробів передбачає наявність такої інформації:

- на кожній одиниці тютюнової продукції (сигареті, цигарці тощо) – власна назва виробу;

- на кожній пачці, коробці або сувенірній коробці – найменування підприємства-виробника або тютюнової компанії; загальної та власної назви; наявність фільтрувального мундштука; кількість одиниць у пачці, коробці чи сувенірній коробці; відомості про вміст смол та нікотину в димі однієї сигарети (щодо сигарет), які нанесені на одну з бокових площин пачки, коробки або сувенірної коробки та займають не менше 10 відсотків цієї площини; тексту такого змісту: «Міністерство охорони здоров'я попереджає: куріння шкодить здоров'ю», який нанесений на лицьову та тильну площини пачки, коробки або сувенірної коробки та займає не менше 10 відсотків кожної із цих площин; позначення нормативного документа (для продукції вітчизняного виробництва, призначеної для реалізації на території України); штрихового коду.

Слід зазначити, що з 1 січня 2006 року в продажі можуть знаходитися тільки тютюнові вироби, на пачках, коробках та сувенірних коробках яких зазначено максимальну роздрібну ціну та дату їх виготовлення.

Правилами встановлено, що не допускається зберігання тютюнових виробів в одному приміщенні разом із продуктами, які швидко псуються, та товарами, що мають запах та властивість самим вбирати запах. При цьому, гарантійні строки зберігання тютюнових виробів мають відповідати строкам, зазначеним у нормативних документах (ТУ, ДСТУ) на тютюнові вироби.

Перед продажем тютюнових виробів продавцем обов'язково перевіряється їх якість за зовнішнім виглядом упаковки (забруднення, розриви та розклеювання коробок, пачок і пакетів, перекіс розривної стрічки тощо).

Крім того, суб'єктом підприємницької діяльності повинно забезпечуватися інформування споживача про роздрібні ціни в грошовій одиниці України за допомогою ярликів цін (цінників) на зразках тютюнових виробів, що перебувають в продажу. Оформлення ярликів цін (цінників) проводиться відповідно до Інструкції про порядок позначення роздрібних цін на товари народного споживання в підприємствах роздрібно́ї торгівлі та громадського харчування, затвердженої наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 4 січня 1997 року № 2 і зареєстрованої в Мініюсті 20 січня 1997 року за № 4/1808 (із змінами).

Суб'єктом підприємницької діяльності забезпечується в установленому законодавством порядку надання споживачам необхідної, доступної та достовірної інформації про товари, а також на вимогу споживачів – додаткової інформації про документи, якими підтверджуються якість та ціна товару.

У разі виявлення недоліків чи фальсифікації тютюнових виробів, продажу їх неналежної якості споживач має право вимагати від суб'єкта підприємницької діяльності: заміни на аналогічний товар належної якості; заміни на товар іншого виду, класу, групи з відповідним перерахуванням купівельної ціни; повернення коштів; відшкодування заподіяних йому збитків та шкоди в порядку, передбаченому законодавством України. Слід пам'ятати, що тютюнові вироби належної якості обміну та поверненню не підлягають.

### **Питання для самоперевірки**

1. Якими нормативно-правовими актами регламентуються права споживачів при придбанні тютюнових виробів?

2. Які обмеження щодо продавців споживачів та продавців при придбанні тютюнових виробів передбачені законодавством України?

3. Яка інформація повинна бути надана споживачу при придбанні тютюнових виробів?

4. Чи підлягають обов'язковій сертифікації тютюнові вироби?

5. Які обов'язки суб'єктів підприємницької діяльності, що реалізують тютюнові вироби щодо забезпечення прав споживачів, Вам відомі?

### **6.3. Особливості захисту прав споживачів при придбанні непродовольчих товарів**

Правовідносини у даній сфері регламентують Правила роздрібної торгівлі непродовольчими товарами, затверджені наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 11 березня 2004 р. № 98 [78]. Ці Правила регламентують порядок приймання, зберігання, підготовки до продажу та продаж непродовольчих товарів через роздрібну торговельну мережу, а також визначають вимоги щодо дотримання прав споживачів стосовно належної якості та безпеки товарів і рівня торговельного обслуговування.

Правила поширюються на всіх суб'єктів господарської діяльності на території України незалежно від форм власності, які пройшли реєстрацію в установленому порядку та здійснюють продаж непродовольчих товарів.

Роздрібний продаж непродовольчих товарів здійснюється через спеціалізовані підприємства, у тому числі фірмові, підприємства з універсальним асортиментом непродовольчих товарів, спеціалізовані відділи (секції) підприємств з універсальним асортиментом продовольчих товарів, підприємства роздрібної торгівлі споживчої кооперації, дрібнороздрібну торговельну мережу. Роздрібна торгівля виробами лікувально-гігієнічного та медичного призначення може здійснюватися через аптеки або їх структурні підрозділи.

Суб'єкт господарської діяльності повинен оснащувати складські, торговельні приміщення відповідним торговельно-технологічним обладнанням та інвентарем для належного виконання вимог із зберігання, підготовки до продажу, демонстрації



та продажу непродовольчих товарів, а також вимог санітарно-гігієнічних, технологічних та пожежних норм і правил. Засоби виміральної техніки, які використовуються при продажу непродовольчих товарів, мають бути в справному стані, мати повірочне тавро територіального органу Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики та проходити періодичну перевірку в установленому порядку.

Згідно з Правилами, суб'єкт господарської діяльності зобов'язаний забезпечити приймання, зберігання і продаж у роздрібній мережі непродовольчих товарів відповідно до вимог законодавчих актів, ГОСТів, ДСТУ, ТУ, зразків (еталонів). Непродовольчі товари у суб'єкта господарської діяльності повинні бути з відповідними документами, наявність яких передбачена законодавством. Суб'єкт господарської діяльності повинен реалізовувати непродовольчі товари, які підлягають обов'язковій сертифікації, за умови наявності в документах, згідно з якими надійшли товари, реєстраційних номерів сертифіката відповідності чи свідоцтва про визнання відповідності та/або декларації про відповідність, якщо це встановлено технічним регламентом з підтвердження відповідності на відповідний товар.

Працівники суб'єкта господарської діяльності, які здійснюють обслуговування покупців, повинні мати спеціальну професійну підготовку: знати асортимент і якісні характеристики товарів певної групи, ознаки дефектів виробничого характеру; правила підготовки товарів до продажу; принципи розміщення, викладки товарів і оформлення вітрин; способи показу і пакування товарів; правила зберігання товарів і терміни їх реалізації; порядок таврування засобів міри та ваги; правила роботи реєстраторів розрахункових операцій і порядок розрахунку з покупцями; види торговельного обладнання, інвентарю, інструментів і правила користування ними; правила поводження з тараю; правила санітарії і гігієни, а також техніки безпеки та пожежної безпеки тощо. Працівники суб'єкта господарської діяльності повинні мати формений або інший одяг, що відповідає естетичним вимогам.

До подавання товарів у торговельний (демонстраційний) зал працівники суб'єкта господарської діяльності проводять підготовку товарів до продажу (розпакування, перевірка цілісності індивідуальної упаковки, плombs підприємства-виробника, наявності маркувальних даних і якості, чищення, прасування, перевірка на-

явності інструкцій з експлуатації, технічних паспортів, гарантійних талонів, комплектність виробів, перевірка роботи в дії тощо).

Продаж непродовольчих товарів здійснюється методом самообслуговування, за зразками, каталогами, з індивідуальним обслуговуванням покупців, у тому числі з відкритою викладкою. При цьому, суб'єкт господарської діяльності зобов'язаний усіяко сприяти покупцю у вільному виборі товарів і додаткових послуг та у разі перевірки покупцем якості, безпеки, комплектності, міри та ціни товарів, що підлягають придбанню, надавати на його вимогу контрольні-вимірвальні прилади, документи про якість, безпеку, ціну товарів. Суб'єкт господарської діяльності повинен забезпечити демонстрацію користування товаром, якщо це не виключено характером товару.

Здійснюючи продаж непродовольчих товарів вітчизняного та іноземного виробництва, працівники суб'єкта господарської діяльності зобов'язані надати покупцям у доступній наочній формі (у супровідній документації, на етикетці, а також маркуванням чи іншим способом, прийнятим для окремих видів товарів) необхідну, достовірну та своєчасну інформацію про товари відповідно до законодавства про мови, яка має містити: назву товарів; назву нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати товари; дані про основні властивості товарів; відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин (у разі їх наявності) порівняно з вимогами нормативно-правових актів і нормативних документів, а також протипоказання щодо застосування; ціну, умови та правила придбання товарів; дату виготовлення; умови зберігання; гарантійні зобов'язання виробника; правила та умови ефективного і безпечного використання товарів; термін служби (придатності) товарів, відомості про необхідні дії покупця після його закінчення, а також про можливі наслідки в разі невиконання цих дій; найменування та адресу виробника або підприємства, яке здійснює його функції щодо прийняття претензій від покупця, а також проводить ремонт і технічне обслуговування; інформацію про сертифікацію товарів (якщо вони підлягають обов'язковій сертифікації). Крім того, продавець зобов'язаний довести до відома покупця інформацію стосовно товарів, які за певних умов можуть бути небезпечними для життя, здоров'я покупця та його майна.

Товари, що надійшли у продаж від фізичної особи – суб'єкта підприємницької діяльності, повинні мати ярлик із зазначенням

прізвища вказаної особи, імені та по батькові, номери свідоцтва про її державну реєстрацію як суб'єкта підприємницької діяльності та назви органу, що здійснив цю реєстрацію (у разі потреби – відомості про сертифікацію цих товарів), а також гарантійного терміну або терміну придатності.

Забороняється приймати до продажу та реалізовувати товари, на які нормативними документами встановлено гарантійні терміни, без технічного паспорта або іншого документа, що його замінює, та гарантійних талонів установленого зразка.

Під час продажу товару, який підлягає гарантійному ремонту (обслуговуванню) або гарантійній заміні, суб'єкт господарської діяльності або його працівники зобов'язані:

- у присутності споживача здійснити перевірку споживчих властивостей товару, наявності експлуатаційних документів, у тому числі гарантійного талона та відривних талонів на гарантійне обслуговування, комплектності товару, зазначеної в експлуатаційних документах;

- поінформувати споживача про правила користування товаром;

- заповнити відповідні розділи гарантійного і відривного талонів на гарантійне обслуговування;

- надати інформацію про підприємства (майстерні), що здійснюють гарантійний ремонт.

Товари упаковують у папір, коробки, поліетиленові кульки, інший пакувальний матеріал. Після продажу технічно складних і великогабаритних товарів суб'єкт господарської діяльності зобов'язаний забезпечити належне їх пакування для повного збереження якості виробів при транспортуванні.

Правила встановлюють, що вибрані покупцем непродуктові товари можуть зберігатися в торговельному підприємстві протягом двох годин з відміткою часу наступної оплати на виписаному продавцем товарному чеку. Оплачені великогабаритні товари, крім оформлених для перевезення додому, можуть зберігатися на підприємстві протягом доби. За погодженням з адміністрацією підприємства термін зберігання може бути продовжено шляхом укладання договору схову. У цьому разі до товару додаються копія розрахункового документа, в якому зазначається термін зберігання товару, і табличка з написом «Продано». У тако-

му випадку суб'єкт господарської діяльності несе відповідальність за зберігання і якість товару.

Суб'єкт господарської діяльності надає додаткові послуги, перелік і вартість яких визначаються відповідно до вимог нормативних актів або на підставі калькуляції. Після оплати вартості товарів покупцю видаються товарний чек і документи про надання послуг, на яких ставиться штамп «Оплачено».

Згідно з Правилами, суб'єкт господарської діяльності доставляє технічно складні та великогабаритні товари покупцю додому за окрему плату, якщо вартість доставки не входить у ціну товарів. Доставлені покупцю додому товари приймаються ним згідно з даними, зазначеними в товарному чеку.

Доставка товарів додому покупцю оформляється замовленням-квитанцією або іншим документом із зазначенням найменування суб'єкта господарської діяльності, прізвища покупця, його адреси, дати оформлення замовлення, назви товару, артикула, кількості предметів, видів і вартості послуг, часу їх виконання тощо. Доставка товарів здійснюється у термін згідно з домовленістю сторін, але не пізніше 5 днів з моменту оформлення покупки. За порушення умов договору та терміну доставки товару суб'єкт господарської діяльності несе перед покупцем відповідальність згідно з чинним законодавством. При цьому, датою продажу вважається день доставки товарів покупцю за наявності його підпису в супровідній документації. Одночасно покупцю надаються документи із зазначенням гарантійного терміну (технічний паспорт, гарантійні талони, інструкція з експлуатації тощо). Суб'єкт господарської діяльності несе відповідальність перед покупцем за якість і комплектність доставлених йому додому товарів. Продавці вкладають на суб'єкта господарської діяльності обов'язок забезпечити безкоштовну установку, включення і пуск технічно складних товарів, якщо нормативною документацією та правилами користування ними не допускаються включення і пуск їх безпосередньо споживачем, а також складання меблів на дому у покупця в обумовлений з ним термін, але не пізніше п'ятиденного терміну з дня продажу.

При виявленні невідповідності товарів умовам продажу (данним, зазначеним у товарному чеку), некомплектних або товарів неналежної якості покупець має право відмовитися від цих товарів. У цьому разі оформляється акт, в якому зазначаються причини відмо-

ви. На підставі акту суб'єкт господарської діяльності повинен доставити покупцю товари без недоліків або повернути вартість товарів та послуг. Витрати, пов'язані із заміною товарів, здійснюються за рахунок суб'єкта господарської діяльності. У разі неякісного складання та установки товарів покупець має право вимагати безкоштовного усунення недоліків. Однак, за механічні пошкодження технічно складних та великогабаритних товарів, що виникли внаслідок транспортування або складання їх силами покупця, суб'єкт господарської діяльності відповідальності не несе.

Покупець має право обміняти непродовольчий товар належної якості у продавця, у якого він був придбаний, на аналогічний товар інших розміру, форми, габариту, фасону, комплектації тощо. Покупець має право на обмін товару належної якості протягом 14 днів, якщо більш тривалий термін не оголошено продавцем, не враховуючи дня купівлі. Обмін проводиться у разі, якщо товар не використовувався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий покупцю разом з проданим товаром.

У разі коли на момент обміну аналогічного товару немає у продажу, покупець має право придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахунком вартості або одержати назад гроші у розмірі вартості повернутого товару чи здійснити обмін товару на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару в продаж. Для цього суб'єкт господарської діяльності зобов'язаний у день надходження товару в продаж повідомити про це покупця, який вимагає обміну товару.

Згідно з Правилами, нормальна робота (застосування, використання) товару, у тому числі комплектувальних виробів, має забезпечуватися протягом гарант-договором. Суб'єкт господарської діяльності зобов'язаний прийняти товар неналежної якості у покупця, видати йому документ (накладну), що підтверджує одержання товару, і задовольнити його вимогу на підставі письмової заяви, яка надається у двох примірниках. Один примірник видається покупцю з відміткою суб'єкта господарської діяльності дати прийняття заяви, прізвища, ініціалів та посади працівника, який прийняв заяву, другий – залишається у суб'єкта господарської діяльності.

У разі коли товар має недоліки (при фальсифікації товару), покупець протягом гарантійного терміну може за своїм вибором вимагати від суб'єкта господарської діяльності:

- безоплатного усунення недоліків товару або відшкодування витрат на їх виправлення покупцем чи третьою особою;
- заміни на аналогічний товар належної якості або на такий самий товар іншої моделі з відповідним перерахунком у разі різниці в ціні;
- відповідного зменшення їх купівельної ціни;
- розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми.

У разі коли під час гарантійного терміну необхідно визначити причини втрати якості товару, суб'єкт господарської діяльності зобов'язаний у триденний термін з дня одержання письмової заяви від покупця направити цей товар на експертизу. Експертиза проводиться за рахунок суб'єкта господарської діяльності. За наявності аналогічного товару чи іншої моделі вимога покупця про його заміну підлягає негайному задоволенню, а в разі необхідності перевірки якості – протягом 14 днів або за згодою сторін. У разі відсутності таких товарів вимога споживача про заміну підлягає задоволенню у двомісячний термін з часу подання відповідної заяви. Коли задовольнити вимогу покупця про заміну товару неможливо, покупець має право за своїм вибором пред'явити суб'єкту господарської діяльності (виробнику або підприємству, що виконує його функції) інші вимоги, передбачені цими Правилами.

У разі пред'явлення покупцем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару вони мають бути усунуті протягом 14 днів або за згодою сторін в інший термін. На письмову вимогу покупця на час ремонту йому надається (з доставкою) аналогічний товар незалежно від моделі. Для цього виробник і суб'єкт господарської діяльності зобов'язані на договірній основі передбачити обмінний фонд товарів. Обмінний фонд утворюється на договірній основі між суб'єктом господарської діяльності і підприємством-виробником. Перелік таких товарів визначається Кабінетом Міністрів України.

Під час заміни товару з недоліками на аналогічний товар належної якості, ціна на який змінилася, перерахунок вартості не проводиться. Під час заміни товару з недоліками на такий самий товар іншої моделі перерахунок вартості проводиться виходячи з цін, що

діяли на час обміну. У разі відповідного зменшення ціни товару для розрахунку береться ціна товару на момент пред'явлення вимоги про зменшення ціни. При розірванні договору розрахунки з покупцями у разі підвищення ціни на товар проводяться виходячи з його вартості на час пред'явлення відповідної вимоги, а у разі зниження ціни – виходячи з вартості товару на час купівлі.

За кожний день затримки виконання вимоги про надання аналогічного товару та за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений термін (14 днів) покупцю виплачується неустойка в розмірі, установленому чинним законодавством України.

При усуненні недоліків шляхом заміни комплектувального виробу або складової частини товару, на які встановлено гарантійні терміни, гарантійний термін на новий комплектувальний виріб або складову частину товару обчислюється від дня видачі покупцю товару після ремонту.

Слід зауважити, що вимоги покупця розглядаються після пред'явлення покупцем розрахункового документа, а щодо товарів, на які встановлені гарантійні терміни, – технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, гарантійних талонів з позначкою про дату продажу.

Повернення товару неналежної якості суб'єкту господарської діяльності та доставка покупцю товару належної якості здійснюються силами і засобами суб'єкта господарської діяльності, а у разі невиконання ним зазначених умов повернення товару може бути здійснене покупцем за рахунок суб'єкта господарської діяльності.

З метою забезпечення прав споживачів, суб'єкт господарської діяльності повинен обладнати на видному та доступному для покупців місці куточок покупця, де розміщуються книга відгуків та пропозицій; відомості про особливості продажу окремих груп непродовольчих товарів; перелік сезонних товарів, гарантійні терміни за якими обчислюються з початку відповідного сезону; перелік товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню); перелік товарів, з яких утворюється обмінний фонд; витяг із статті 8 Закону України «Про захист прав споживачів» тощо.

Суб'єкт господарської діяльності та його працівники, які допустили порушення вимог нормативно-правових актів, несуть відповідальність згідно із законодавством.

Окрім загальних вимог щодо продажу непродовольчих товарів, Правила регламентують також особливості продажу окремих груп товарів.

### ***Швейні, трикотажні, хутряні, овчинно-шубні (кожухові) товари та головні убори***

Маркування швейних, трикотажних, хутряних, овчинно-шубних (кожухових) товарів і головних уборів передбачає наявність інформації про найменування підприємства-виробника, його адресу, товарний (фірмовий) знак, назву виробу, артикул, склад матеріалу, номер моделі, розмір, гатунок, позначення стандарту або технічних умов (далі – нормативного документа), дати випуску.

Швейні, трикотажні, хутряні, овчинно-шубні (кожухові) товари і головні убори зберігають у сухих, чистих, добре вентильованих приміщеннях: швейні вироби і головні убори - при температурі від +10° до +18°C і відносній вологості повітря 60-70 %; трикотажні товари – при температурі від +3° до +20°C і відносній вологості повітря 60-65 %; хутряні та овчинно-шубні (кожухові) товари – при температурі від +5° до +25°C і відносній вологості повітря 60-65 %.

У торговельному (демонстраційному) залі швейні, трикотажні, хутряні, овчинно-шубні (кожухові) товари і головні убори розміщують за такими ознаками, як розмір, зріст, повнота, вид, а також за статево-віковими ознаками і ознаками сезонності.

Згідно з Правилами, суб'єкт господарської діяльності зобов'язаний створити покупцю зручні умови для ознайомлення, вибору та примірки швейних, хутряних, овчинно-шубних (кожухових) товарів і головних уборів. Працівники суб'єкта господарської діяльності повинні знати властивості та якість матеріалів, з яких товари виготовлені, шкали розмірів, зросту, а також шкалу повноти, сучасний напрям моди, особливості попиту покупців, засоби і правила зберігання та догляду за виробами.

Здійснюючи продаж швейних, трикотажних товарів, головних уборів і, насамперед, хутряних та овчинно-шубних (кожухових) товарів, продавець повинен допомагати покупцю в їх виборі, ознайомити його з асортиментом виробів, що є в продажу, із способами нагляду за виробами, особливо виготовленими із застосуванням хімічних волокон або клейових матеріалів.



При відпуску товару покупцю перевіряються якість і комплектиність виробів. У разі виявлення дефектів і відсутності окремих деталей у комплектах товар з продажу вилучається. Суб'єкт господарської діяльності може надавати покупцю додаткові платні послуги: дрібна переробка одягу, який був придбаний у даному торговельному підприємстві (укорочення, здовження, перестановка гудзиків, розтягання головних уборів тощо), розкрій тканин. У такому випадку на видному місці в торговельному (демонстраційному) залі вивішується перелік додаткових платних послуг. Крім того, у торговельному (демонстраційному) залі мають бути вивішені таблиці із зазначенням розмірів одягу та головних уборів, що застосовуються в різних країнах, а також міжнародних символів догляду за одягом та білизною.

### *Текстильні товари*

Маркування текстильних товарів передбачає наявність інформації про найменування підприємства-виробника, його адресу, товарний (фірмовий) знак, назву товару, артикул, назву волокон та їх відсотковий вміст, ширину тканини або розмір штучного текстильного товару, сорт, позначення нормативного документа, дату випуску.

Текстильні товари зберігають у сухих, чистих, добре вентильованих приміщеннях при температурі від +15° до +18°С і відносній вологості повітря 60-65 %, захищаючи їх від пилу та вицвітання вкривними матеріалами (щільною тканиною, папером, синтетичною плівкою тощо) або укладаючи в картонні ящики (коробки), пакети (мішки) з плівки та паперу.

Для зручності покупців текстильні товари мають бути згруповані за родом волокна, видами тканин, характером оброблення, кольором, малюнком та іншими ознаками. Працівники суб'єкта господарської діяльності повинні консультувати покупця щодо виду тканин і штучних виробів, груп і підгруп, до яких вони належать, взаємозамінності тканин, засобів догляду за текстильними товарами, роз'яснювати цифрові позначення на виробках, ярликах, етикетках, а також інформувати покупців про наявні вади (дефекти) тканин.

Відміряють тканини жорстким стандартним метром (брусковим, дерев'яним), який має повірочне тавро територіального органу Державного комітету України з питань технічного регу-

лювання та споживчої політики, способом, що залежить від виду тканини:

– тонкі та легкі тканини бавовняні, лляні, шовкові та інші – шляхом відкидання тканини на прилавок при вільному (без натягання) прикладанні тканини до метра;

– гофровані та плісировані тканини – шляхом накладання жорсткого (брускового, дерев'яного) метра на тканину, що лежить на прилавку (столі) у розправленому вигляді, без натягання і без порушення гофрування і плісе;

– важкі та об'ємні тканини (вовняні, тканини для автомобілів, м'яких меблів тощо) – шляхом накладання жорсткого метра на тканину, яка лежить на прилавку (столі) у вільному стані без складок і зморшок.

Відібраний товар продавець перевіряє в присутності покупця: виявляє пошкодження, забруднення, інші зовнішні вади (дефекти), відміряє кількість, підраховує вартість покупки. У разі виявлення загальних грубих вад (дефектів) товар замінюється на товар належної якості.

Правила дозволяють суб'єкту господарської діяльності здійснювати продаж супутніх товарів: ниток швейних, шовку петельного, гудзиків, викройок, журналів мод тощо. Суб'єкт господарської діяльності може надавати покупцю додаткові платні послуги: розкрій тканин і зметування розкритих виробів, продаж викройок, комплектування та оформлення подарункових наборів, нанесення оздоблення на штучні текстильні товари, доставка за адресою товарів на замовлення покупців.

### *Взуття*

Маркування взуття передбачає наявність інформації про найменування підприємства-виробника, його адресу, товарний (фірмовий) знак, артикул (індекс), номер моделі, розмір, повноту, сорт, дату виготовлення, позначення нормативного документа.

Прийманню та продажу не підлягає взуття з виявленими дефектами виробничого характеру та без відповідного маркування. Взуття зберігають у сухих, чистих, добре вентиляваних приміщеннях при температурі від +15° до +20°C і відносній вологості повітря 50-70 %.

У торговельному (демонстраційному) залі взуття розміщують за такими ознаками: характер пошиття (модельне, масового

виробництва); вид (туфлі, черевики, чоботи тощо); розмір і повнота; матеріал виготовлення; стать; вік; сезонність.

За ознаками сезонності взуття поділяється на: зимове – утеплене всіх видів; весняно-осіннє – чоботи, напівчоботи, черевики, напівчеревики неутеплені, туфлі закриті на товстій підосві з пористої гуми або поліуретанів; літнє – туфлі літні відкриті, сандалети, сандалі та інше.

Згідно з Правилами, суб'єкт господарської діяльності повинен забезпечити покупцям зручні умови для ознайомлення, вибору та примірки взуття. Для цього торговельні (демонстраційні) зали обладнуються банкетками або ослонами, підставками, дзеркалами, килимками, ріжками. Інформація про розміри взуття надається в метричній та штихмасовій системах нумерації. Крім того, у торговельному (демонстраційному) залі на видному місці обов'язково вивіщується інформація про гарантійні терміни взуття, що є у продажу, їх обчислення з урахуванням сезонності.

### *Електрообутові товари*

Маркування електрообутових товарів передбачає наявність інформації про найменування підприємства-виробника, його адресу, товарний (фірмовий) знак, назву товару, номінальну напругу (В), номінальну потужність (Вт), номінальний струм (А), ступінь захисту від ураження електрострумом, позначення щодо захищеності від вологи, знак заземлення, позначення нормативного документа, дату випуску.

На електронагрівальних приладах маркувальні дані розміщуються безпосередньо на корпусах або металевих пластинках, які прикріплюються до приладів. Проводи і шнури повинні мати додаткове маркування: марку проводу (шнура), кількість жил, номінальний переріз ( $\text{мм}^2$ ), довжину (м) для бухт, кількість і довжину шнура в пачці, масу брутто (кг). Індивідуальна упаковка електрообутових товарів має містити маркувальні дані: найменування підприємства-виробника, його адресу, товарний (фірмовий) знак, назву товару, номінальну напругу (В), рід струму, номінальну потужність (Вт), попереджувальні знаки, позначення нормативного документа.

Здійснюючи приймання електрообутових товарів, перевіряють наявність технічного паспорта, інструкції з експлуатації.

Товари, на які поширюються гарантійні терміни експлуатації, повинні мати гарантійні талони встановленого зразка.

Електропобутові товари зберігають у сухих, чистих, добре вентильованих приміщеннях, ізольованих від місць зберігання кислот і лугів, при температурі не нижче ніж  $+5^{\circ}\text{C}$  і відносній вологості повітря не більше ніж 65-70 %.

Згідно з Правилами, зразки електропобутових товарів повинні мати короткі анотації щодо основних технічних характеристик. При продажу електропобутових виробів з трипровідним шнуром живлення та триконтактною вишкою для підключення виробу до електричної мережі продавець (виробник) зобов'язаний в анотації подати попереджувальну інформацію такого змісту: «Забороняється використання виробу в приміщеннях, де електрична мережа не обладнана заземлювальним проводом».

Зона продажу електропобутових товарів повинна бути забезпечена необхідними електровимірювальними та випробувальними приладами (щитками і пультами для опробування електроламп і електроприладів), контрольними патронами, вольтметрами, лампочками, приладами для перевірки вимикачів, жердиною для підвішування та знімання електроосвітлювальної арматури, котушками для зберігання електрошнура, набором інструментів (викрутка, плоскогубці, гострозубці тощо) та іншим обладнанням та інвентарем.

При продажу електропобутових товарів працівники суб'єкта господарської діяльності зобов'язані в присутності покупця перевірити їх якість, комплектність, наявність технічного паспорта, гарантійного талона, інструкції з експлуатації, точність міри або кількості (шнура, проводу, дрібних товарів) та в обов'язковому порядку заповнити гарантійний талон. Технічно складні електропобутові товари та електроосвітлювальна арматура, електроламп перевіряються в дії.

### *Телерадіотовари*

Маркуванню підлягають телерадіотовари і тара, яка використовується для їх зберігання. Маркування передбачає наявність інформації про найменування підприємства-виробника, його адресу, товарний (фірмовий) знак, назву, клас і модель виробу, позначення нормативного документа, дату випуску. Індивідуальна упаковка повинна містити такі маркувальні дані: найменування

підприємства-виробника, його адресу, назву товару, колір корпусу виробу, попереджувальні знаки, дату випуску, позначення нормативного документа.

Згідно з Правилами, телерадіотовари розміщують в торговельному (демонстраційному) залі за групами (телевізори, радіоприймачі, магнітофони, стереокомплекси тощо) залежно від класу, типу, джерел живлення, варіанта виконання, зовнішнього оформлення. При цьому, зразки телерадіотоварів повинні мати короткі анотації, які містять основні технічні характеристики виробів. Зона продажу радіотоварів має бути забезпечена розетками для включення в електро- і радіомережу, приладами для перевірки якості радіодеталей, антенними вводами для демонстрації радіоприймачів, телевізорів та інших радіотоварів у дії.

Працівники суб'єкта господарської діяльності, які реалізують телерадіотовари, зобов'язані в присутності покупця перевірити якість, комплектність виробів, наявність технічного паспорта, інструкції з експлуатації, гарантійних талонів. Справність радіотоварів необхідно перевіряти шляхом підключення до електро-, радіомережі в усіх діапазонах, режимах роботи і щодо всіх функцій, передбачених експлуатаційною документацією.

При продажу телерадіотоварів працівники суб'єкта господарської діяльності повинні надати покупцю кваліфіковану консультацію щодо експлуатаційних характеристик товарів, відмінних ознак, призначення, властивостей окремих телерадіотоварів, методів випробування в дії, взаємозамінності виробів, способів догляду і режимів зберігання, гарантованих зобов'язань підприємства-виробника, адреси та найменування підприємства (майстерень) технічного обслуговування та ремонту виробів, а також в обов'язковому порядку заповнити гарантійний талон.

### ***Товари побутової хімії, мінеральні добрива та засоби захисту рослин***

Маркування товарів побутової хімії передбачає наявність інформації про найменування підприємства-виробника, його адресу, товарний (фірмовий) знак, назву виробу, масу нетто або місткість, номер партії, термін придатності, призначення та спосіб застосування товару, умови зберігання, попереджувальні написи та запобіжні заходи, дату виготовлення, позначення нормативного документа. Маркувальні дані розміщуються на етикетках або на упако-

вці. На упаковці отруйних або вогнебезпечних товарів мають бути попереджувальні написи: «Отрута»; «Вогнебезпечно»; «Берегти від вогню»; «Не розпиляти біля відкритого вогню»; «Оберегти від попадання в очі» тощо, а також інформація про правила та умови безпечного їх використання. Фарби мають додаткові маркувальні дані: марку, колір, витрати на 1 м<sup>2</sup>, правила поводження з товаром, вид розчинника.

Зберігання товарів побутової хімії здійснюється з дотриманням вимог правил пожежної безпеки, а також санітарних вимог щодо транспортування та зберігання товарів. Для уникнення погіршення якості хімічних товарів (зволоження, руйнування та розкладання) забороняється зберігати товари побутової хімії у вологих приміщеннях. При цьому на кожній упаковці (тарі) з хімічною речовиною має бути етикетка або бирка з її назвою та зазначенням характерних властивостей (окислювач, пальне, самозаймисте тощо). Усі товари побутової хімії повинні мати анотації з інформацією про споживчі властивості товару.

Правилами забороняється продаж товарів без інформаційних етикеток, із закінченим терміном придатності, товарів у пошкодженій упаковці, а також небезпечних товарів побутової хімії (отрутохімікатів, вогнебезпечних речовин тощо) без належного попереджувального маркування та інформації про правила та умови їх використання. Продаж вогнебезпечних та отруйних побутових хімічних речовин неповнолітнім і особам у нетверезому стані також забороняється.

Товари побутової хімії в аерозольній упаковці продаються в ізольованих секціях або на ізольованих робочих місцях. Враховуючи можливий несприятливий вплив засобів побутової хімії на організм людини, до роботи з ними допускаються лише практично здорові люди віком 18-55 років, які не мають нервових, шкірних і алергічних захворювань. Особи віком понад 55 років допускаються тільки з дозволу медичних органів. Не допускаються до роботи особи з підвищеною чутливістю до хімічних речовин.

### *Меблі*

Кожний меблевий виріб повинен мати маркування, яке наноситься на приклеєний до виробу паперовий ярлик, виготовлений типографським способом. При цьому дозволяється наносити маркування штемпелюванням, штампуванням, випалюванням.

Маркування передбачає наявність інформації про найменування підприємства-виробника, його адресу, товарний (фірмовий) знак, назву виробу, артикул, дату виготовлення, позначення нормативного документа. На всі вироби, що входять до складу набору (гарнітура) меблів, поряд з ярликом має бути нанесений умовний знак або номер, що вказує на належність виробу до набору (гарнітура). До упаковки меблів має бути прикріплений зразок личкувальної тканини. У разі відсутності упаковки або застосування прозорої (поліетиленової) упаковки зразок тканини має бути прикріплений до виробу.

Корпусні збірно-розбірні меблі, які поставляються в розібраному вигляді, повинні мати інструкцію для складання, схему монтажу і документ про комплектацію. Кожна деталь повинна мати свій номер та номер виробу і набору (гарнітура). Номери деталей мають відповідати номерам, зазначеним в інструкції із складання, схемі монтажу і документах про комплектацію. До наборів (гарнітурів) меблів має додаватися інструкція з експлуатації та догляду за меблями.

Згідно з Правилами, суб'єкт господарської діяльності має забезпечити покупцям зручні умови для всебічного огляду меблів. У торговельному (демонстраційному) залі меблі розміщують за видами. Високі меблі розміщують уздовж стін, а низькі – у середині торговельного (демонстраційного) залу. Меблеві гарнітури та набори меблів розміщують за їх призначенням: для спальні, їдальні, кухні тощо. При цьому, суб'єкт господарської діяльності може організувати для покупців консультації художника щодо оформлення інтер'єру і спеціаліста червонодеревника.

На відібрані покупцем меблі виписується товарний чек, де зазначається номер або найменування торговельного підприємства, назва товару, перелік окремих виробів, які входять до складу набору (гарнітура), загальна кількість товарів у наборі (гарнітурі), забарвлення та малюнок оздоблювальних, облицювальних матеріалів, фурнітури тощо, артикул, ціна, дата продажу, прізвище, ініціали продавця та його підпис.

#### *Товари для фізичної культури, спорту, туризму*

Маркування товарів для фізичної культури, спорту, туризму передбачає наявність такої інформації: найменування підприємства-виробника, його адреса, товарний (фірмовий) знак, назва товару, артикул, модель, марка, гатунок, дата випуску, позначення

нормативного документа. При маркуванні велосипедів на головну трубу рами наноситься товарний знак підприємства-виробника, на раму – порядковий номер і рік виготовлення.

Згідно з Правилами, суб'єкт господарської діяльності повинен забезпечити зручні умови для ознайомлення і вибору товарів, перевірки їх якості, складання і дрібного ремонту. Для демонстрації товарів для фізичної культури, спорту, туризму в торговельному (демонстраційному) залі використовують пристінні та острівні гірки, стенди, кронштейни, обертові стійки, підставки-тримачі, подіуми, пристінні шафи, перфоровані щити тощо. При цьому зразки товарів повинні мати короткі анотації, які містять основні характеристики виробів. При продажу товарів для фізичної культури, спорту, туризму в присутності покупця необхідно перевірити їх якість, комплектність, наявність технічного паспорта, інструкції з експлуатації, гарантійних талонів установленого зразка та в обов'язковому порядку заповнити гарантійний талон.

### ***Парфумерно-косметичні товари і мило туалетне***

Маркування парфумерно-косметичних товарів (на етикетці) і мила туалетного (на обгортці) передбачає наявність інформації про найменування підприємства-виробника, його адресу, товарний (фірмовий) знак, назву товару, масу нетто або місткість, дату виготовлення, термін придатності, групу товару, позначення нормативного документа, номер партії. При маркуванні прозорих парфумерно-косметичних товарів на лицьовому боці етикетки може зазначатися тільки назва товару, інші дані вказуються на зворотному боці етикетки. Маркувальні дані можуть розміщуватися безпосередньо на упаковці парфумерно-косметичних товарів (на корпусі банки, коробки, пенала, туба, футляра тощо) та куску мила.

Згідно з Правилами, на парфумерно-косметичні товари, які надійшли до продажу, мають бути анотації щодо призначення товару, правил застосування, його складу, умов зберігання тощо.

При продажу духів, одеколонів, туалетної води продавець повинен ознайомити покупця з їх запахом за допомогою лакмусових папірців, які насичені цими виробами, а також зразків-понюшок, наданих виробником. Забороняється в роздрібній торговельній мережі продаж духів, одеколонів, туалетної води на розлив. При продажу парфумерно-косметичних товарів у аерозо-



льній упаковці продавець у присутності покупця повинен перевірити роботу аерозольної головки шляхом натиснення клапана.

### *Галантерейні товари*

Маркування галантерейних товарів передбачає наявність інформації про найменування підприємства-виробника, його адресу, товарний (фірмовий) знак, назву виробу, номер артикула, модель, колір, довжину (для метражних товарів), розмір (для штучних виробів), сорт (за умови поділу на сорти), ступінь стійкості забарвлення (крім виробів із сировини натурального кольору), кількість відрізів (тюлеві, мереживні полотна), спосіб прання, дату виготовлення, позначення нормативного документа.

При маркуванні дрібних шкіргалантерейних виробів позначення нормативного документа не роблять. При маркуванні чемоданів, крім того, вказують номер; рукавиць та рукавичок – розмір; пасків – довжину; зубних щіток – колір ручки та ступінь жорсткості.

Працівники суб'єкта господарської діяльності повинні знати властивості та якість матеріалів, з яких товари виготовлені, шкали розмірів і шкалу повноти, сучасний напрям моди, особливості споживчого попиту, засоби і правила зберігання та догляду за виробами. Вони повинні допомагати покупцям у виборі товару, знайомити їх з новими виробами, вміти визначити розмір рукавиць, комірця, пояса та інших виробів.

### **Питання для самоперевірки**

1. Якими нормативно-правовими актами регламентуються права споживачів при придбанні непродовольчих товарів?

2. Які вимоги до продавців існують з метою забезпечення прав споживачів при придбанні непродовольчих товарів?

3. Які вимоги до суб'єктів підприємницької діяльності існують з метою забезпечення прав споживачів при придбанні непродовольчих товарів?

4. Які особливі вимоги передбачені законодавством щодо забезпечення прав споживачів при придбанні електропобутових товарів?

5. Які особливі вимоги передбачені законодавством щодо забезпечення прав споживачів при придбанні товарів побутової хімії, мінеральних добрив та засобів захисту рослин?

#### **6.4. Особливості захисту прав споживачів при придбанні лікарських засобів**

Нормативно-правовим актом, що регулює дані правовідносини є Правила торгівлі лікарськими засобами в аптечних установах від 17.11.2004 р. [79], які визначають загальні умови і порядок здійснення торгівлі лікарськими засобами в аптечних установах і розповсюджуються на всіх суб'єктів господарювання, які здійснюють підприємницьку діяльність з оптової і роздрібною торгівлі лікарськими засобами. Правила вводять наступні визначення.

Аптека – це установа охорони здоров'я, основною метою якої є забезпечення населення, установ охорони здоров'я, підприємств, установ і організацій лікарськими засобами шляхом здійснення роздрібною торгівлі.

Аптечний пункт – це структурний підрозділ аптеки, який створюється в лікувально-профілактичних установах для торгівлі готовими лікарськими засобами.

Аптечний кіоск – це структурний підрозділ аптеки, який створюється на підприємствах, установах і організаціях для роздрібною торгівлі готовими лікарськими засобами, які відпускаються без рецептів лікаря.

Роздрібна торгівля лікарськими засобами – діяльність з придбання, зберігання і продажу готових лікарських засобів через аптеку і її структурні підрозділи (у тому числі ліків, виготовлених в умовах аптеки) безпосередньо громадянам для їх особистого споживання, установам охорони (окрім аптечних установ) здоров'я, а також підприємствам, установам і організаціям без права їх подальшого перепродажу.

Роздрібна торгівля лікарськими засобами здійснюється лише на підставі ліцензій, отриманих суб'єктами господарювання відповідно до законодавства. Роздрібна торгівля лікарськими засобами без наявності ліцензії забороняється.

Торгівля може здійснюватися лише зареєстрованими в Україні в установленому порядку лікарськими засобами за наявності сертифікату якості виробника, окрім випадків, передбаче-

них законодавством України. Продаж незареєстрованих лікарських засобів, лікарських засобів, термін придатності яких закінчився, а також без копії сертифікату якості виробника є підставою для анулювання ліцензії. Торгівля наркотичними (психотропними) лікарськими засобами здійснюється відповідно до законодавства з питань обороту наркотичних засобів, психотропних речовин, їх аналогів та прекурсорів. При цьому забороняється торгівля неякісними і фальсифікованими лікарськими засобами.

Аптечні установи і їх структурні підрозділи мають право придбавати і продавати вироби медичного призначення, дезінфікуючі засоби, предмети особистої гігієни, оптику, природні і штучні мінеральні води, лікувальне, дитяче і дієтичне харчування лікувальні косметичні засоби й інші супутні товари. Аптеки здійснюють торгівлю готовими лікарськими засобами відповідно до правил відпуску, які визначаються МОЗ, а також відпуск ліків, виготовлених аптекою за рецептом лікаря або на замовлення лікувально-профілактичного закладу. Вимоги до оформлення рецептів і замовлень лікувально-профілактичних закладів, терміни їх дії і зберігання встановлюються МОЗ.

Виробництво (виготовлення) лікарських засобів в умовах аптеки здійснюється за рецептом лікаря і на замовлення лікувально-профілактичних установ за наявності ліцензії на виробництво (виготовлення) лікарських засобів в умовах аптеки. Вимоги до виробництва (виготовлення) лікарських засобів в умовах аптеки визначає МОЗ.

Усі поставки лікарських засобів обов'язково супроводжуються документами, за якими можливо встановити дату їх продажу і придбання, назву і лікарську форму, серію і кількість лікарських засобів, найменування і адресу виробника, покупця і продавця лікарських засобів з вказівкою реквізитів ліцензій. У процесі транспортування лікарських засобів повинні дотримуватися вимоги щодо збереження їх якості, забезпечуватися можливість їх ідентифікації, вживання заходів для запобігання пошкодженню і забрудненню.

З метою забезпечення прав споживачів, на фасаді будівлі, де розміщується аптечна установа і її структурний підрозділ, повинна бути вивіска з вказівкою відповідної назви установи («Аптека», «Аптечний пункт», «Аптечний кіоск»). Біля входу до аптечної установи на видному місці розміщується інформація про суб'єкта господарювання і власника або уповноваженого їм органу,

режим роботи аптечної установи з вказівкою адреси чергової (цілодобової) і найближчої аптеки. Аптечна установа і її структурний підрозділ повинна мати зовнішній сигнальний покажчик, опис якого затверджується МОЗ.

У сільській місцевості у разі відсутності аптеки роздрібна торгівля може здійснюватися лікарськими засобами за переліками, які встановлюються МОЗ, фельдшерами, фельдшерсько-акушерськими пунктами, сільськими лікарськими амбулаторіями на підставі договорів, укладених з аптекою за письмовою згодою органів місцевого самоврядування.

Для забезпечення діяльності з роздрібною торгівлю аптека повинна:

- розміщуватися в окремому будинку або у вбудованому приміщенні. В житловому будинку аптека розміщується на першому поверсі, окремі приміщення аптеки, окрім торгового залу, можуть розміщуватися в цокольних і підвальних приміщеннях;

- мати необхідне приміщення або окремі площі (зони) для прийняття і зберігання різних груп лікарських засобів;

- мати службово-побутові приміщення, кількість і склад яких визначається суб'єктом господарювання.

Приміщення повинні відповідати вимогам будівельних, протипожежних, санітарно-протиепідемічних норм.

Загальна площа аптеки повинна складати:

- для аптек, які займаються торгівлею лікарськими засобами, – не менше ніж 50 кв. метрів (площа торгового залу – не менше ніж 18 кв. метрів);

- для сільських аптек – не менше ніж 40 кв. метрів.

Виробничі приміщення аптеки повинні бути обладнані для належного зберігання лікарських засобів (шафи, стелажі, холодильники, сейфи і т.п.) і здійснення контролю за температурою і вологістю повітря. У виробничих приміщеннях аптек повинна забезпечуватися можливість щоденного вологого прибирання з використанням дезінфікуючих засобів.

Аптечні пункти розміщуються в окремому ізольованому приміщенні лікувально-профілактичної установи без або з торговим залом. Приміщення аптечного пункту обов'язково обладнується стелажима, шафами, холодильником, сейфом або металевою шафою для зберігання отруйних лікарських засобів, з виді-

ленням місця для санітарної обробки рук. Площа аптечного пункту не може бути менше 18 кв. метрів.

Аптечні кіоски розміщуються в окремих ізольованих приміщеннях підприємств, установ, організацій без або з торговим залом. Приміщення аптечного кіоску обладнується стелажми, шафами, холодильником з виділенням місця для санітарної обробки рук персоналу. Площа аптечного кіоску не може бути менше 8 кв. метрів. В аптечних пунктах і аптечних кіосках повинні дотримуватися вимоги санітарно-протиепідемічного режиму аптеки.

Режим роботи аптеки і її структурних підрозділів встановлюється суб'єктом господарювання за узгодженням з відповідним місцевим органом виконавчої влади або органом місцевого самоврядування. У разі закриття торгового приміщення аптеки або її структурного підрозділу для проведення ремонту, технічного переобладнання або інших робіт суб'єкт господарювання повинен повідомити про це заздалегідь, але не пізніше, ніж за 5 днів, розмістивши поруч інформацію про режим роботи, оголошення про дату і період закриття.

Суб'єкт господарювання, який здійснює діяльність з роздрібною торгівлю лікарськими засобами, повинен:

- забезпечити наявність усіх необхідних приміщень, устаткування для належного зберігання і реалізації лікарських засобів;

- мати необхідну кількість персоналу, який відповідає кваліфікаційним вимогам, встановленим МОЗ;

- дотримуватися загальних і специфічних умов зберігання лікарських засобів (отруйних, наркотичних, сильнодіючих, вогне-небезпечних та інших, лікарської рослинної сировини) відповідно до їх складу, фізико-хімічних властивостей, впливу навколишнього середовища і інших чинників;

- забезпечувати обов'язковий мінімальний асортимент лікарських засобів, визначуваних МОЗ;

- мати план термінових дій для припинення торгівлі неякісними і фальсифікованими лікарськими засобами, вилучення у разі потреби лікарських засобів з продажу і вживання відповідних заходів з повернення вказаних лікарських засобів постачальнику (виробнику) або їх знищення (утилізації);

- забезпечити належне збереження лікарських засобів;

- зберігати протягом не менше трьох років документи, які засвідчують факт покупки з вказівкою назви, дати, кількості і се-

рії вилучених лікарських коштів, інформації про постачальника і реквізитів його ліцензії;

- визначити уповноважену особу;
- забезпечувати справність усіх засобів вимірювань шляхом проведення їх калібрування і регулярної метрологічної перевірки;
- мати паспорт аптеки (структурного підрозділу);
- мати Державну Фармакопею України (для аптек, які виготовляють лікарські засоби).

Персонал аптеки і її структурного підрозділу під час прийняття на роботу обов'язково проходить медичне обстеження, а надалі – періодичний медичний огляд згідно з законодавством. Перелік посад, які можуть обійматися фахівцями з фармацевтичною освітою, встановлюється МОЗ.

Суб'єкт господарювання несе відповідальність за рівень кваліфікації фахівців, їх професійну підготовку і перепідготовку. Підвищення кваліфікації фармацевтичних працівників повинне проводитися не рідше одного разу за п'ять років у навчальних закладах, зазначених МОЗ.

Відповідальність за функціонування системи забезпечення якості лікарських засобів в сільській аптеці може покладатися на особи з середньою фармацевтичною освітою.

### **Питання для самоперевірки**

1. Якими нормативно-правовими актами регламентуються права споживачів при придбанні лікарських засобів?

2. Які вимоги до суб'єкта підприємницької діяльності передбачені законодавством з метою захисту прав споживачів при придбанні лікарських засобів?

3. Які вимоги до приміщень передбачені законодавством з метою захисту прав споживачів при придбанні лікарських засобів?

4. Що таке аптека?

5. Що таке аптечний пункт?

## **7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

### **7.1. Підстави відповідальності та обставини, що звільняють продавця (виробника) від обов'язку задовольнити вимоги споживача**

Підставами відповідальності за порушення законодавства про захист прав споживачів є протиправні дії виробника, продавця, виконавця, пов'язані з порушенням вимог закону. Закон України «Про захист прав споживачів», передбачає наступні випадки порушення продавцем, виробником, виконавцем прав споживачів і невиконання покладених на них обов'язків:

1) продаж товарів неналежної якості, в результаті якої в них маютья виробничі, конструктивні, рецептурні й інші недоліки;

2) недотримання вимог, спрямованих на забезпечення безпеки життя і здоров'я споживачів і запобігання шкоди їхньому майну та навколишньому природному середовищу;

3) незабезпечення безпеки товарів у перебігу терміну служби і терміну придатності;

4) надання недостовірної, несвоєчасної або неповної інформації про товари;

5) реалізація товарів із простроченим терміном придатності;

6) ненадання інформації про тривалість терміну служби і терміну придатності;

7) невстановлення на товари, що можуть зі плином часу заподіяти шкоду життю, здоров'ю, майну споживача, або навколишньому природному середовищу, терміну служби або терміну придатності (у даному випадку відповідальність покладається на виробника);

8) ненадання інформації про наслідки використання товарів після закінчення терміну служби або терміну придатності, а також необхідних дій по їхньому закінченні.

Закон «Про захист прав споживачів» визначає, ким повинна відшкодуватися заподіяна шкода залежно від термінів заподіяння шкоди. Якщо шкода заподіяна в межах гарантійного терміну або терміну придатності, то вона підлягає відшкодуванню продавцем або виробником. Тобто споживач має право вибирати до

кого з можливих відповідачів він може звернутися залежно від того, як йому зручно в даному випадку.

Також продавець або виробник несуть відповідальність за шкоду, заподіяну внаслідок недоліків, виявлених у нерухомому майні в межах десяти років, а у всіх інших товарах – в межах двох років із дня передачі майна (товару) споживачу, якщо на майно (товар) не встановлені ні гарантійний термін ні термін придатності.

Після закінчення зазначених термінів, а також гарантійного терміну, шкода підлягає відшкодуванню тільки виробником у межах терміну служби, а якщо він не встановлений – 10 років із дня виготовлення товару. При цьому необхідно мати на увазі, що відповідно до понять, що застосовуються в Законі «Про захист прав споживачів», виробник, який реалізує свої товари споживачам за договором купівлі-продажу, визнається продавцем. У цьому випадку відповідальність за шкоду буде нести продавець, який є виробником.

Абсолютно по-іншому регулюється дане питання в США. Відповідно до діючого законодавства за збиток, заподіяний споживачу, відповідає виробник. Торговці (як оптові, так і роздрібні) звільнені від відповідальності за відповідність дійсності зазначених на етикетці або упакуванні товару його властивостей, якщо маркірування робив виробник. При цьому як і в українському законодавстві діє принцип абсолютної відповідальності виробника дефектного товару. Споживачу не потрібно доводити вину виробника, цілком достатньо довести наявність дефекту і заподіяного збитку. Тільки в законодавстві Сполучених Штатів мається чітко сформульована вимога про те, що до постраждалого споживача відносяться і члени родини, всі інші домочадці покупця, навіть його знайомі, якщо є підстави припускати, що вони можуть скористатися таким виробом, і якщо заподіяний збиток пов'язаний з неправильно зазначеними властивостями продукції. Таким чином, прямиий позов може бути пред'явлений як безпосереднім покупцем, так і будь-якою потерпілою особою [25].

Для того щоб на продавця була покладена відповідальність за заподіяння шкоди, необхідна протиправність поведінки продавця. Протиправним визнається порушення прав і невиконання обов'язків, закріплених у законодавстві про захист прав споживачів.

Відповідальність продавця також настає незалежно від його вини. Це означає, що продавець зобов'язаний відшкодувати запо-



діяний збиток як при наявності його вини в протиправній дії, так і при її відсутності.

Однак, Закон передбачив, що виробник (виконавець, продавець) звільняється від відповідальності, якщо доведе:

- 1) шкоду завдано з вини самого споживача внаслідок порушення ним встановлених правил використання, транспортування продукції, або дії непереборної сили;
- 2) він не вводив продукцію в обіг;
- 3) дефект у продукції виник внаслідок додержання виробником вимог законодавства або виконання обов'язкових для нього приписів органів державної влади.

Відповідно до положень Закону України «Про захист прав споживачів» продавець (виробник) або організація, що виконує функції продавця (виробника) на підставі договору, має право відмовитися від задоволення вимог споживача з приводу недоліків товару, якщо:

– вимоги заявлені з приводу недоліків, що були обговорені при укладення договору купівлі-продажу;

– вимоги пред'явлені після спливу строку позовної давності, встановленого законодавством;

– споживач не надав товарний (касовий) чек, а відносно товарів, на які встановлені гарантійні терміни, технічний паспорт або інший документ, що його замінює.

У Російській Федерації існує трохи інший підхід до рішення даного питання. Крім існуючих в українському законодавстві, стаття 13 Закону Російської Федерації «Про захист прав споживачів» визначає як обставини, що звільняють продавця від відповідальності за невиконання зобов'язань перед споживачами, наявність обставин непереборної сили (тобто надзвичайних і невідворотних за даних умов обставин, до яких, зокрема, не відносяться порушення зобов'язань контрагентами боржника, відсутність на ринку потрібних для виконання товарів, відсутність у боржника необхідних коштів – п. 3 ст. 401 ЦК Російської Федерації) і інші підстави, передбачені законом [26].

Закордонний законодавець виходить з того, що для настання відповідальності досить самого факту виявлення недоліків. Питання про вину не є визначальним, якщо недоліки виникли не з вини споживача. Не слід також доводити заподіяння збитку.

Інша характерна умова відповідальності за недоліки прода-

ної речі – відсутність нестатку доводити поінформованість продавця про недоліки проданої речі. Він про них міг і не знати. Адже якщо продавець знав про них, варто очікувати, що він повідомить про це покупця і продасть йому річ за зниженою ціною як неповноцінну. Але тоді це позбавляє покупця права стверджувати, що він придбав річ неналежної якості. Це відповідає принципу еквівалентного обміну в договорах купівлі-продажу, а продавця звільняє від можливих скарг на приховані недоліки [22].

Для даної ситуації характерно, що покупець не може знати про недоліки проданої йому речі. Законодавство, як правило, не накладає на покупця обов'язку досліджувати річ з погляду визначення її якості. У випадку суперечки тягар доведення про поінформованість покупця про недоліки проданої речі лежить на продавці.

Якщо покупець знав про недоліки речі і погодився на її придбання, це означає, що він погодився на придбання речі в такому саме вигляді, думаючи, що ціна відповідає її якості. Більш того, покупець не може і не має права в цьому випадку посилатися на недоліки проданої речі і за цих підстав вимагати зниження ціни. Утім, якщо продавець доведе, що покупець знав про недоліки, а покупець, у свою чергу, – що не знав, мова буде йти про інші недоліки, що створює для покупця правочинності на відповідні вимоги, але тільки стосовно нових виявлених недоліків [65]. Наприклад, придбання покупцем зниженої в ціні речі не створює для нього права вимагати зниження ціни в зв'язку з її недоліками. Але якщо будуть виявлені такі ознаки, що дискваліфікують, або унеможливають її використання зовсім, право вимоги про недоліки відновлюється.

### **Питання для самоперевірки**

1. Які підстави відповідальності продавця або виробника передбачені Законом України «Про захист прав споживачів»?
2. Які обставини, що звільняють від відповідальності продавця або виробника товару передбачені Законом України «Про захист прав споживачів»?
3. Хто повинен задовольнити вимоги споживача у випадку виходу з ладу товару у продовж гарантійного терміну?
4. Хто повинен задовольнити вимоги споживача у випадку виходу з ладу товару після закінчення гарантійного терміну у

продовж терміну служби?

5. Як у закордонній практиці вирішується питання про відповідальність за шкоду завдану споживачу товаром неналежної якості?

## **7.2. Кримінально-правова відповідальність за порушення прав споживачів**

Кримінально-правова відповідальність за порушення прав споживачів передбачена Кримінальним кодексом України. Характеризуючи нині діючий Кримінальний кодекс, що вступив в силу 1 вересня 2001 року, можна сказати, що захисту прав споживачів присвячено кілька статей. Відповідальність за випуск або реалізацію недоброякісної продукції передбачає стаття 227 Кримінального кодексу України 2001 року. Під випуском недоброякісної продукції розуміється випуск на товарний ринок або інша реалізація споживачам недоброякісної, тобто продукції, що не відповідає встановленим стандартам, нормам, правилам і технічним умовам, чи некомплектної продукції і товарів, якщо такі дії скоєні у великих розмірах. Великим вважається розмір, що перевищують 300 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян. Законодавець визнав за необхідне не застосовувати в даному випадку покарання у виді позбавлення волі, як це було раніше, а збільшити майнову відповідальність за даний злочин.

Основним об'єктом злочину у даному випадку є встановлений порядок випуску на товарний ринок та реалізації продукції і товарів, а також інтереси споживачів у частині забезпечення належної якості та безпеки товарів і послуг. Предметом злочину є недоброякісна чи некомплектна продукція або товари, які випускаються на товарний ринок або реалізуються споживачеві. При цьому випуск на товарний ринок передбачає появу на товарному ринку виготовлених певним виробником недоброякісних або некомплектних продукції чи товару. Отже, під випуском слід розуміти передачу предметів злочину для реалізації (продажу) або ж їх передачу у будь-якій формі безпосередньо від виробника споживачеві [36]. Випуск здійснюється безпосередньо виробником або уповноваженою особою.

Іншою реалізацією слід вважати будь-яку оплатну передачу предметів злочину споживачу не виробником, а продавцем який отримав їх від виробника або посередника.

Кількість статей, що регулюють питання захисту прав споживачів у кодексі 2001 року значно зменшилась відповідно до раніше діючого Кримінального кодексу. Зокрема, стаття 155 «Обман покупців» і стаття 155 прим. «Обман замовників» об'єднані в одну статтю 225 «Обман покупців і замовників». У даному випадку це обгрунтовано, тому що в обох статтях мова йшла про споживачів і обидві статті передбачали однакову відповідальність.

Обманом покупців і замовників, згідно зі ст. 225 вважається навмисне обмірювання, обважування, обраховування або інший обман покупців чи замовників під час реалізації товарів або надання послуг, якщо ці дії вчинені у значних розмірах. Обманом у значних розмірах слід вважати обман, що спричинив громадянину матеріальну шкоду у сумі, яка перевищує три неоподатковувані мінімуми доходів громадян. Такі дії караються штрафом до п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або громадськими роботами на строк від 100 до 200 годин, або виправними роботами на строк до двох років, з позбавленням права обіймати певні посади чи займатися певною діяльністю на строк до трьох років.

Ті самі діяння, вчинені особою, раніше судимою за обман покупців чи замовників, караються штрафом від ста до п'ятисот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, або обмеженням волі на строк до трьох років, з позбавленням права обіймати певні посади чи займатися певною діяльністю на строк до трьох років.

Об'єктом злочину у даному випадку є встановлені законодавством правила торгівлі та надання послуг населенню, а також законні інтереси покупців та замовників. Предметом злочину можуть виступати як товари, так і грошові кошти, залежно від того, на отримання якого з даних видів майна були спрямовані дії винної особи.

Пильна увага приділена відповідальності за порушення антімонопольного законодавства і припинення несумлінної конкуренції. Так, стаття 226 передбачає відповідальність за фальсифікацію засобів вимірювання, під яким розуміється виготовлення або перероблення з метою використання чи збуту, а також збут фальсифікованих вимірювальних приладів чи інструментів. Такі дії караються штрафом до ста неоподатковуваних мінімумів до-

ходів громадян або громадськими роботами на строк до 200 годин, або виправними роботами на строк до двох років, або арештом на строк до трьох місяців. Ті самі дії, вчинені особою, яка була засуджена за цією статтею, караються штрафом до двохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, або обмеженням волі на строк до трьох років.

Стаття 228 передбачає відповідальність за змову про зміну чи фіксування цін або примушування до їх зміни чи фіксування, під яким розуміється змова про штучне підвищення або підтримання монопольних цін (тарифів), знижок, надбавок (доплат), націнок з метою усунення конкуренції між суб'єктами підприємницької діяльності всупереч вимогам антимонопольного законодавства. Такі дії караються штрафом від ста до трьохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, або обмеженням волі на строк до трьох років.

Стаття 229 передбачає відповідальність за незаконне використання товарного знака. Під незаконним використанням слід розуміти незаконне використання чужого знака для товарів чи послуг, фірмового (zareєстрованого найменування, маркування товару, якщо це було пов'язано з отриманням доходу у великих розмірах). При цьому, великим вважається розмір, коли дохід у триста і більше разів перевищує неоподатковуваний мінімум доходів громадян. Такі дії караються штрафом від ста до двохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або громадськими роботами на строк до 200 годин, або виправними роботами на строк до двох років.

Нарешті, стаття 230 передбачає відповідальність за порушення антимонопольного законодавства. Така спрямованість законодавства здається обґрунтованою, тому що на сучасному етапі розвитку економіки питання конкурентної боротьби є дуже актуальними, а через несправедливу конкурентну боротьбу на ринку страждає насамперед споживач.

### **Питання до самоперевірки**

1. Якими нормативно-правовими актами регламентується кримінальна відповідальність за порушення у сфері захисту прав споживачів?

2. За які правопорушення у сфері захисту прав споживачів передбачена кримінальна відповідальність?

3. Які покарання передбачені за порушення прав споживачів?

4. Чи потрібна повторність у скоєнні правопорушення для настання кримінально-правової відповідальності?

5. Чи передбачене покарання у вигляді позбавлення волі при порушенні законодавства у сфері захисту прав споживачів?

### **7.3. Адміністративно-правова відповідальність за порушення прав споживачів**

Згідно з Законом України «Про захист прав споживачів», у разі порушення законодавства про захист прав споживачів суб'єкти господарювання сфери торговельного та інших видів обслуговування, у тому числі ресторанного господарства, несуть відповідальність за:

– відмову споживачу в реалізації його прав, встановлених частиною першою статті 8 і частиною третьою статті 10 Закону, – у десятикратному розмірі вартості продукції виходячи з цін, що діяли на час придбання цієї продукції, але не менше двох неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

– виготовлення або реалізацію продукції, що не відповідає вимогам нормативних документів, – у розмірі п'ятдесяти відсотків вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат, – у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

– реалізацію продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, але у документах, згідно з якими її передано на реалізацію, відсутні реєстраційні номери сертифіката відповідності або свідоцтва про визнання відповідності та/або декларації про відповідність, якщо це встановлено технічним регламентом з підтвердження відповідності на конкретний вид продукції, – у розмірі п'ятдесяти відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян,

а у разі, коли відповідно до закону суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат – у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

– виготовлення або реалізацію продукції, що не відповідає вимогам нормативних документів, нормативно-правових актів стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів і навколишнього природного середовища, – у розмірі трьохсот відсотків вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги;

– реалізацію продукції, забороненої до випуску і реалізації відповідним державним органом, – у розмірі п'ятисот відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги;

– реалізацію небезпечного товару (отрути, пестицидів, вибухо- і вогнєнебезпечної речовини і т.п.) без належного попереджувального маркування, а також без інформації про правила й умови безпечного його використання, – у розмірі ста відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару;

– відсутність необхідної доступної і достовірної та своєчасної інформації про продукцію – у розмірі тридцяти відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару;

– створення перешкод посадовій особі державного органу у справах захисту прав споживачів, органу місцевого самоврядування у проведенні перевірки якості товарів, а також правил торгового обслуговування, – у розмірі від одного до десяти відсотків вартості реалізованих товарів за попередній місяць;

– невиконання або несвоєчасне виконання припису посадових осіб спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів – у розмірі двадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

– реалізацію товару строк придатності якого минув, – у розмірі двохсот відсотків вартості залишку отриманої для реалізації партії товару;

– порушення умов договору між споживачем і виконавцем про виконання роботи, надання послуги – у розмірі ста відсотків вартості виконаної роботи (наданої послуги).

Крім відповідальності, передбаченої Законом «Про захист прав споживачів», існує цілий ряд нормативних актів, що передбачають даний вид відповідальності. Так, згідно зі ст.46 Закону

України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення» від 24.02.94 року [85], відповідальність настає за:

- реалізацію забороненої продукції – у розмірі 100 відсотків вартості забороненої продукції;
- реалізацію продукції, що внаслідок порушення вимог стандартів і санітарних норм є небезпечною для життя і здоров'я – у розмірі 100 відсотків вартості реалізованої продукції;
- реалізацію імпортової продукції, яка не відповідає вимогам стандартів з безпеки життя і здоров'я людей – 100 відсотків вартості реалізованої продукції;
- ухилення від надання посадовим особам державної санітарно-епідеміологічної служби необхідної інформації про продукцію, що випускається – 25 відсотків вартості продукції, випущеної з моменту ухилення.

Однак найбільший перелік порушень, що тягнуть за собою адміністративну відповідальність містить Кодекс України «Про адміністративні правопорушення» [19]. У ньому міститься 28 статей, що передбачають відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів і з них 17 статей визначають відповідальність суб'єктів торгової діяльності за порушення прав споживачів. Законодавець вважав за необхідне главу 12 кодексу присвятити адміністративним правопорушенням у сфері торгівлі, громадського харчування, послуг, фінансової та підприємницької діяльності.

Наприклад, ст. ч. 1 ст. 155 передбачає відповідальність за порушення правил торгівлі і надання послуг працівниками торгівлі, громадського харчування та сфери послуг та громадянами, що займаються підприємницькою діяльністю. Вказані дії тягнуть накладення штрафу від одного до десяти неоподатковуваних податком мінімумів доходів громадян. При повторному скоєнні тих самих дій штраф збільшується від п'яти до двадцяти семи неоподатковуваних податком мінімумів доходів громадян.

Ст. 156 передбачає відповідальність за порушення правил торгівлі спиртними напоями. Порушенням вважається роздрібна або оптова, у тому числі імпорт або експорт, торгівля спиртом етиловим, коньячним, плодовим, або роздрібна торгівля алкогольними напоями або тютюновими виробами без ліцензії або без марок акцизного збору, тягне накладення штрафу в розмірі від двадцяти до ста неоподатковуваних податком мінімумів доходів



громадян з конфіскацією предметів торгівлі і виручки, отриманої від продажу предметів торгівлі.

Ст. 156<sup>1</sup> присвячена порушенням законодавства про захист прав споживачів. Згідно з цією статтею, відмова робітників торгівлі, громадського харчування, сфери послуг та громадян, які займаються підприємницькою діяльністю у зазначених областях, в наданні громадянам-споживачам необхідної, доступної і достовірної інформації про товари (роботи, послуги), в навчанні безпечного і правильного їх використання, а також обмеження прав громадян-споживачів на перевірку якості, комплектності, ваги і ціни придбаних товарів – тягне накладення штрафу від одного до десяти неоподатковуваних податком мінімумів доходів громадян. У разі, якщо вказані дії спричинили придбання товару неналежної якості – тягне накладення штрафу від одного до вісімнадцяти неоподатковуваних податком мінімумів доходів громадян.

### **Питання для самоперевірки**

1. Якими нормативно-правовими актами регламентується адміністративно-правова відповідальність у сфері захисту прав споживачів?

2. Яка відповідальність передбачена за реалізацію недоброякісної продукції?

3. Яка відповідальність передбачена за реалізацію небезпечної продукції?

4. За які правопорушення у сфері захисту прав споживачів передбачена відповідальність Законом України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення»?

5. За які правопорушення у сфері захисту прав споживачів передбачена відповідальність Кодексом України «Про адміністративні правопорушення»?

### **7.4. Цивільно-правова відповідальність і оперативно-господарські санкції за порушення прав споживачів**

Основний принцип майнової відповідальності за порушення законодавства про захист прав споживачів міститься в ст. 16 Закону України «Про захист прав споживачів». Згідно з положеннями 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 цьому Закон покладає на споживача обов'язок довести:

- 1) наявність шкоди;
- 2) наявність дефекту в продукції;
- 3) наявність причинно-наслідкового зв'язку між шкодою та дефектом.

Як і адміністративна, майнова відповідальність передбачається не тільки Законом «Про захист прав споживачів», а також іншими нормативними актами. Зокрема відповідні санкції передбачені в Цивільному кодексі України; Законі України «Про рекламу» від 03.07.96 року; Законі України «Про інформацію» від 02.10.92 року; а також Законі України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення» від 24.12.94 року.

На практиці нерідко виникають ситуації, коли товар (робота або послуга) заподіюють шкоду особам, ніяк не зв'язаним з виробником цього товару. Наприклад, при загорянні телевізора найчастіше збиток заподіюється не тільки майну власника телевізора, але і майну інших осіб. Така ситуація передбачена Законом, у силу якого вимагати відшкодування шкоди може будь-який потерпілий, незалежно від того, чи був він у договірних відносинах із особою, що завдала шкоду.

Відповідно до вимог Закону шкода, заподіяна життю, здоров'ю або майну споживачів, відшкодовується в повному обсязі. Правила відшкодування шкоди життю і здоров'ю громадянина встановлені діючим цивільним законодавством.

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 неoderжані доходи, що одержав би постраждалий споживач, якби його право на безпеку товару не було порушено (упущена вигода).

Виділяється ще один підвид відповідальності суб'єктів торгової діяльності за порушення прав споживачів – оперативно-господарські санкції. Якщо інші заходи впливу не дали або не дадуть належних результатів, діяльність господарюючих суб'єктів тимчасово припиняється відповідно до Положення про порядок тимчасового припинення діяльності підприємств сфери торгівлі, громадського харчування і послуг, які систематично реалізують недоброякісні товари, порушують правила торгівлі і надання послуг, умови збереження і транспортування товарів, затвердженого Постановою Верховної Ради України № 26/95 ВР від 25.01.95 р. [67].

Дана постанова містить 3 Положення, у яких визначені санкції до суб'єктів господарювання за порушення правил торгівлі, реалізацію недоброякісних товарів і їхнє вилучення з обороту. Крім того, постанова визначила порядок припинення (заборони) державними органами в справах захисту прав споживачів відвантаження, реалізації (продажу) і виробництва товарів, які не відповідають вимогам нормативних документів щодо якості. Зазначене рішення приймається з метою попередження порушень прав споживачів на безпеку і якість товарів (послуг) і на необхідну, доступну і достовірну інформацію про товари, а також заподіяння шкоди цими товарами життю, здоров'ю, майну споживачів або навколишньому природному середовищу (стаття 2).

Згідно з положеннями, посадові особи Держпотребстандарту за результатами перевірки можуть забороняти суб'єктам господарювання реалізацію споживачам продукції:

– на яку відсутні документи, що засвідчують її відповідність вимогам нормативних документів;

– на яку в нормативно-правових актах і нормативних документах встановлені обов'язкові вимоги щодо забезпечення безпеки життя, здоров'я, майна споживачів і охорони навколишнього

природного середовища, якщо продукція була внесена в перелік продукції, належній обов'язковій сертифікації, але яка не має сертифікату відповідності (свідоцтва про визнання відповідності);

– ввезеної на територію України без документів, підтверджуючих її належну якість;

– на яку термін придатності не був вказаний або вказаний з порушенням вимог нормативних документів, а також товарів, термін придатності яких закінчився;

– яка є фальсифікованою.

Положення також надає право ухвалювати рішення про:

а) припинення суб'єктами господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, реалізації і виробництва продукції, яка не відповідає вимогам нормативно-правових актів і нормативних документів, – до усунення виявлених недоліків;

б) тимчасове припинення діяльності суб'єктів господарювання сфери торгівлі (секцій, відділів), послуг, у тому числі ресторанного господарства, складів підприємств оптової і роздрібно торгівлі і організацій незалежно від форми власності, які систематично реалізують товари неналежної якості, порушують правила торгівлі і надання послуг, умови зберігання і транспортування товарів, – до усунення виявлених недоліків;

в) опломбовування в порядку, передбаченому законодавством, виробничих, складських, торгових й інших приміщень, суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, а також несправні, з неправильними свідченнями, з пошкодженим перевірочним тавром або без нього, або з таким, термін дії якого закінчився, засобів вимірювальної техніки, за допомогою яких здійснюється обслуговування споживачів.

Така санкція можлива, зокрема, у випадку:

а) повторного виявлення протягом 90 календарних днів того ж порушення, а саме:

– реалізації товарів, що не відповідають вимогам нормативних документів або не мають документів, які підтверджують їхню належну якість;

– обману споживачів (обваження, обмірювання, обрахування, використання засобів виміру, що не відповідають вимогам нормативних документів, завищення цін і т.п.);

– продажу товару без видачі документа, що засвідчує факт їхньої покупки;

– недотримання вимоги нормативних документів відносно обміну товарів або регламентуючих порядок виробництва, збереження, транспортування, реалізації товарів, що може заподіяти шкоду життю, здоров'ю або майну споживачів;

б) виявлення недоліків, причини яких не можуть бути усунуті негайно, а подальша діяльність господарюючого суб'єкта може нанести шкоду життю, здоров'ю чи майну споживачів;

в) невиконання суб'єктами господарювання приписів державних органів у справах захисту прав споживачів про припинення порушень прав споживачів.

Згідно з п. 4 Положення рішення про тимчасове припинення діяльності суб'єкта господарювання приймається на основі акту перевірки й оформляється розпорядженням державного органу у справах захисту прав споживачів. У випадку повторного, протягом 365 календарних днів, тимчасового припинення діяльності суб'єкта господарювання, державний орган у справах захисту прав споживачів зобов'язаний, залежно від форми власності суб'єкта господарювання й інших конкретних обставин, поставити перед його власником або уповноваженим ним органом, що здійснює управління майном суб'єкта господарювання, питання про відсторонення керівника суб'єкта господарювання від посади, що він займає, або перед відповідним органом – про скасування держреєстрації або спеціального дозволу (ліцензії) на здійснення відповідного виду підприємницької діяльності. У той же час не допускається тимчасове припинення діяльності суб'єкта господарювання, який здійснює роздрібний продаж продовольчих товарів першої необхідності і є єдиним у населеному пункті.

### **Питання для самоперевірки**

1. Якими нормативно-правовими актами передбачена цивільно-правова відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів?

2. Що повинен довести споживач з метою покладання цивільно-правової відповідальності на продавця (виробника)?

3. Яка шкода підлягає відшкодуванню за порушення у сфері захисту прав споживачів?

4. Що таке оперативно-господарські санкції і якими нормативно-правовими актами вони передбачені?

5. За які правопорушення можливе тимчасове припинення діяльності суб'єкта господарювання у сфері захисту прав споживачів?

## ПІСЛЯМОВА

Прийняття законодавства про захист прав споживачів обумовлено величезним розширенням асортименту товарів і послуг; різноманіттям, складністю і динамічністю технологій виробництва; багаторазовим збільшенням кількості суб'єктів господарювання. При цьому громадянин-споживач на ринку опиняється в нерівних умовах в порівнянні зі своїми контрагентами – продавцями, виробниками, виконавцями. Ця нерівність зумовлюється не тільки непорівнянними економічними обмеженнями споживачів у порівнянні із суб'єктами господарювання, але і, як правило, відсутністю в споживачів спеціальних знань в галузі економіки, праці, техніки, технологій тощо.

Закон України «Про захист прав споживачів» дає можливість споживачеві не тільки придбати статус рівноправного суб'єкта на ринку товарів і послуг, але і грамотно підійти до вибору товару належної якості на основі повної і достовірної інформації про нього, а в разі потреби захистити свої порушені права.

Захист прав споживачів – не тільки важливий правовий інститут, це й обов'язок демократичного суспільства і держави. У всіх економічно розвинутих країнах йому приділяється велика увага, він спирається на детально розроблену законодавчу базу. Правовий захист прав споживачів повинний бути спрямований на те, щоб дії виробників (виконавців, продавців) стосовно них ставилися у тверді рамки, і будь-яка їхня дія, що обертається для споживачів і суспільства тим або іншим збитком, ставала якщо не неможливою, то принаймні карною.

## ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

### Тема 1. Правова основа захисту прав споживачів

#### Тести

1. Споживач це:

- а) громадянин, що придбає продукцію для власних потреб;
- б) юридична або фізична особа, що придбає продукцію;
- в) фізична особа, яка придбає, замовляє, використовує або має намір придбати або замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо непов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника;
- г) юридична особа, що купує, замовляє, використовує або має намір придбати або замовити продукцію для своїх потреб;
- д) фізична особа, що придбає, замовляє, використовує або має намір придбати або замовити продукцію.

2. Істотний недолік це:

- а) недолік, що робить неможливим або неприпустимим використання товару (роботи, послуги) відповідно до його цільового призначення;
- б) недолік, який не може бути усунений стосовно даного споживача або для його усунення необхідні значні витрати праці і часу;
- в) окрема невідповідність товару вимогам нормативних документів, умовам договору або вимогам, що висуваються до нього;
- г) недолік, що робить неможливим або неприпустимим використання товару відповідно до його цільового призначення, виник з вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення виявляється знову з незалежних від споживача причин і при цьому він взагалі не може бути усунутий, або його усунення потребує понад чотирнадцять календарних днів, або робить товар суттєво іншим ніж передбачено договором;
- д) окрема невідповідність товару вимогам нормативних документів, наданої виробником інформації.



### 3. Недолік це:

а) будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативних документів, умовам договору або вимогам, що висуваються до неї, а також інформації про продукцію, наданій виробником (виконавцем, продавцем);

б) будь-яка невідповідність продукції, що робить неможливим або неприпустимим використання її в цілях, передбачених договором;

в) будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативних документів, яка не може бути усунена стосовно даного споживача;

г) недолік, який робить продукцію іншою, ніж передбачено договором, або виявляється знову після його усунення або не відповідає наданій виробником (виконавцем, продавцем) інформації про товар;

д) будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативних документів, умовам договору або вимогам, що висуваються до неї.

### 4. Виконавець це:

а) підприємство, установа, організація, що виконує роботу або надає послуги;

б) суб'єкт господарювання, який виконує роботи або надає послуги;

в) юридичні і фізичні особи, що виконують роботу або надають послуги;

г) фізичні особи, які виготовляють товари для реалізації;

д) підприємства, установи, організації або громадянин-підприємець, який виготовляє товари для реалізації, виконує роботу або надає послуги.

### 5. Продавець це:

а) підприємства, установи, організація або громадянин-підприємець, який реалізує товари за договором купівлі-продажу;

б) юридичні і фізичні особи, які реалізують товари;

в) підприємства, установи, організації, які реалізують товари, виконують роботи або надають послуги;

г) суб'єкт господарювання, який згідно з договором реалізує споживачеві товари або пропонує їх до реалізації;

д) підприємства, установи, організації, які реалізують товари, роботи, послуги.

## Задачі

1. Громадянка Б. придбала в магазині канцтоварів голонну книгу на прохання бухгалтера. Наступного дня вона дізналась, що помилилась і замість головної їй потрібна касова книга. Вона звернулася в магазин канцтоварів з приводу обміну, пред'явила чек, але продавець відмовив їй у грубій формі.

Надайте громадянці Б. Консультацію.

2. Громадянин В. придбав в продовольчому магазині продукти харчування – рибні консерви, прийшовши додому, він побачив, що термін придатності даних продуктів закінчився. До магазину громадянин В. прийшов через 2 дні, оскільки були вихідні, і висунув вимогу про обмін товару. Продавець відмовив, пославшись на те, що це приватний магазин.

Чи правомірна відмова продавця?

3. Громадянка Д. в магазині «Меролла» придбала шкіряні туфлі. Через тиждень на їх поверхні з'явилися тріщини. Вона звернулася до продавця з проханням про повернення грошей, приклавши чек. Але продавець відмовив їй у цьому, пославшись на те, що він реалізатор.

Дайте правову оцінку даної ситуації.

4. ПП «Фортуна» фірмі «Алекс» зобов'язалася поставити броньовані двері на складські приміщення відповідного стандарту і відповідного рівня захищеності. Двері були поставлені в строк, але начальник служби безпеки, знаючи певні нормативи, що стосуються цього виробництва, забракував ці двері, оскільки сталь, яка використовувалась при виготовленні цих дверей, не відповідала стандарту, замки також були низького ступеня захищеності. ПП «Фортуна» відмовилася від продукції фірми «Алекс».

Що ПП «Фортуна» може вчинити в даній ситуації?

5. За договором купівлі-продажу підприємство придбало 4 холодильники. Через 6 місяців один холодильник зламався і його довелося ремонтувати. В договорі можливість гарантійного ремонту не була передбачена. Підприємство-продавець відмовило в

задоволенні претензії, пославшись на те, що холодильник імпортного виробництва.

Хто в даній ситуації повинен відшкодувати витрати у зв'язку з ремонтом холодильника?

Чи можна застосовувати Закон України «Про захист прав споживачів» у даній ситуації?

6. Гр-ка Д. при покупці кавоварки в магазині «Електроторг» попросила продавця надати інформацію про правильне використання товару. Продавець відмовив у надати такої інформації, пославшись на те, що він не зобов'язаний це робити, оскільки це не було передбачено цивільним кодексом.

Якими нормативним актом регламентуються взаєностосунки продавця і споживача? Чи правомірна відмова продавця?

7. Завод «Рембиттехніка» за договором купівлі-продажу придбав 200 холодильників «Норд» у заводу виробника. Протягом 1 року 80 холодильників, куплених у заводу, були повернені через несправність компресора.

Яким правовим актом регламентуються дані відносини?

8. Між двома організаціями був укладений договір про фарбування приміщення, проте виконавець не приступив до виконання робіт своєчасно.

Чи має право споживач вимагати розірвання договору і відшкодування збитків?

### **Практичні завдання**

1. Зробіть порівняльний аналіз законодавства про захист прав споживачів і підприємств-покупців.

2. Підберіть за матеріалами періодичного друку два приклади, які б вказували на порушення прав споживачів, покупців і дайте їм правову оцінку.

3. Розробіть «неписані правила», які б допомогли покупцю попередити порушення його прав.

## Тема 2. Основні права споживачів

### Тести

1. Вимоги споживача з приводу недоброякісного товару розглядаються після пред'явлення:

- а) упаковки;
- б) накладної;
- в) квитанції, касового або товарного чека;
- г) технічного паспорта;
- д) висновки експертизи

2. Вимога про безкоштовне усунення недоліків після закінчення гарантійного терміну може бути висунута протягом:

- а) трьох років;
- б) 10 років;
- в) встановленого терміну служби;
- г) 6 місяців;
- д) 1 року.

3. Під час заміни товару з недоліками аналогічним товаром належної якості, ціна на який змінилася, перерахунок вартості:

- а) проводиться;
- б) не проводиться;
- в) проводиться у разі збільшення ціни;
- г) проводиться у разі зменшення ціни;
- д) не проводиться у разі зменшення ціни

4. При висуванні споживачем вимог про безкоштовне усунення недоліків товару, вони повинні бути усунені у строк:

- а) 20 днів;
- б) 1 місяць;
- в) 14 днів;
- г) 14 днів або за домовленістю сторін;
- д) негайно.

5. Гарантійний термін складає:

- а) 14 днів;
- б) 1 рік;
- в) 10 років;

- г) встановлюється законодавством або договором;
- д) встановлюється за узгодженням із споживачем

### *Задачі*

1. Гр-н І. придбав в ТЦ «Маяк» телевізор «SONY» вартістю 5 тис грн. Гарантійний термін діяв протягом 1 року з моменту придбання. Після покупки гр-н І. виявив недолік у роботі кінескопа. Виявлений недолік ліквідувати в гарантійній майстерні не є можливим, оскільки для цього необхідне використання заводського устаткування. Гр-н І. побажав розірвати договір купівлі-продажу.

Дайте правову оцінку даної ситуації.

Яке право споживача було порушено в даному випадку?

2. Гр-ка Д. придбала в магазині пральну машину-автомат. При покупці магазин зобов'язався доставити і встановити пральну машину. Д. доставили і встановили машину, але коли вона її включила виявилось, що вона неправильно була підключена і злив води відбувається в умивальник. Гр-ка Д. звернулася в магазин з проханням підключити пральну машину відповідно до технічних вимог. Але магазин відмовився усунути цей дефект у роботі.

Які права були порушені?

3. Гр-ка П. придбала в аптечному кіоску медичний препарат. Прийшовши додому і відкривши коробочку з ліками, вона виявила, що назва медичного препарату на упаковці і назва на самій пляшці не співпадають.

Які права були порушені? Чи можна обміняти даний товар?

4. Гр-н Іванов придбав в магазині «Техніка» пілосос, але інструкцію з експлуатацій йому надали тільки французькою мовою, якою він не володіє.

Прокоментуйте дану ситуацію.

5. Гр-ка Петрова придбала пральну машину «Дніпро», яка пропрацювала 3 роки і зламалася. Вона звернулася в магазин, в якому купила дану пральну машину, з проханням про усунення

недоліків, але їй відмовили, мотивуючи це тим, що гарантійний термін закінчився. Петрова звернулася в майстерню, щоб їй відремонтували машину, але їй відмовили в майстерні, тому що така пральна машина вже не випускається і на неї немає деталей. Тоді Петрова звернулася до заводу-виробника, щоб їй замінили поламану деталь на пральній машині, але їй на заводі також відмовили, мотивуючи це тим, що ця пральна машина «Дніпро» була знята з виробництва, і їй нічим не можуть допомогти, оскільки немає потрібних деталей.

Чи правомірні дії продавця (магазину) і заводу-виробника?

6. Гр-ка З. придбала у магазині «Берізка» плаття. Приміряючи плаття вона не помітила дефекту на ньому. Проте, коли З. прийшла додому вона побачила на платті декілька невеликих плям. Наступного дня З. звернулася в магазин, для того щоб продавець обміняв плаття – продавець відмовився.

Чи правомірні дії продавця? Які права були порушені?

7. Гр-ці Д. дістався бракований апарат «Корона» вартістю 1 тис. грн. Як сказали в ремонтній майстерні, брак заводський, так що ремонтувати нема сенсу, треба замінити. Магазин «Біттехніка» покупцю відмовив в заміні недоброякісного товару. Д. звернулася в управління із захисту прав споживачів.

Які права були порушені?

8. Гр-ка В. при покупці в магазині електричного чайника попросила надати їй сертифікат якості на товар. У цьому їй було відмовлено, оскільки вся документація знаходиться в адміністратора, який зараз у відпустці. Через 3 дні В. включила чайник (до цього він був справний під час користування), і коли він нагрівся замкнуло в проводці всієї квартири, після чого на кухні згорів холодильник.

Які права В. були порушені при покупці чайника? Що необхідно в даній ситуації робити В.?

9. Гр-ка І. придбала в магазині синю жіночу спідницю належної якості, але прийшовши додому вона вирішила, що їй не підходить колір. Наступного дня вона повернулася в магазин, щоб їй

поміняли спідницю на аналогічну іншого кольору, але працівники магазину відмовилися.

Чи правомірні дії працівників магазину? Які права були порушені?

10. При покупці електрочайника гр-ну Д. відмовили у видачі інструкції, пославшись на те, що вся партія електрочайників була без відповідних інструкцій.

Яке право споживача було порушено?

11. А. обміняв товар неналежної якості на аналогічний товар. При обміні продавець просив доплатити за товар, оскільки ціна на нього збільшилася.

Як повинен поступити А?

12. Гр-ка Н. 01.09.2000 р. придбала в універмазі «Веселка» телевізор «Берізка». 10.09.2000 р. телевізор вийшов з ладу. В гарантійній майстерні гр-ці Н. сказали, що телевізор ремонту не підлягає. Гр-ка Н. звернулася в універмаг «Веселка» до продавця телевізора, вимагаючи обміну несправного телевізора на інший. Телевізор обміняли, але сказали, що необхідно доплатити, оскільки з 09.09.2000 р. дана модель телевізора стала коштувати дорожче.

Чи правомірні вимоги продавця про доплату?

13. Гр-н Б. купив у магазині пляшку горілки Донецького ликерогорілочного заводу. Увечері, після вживання горілки гр-н Б. був доставлений в міськлікарню № 1 з ознаками отруєння. Залишки горілки були доставлені в лабораторію і був проведений аналіз, в результаті якого були знайдені токсичні речовини.

Чи має право гр-н Б. вимагати від Донецького ликерогорілочного заводу відшкодування витрат на лікування?

14. Громадянка Д. купила телевізор в магазині «Мрія», через 15 днів він перестав працювати. Вона звернулася з проханням замінити їй цей телевізор на аналогічний новий. У магазині відповіли, що можуть тільки виправити, усунути недолік, але в заміні відмовили.

Чи правомірні дії продавця?

## Практичні завдання

1. Дайте правову оцінку акту відбору у продавця зразків товарів для перевірки їх якості.
2. Підберіть приклади про забезпечення торгуючими підприємствами прав споживачів на інформацію про товари і дайте їм правову оцінку.
3. Зробіть порівняльний аналіз прав споживачів і обов'язків продавців, виробників, закріплених в законодавстві.

## Тема 3. Правове регулювання якості товарів

### Тести

1. Термін придатності обчислюється:
  - а) з дати покупки товару споживачем;
  - б) з моменту отримання товару продавцем;
  - в) з дати виготовлення товару;
  - г) з дати, вказаної в супровідних документах;
  - д) з моменту виникнення претензій щодо якості.
2. Види сертифікації:
  - а) обов'язкова;
  - б) добровільна;
  - в) вибіркова;
  - г) одноразова;
  - д) досвідчена.
3. Добровільна сертифікація проводиться за ініціативою:
  - а) виробника, продавця, споживача;
  - б) контролюючих органів;
  - в) органів державної виконавчої влади;
  - г) експертних установ;
  - д) не проводиться.
4. Стандарти підприємств це:
  - а) нормативні документи, які розробляються на продукцію, що використовується лише на конкретному підприємстві;



б) нормативні документи, які розробляються на продукцію, що випускається конкретним підприємством;

в) нормативні документи, що розробляються конкретним підприємством;

г) нормативні документи, що використовуються в галузі до якої належить дане підприємство;

д) документи, які містять вимоги, що регулюють відносини між постачальником і споживачем.

5. Обов'язкова сертифікація проводиться:

а) самостійно виробником;

б) продавцем;

в) у державній системі сертифікації;

г) у будь-якій експертній установі;

д) органом, що здійснює гарантійний ремонт і сервісне обслуговування технічно складних товарів.

### *Задачи*

1. Гр-ка І. в маг. «Битехніка» придбала кухонний комбайн. Удома вона знайшла, що інструкція з використання виявилася іноземною мовою. Посилаючись на свій переклад, вона застосувала його в роботі, у зв'язку з чим відбулася поломка комбайна. Коли через два дні вона звернулася за місцем придбання товару, виявилось, що в комбайні не вистачало комплектуючих. Гр.-ка І. попросила замінити комбайн.

Чи правомірні вимоги громадянки І.?

Які б ви дали поради гр-ці І. при покупці кухонного комбайна?

2. Підприємству «Ябл» було видано сертифікат на випуск шампуню для волосся «Яблуко» строком на 2 роки. По закінченню дії сертифікату ТОВ «Ябл» продовжувало випуск вище вказаної марки шампуню, посилаючись на те, що вони вже отримали сертифікат на випуск даного виду продукції. З того часу нічого не змінилося в технології випуску і виготовлення шампуню і ніяких претензій щодо поліпшення якості не поступало.

Чи правомірні дії ТОВ «Ябл»?

Чи потрібно відновлювати дію сертифікату в даному випадку?

3. У магазині «Електрон» було виявлено факт реалізації електроламп побутового призначення, на загальну суму 1000 грн., що підлягають обов'язковій сертифікації, але не мають сертифіката відповідності,

Дайте правову оцінку ситуації.

4. АТ «Еліта» уклала договір купівлі-продажу з ТОВ «Світанок». ТОВ «Світанок» поставило борошно і надало відповідні документи, але не було сертифікату відповідності. На вимогу АТ «Еліта» про надання вказаного сертифікату відповідності ТОВ «Світанок» відмовило, оскільки це не було передбачено договором купівлі-продажу.

Як вирішити питання по суті?

5. Гр-ка Петрова купила холодильник, який через 2 дні перестав морозити, вона звернулася в магазин, щоб їй обміняли його на такий же новий. Цей новий холодильник пропрацював 30 днів і в ньому зіпсував двигун. Петрова звернулася в той же магазин, щоб їй повернули вартість холодильника, але їй відмовили і сказали, що цей холодильник можуть замінити таким же товаром іншої моделі з відповідним перерахунком купувальної ціни. Гр-ка Петрова відмовилася від заміни і вимагає, щоб їй повернули вартість холодильника.

Чи правомірні вимоги громадянки Петрової?

6. Калінінським виконкомом м. Донецька було зареєстровано підприємство «Серпень». У засновницьких документах вказано, що підприємство створюється як технічний комітет із стандартизації.

Чи можлива така ситуація?

Якщо так, то чи може таке підприємство одержувати прибуток від своєї діяльності?

7. А. придбав туфлі 10 жовтня. Туфлі виявилися неналежної якості і А. 25 жовтня приніс обміняти їх. Продавець обміняти туфлі відмовився, мотивуючи свою відмову тим, що термін обміну закінчився.

Чи правомірні в даному випадку дії продавця?

8. ТОВ «А» в своєму магазині виставило на продаж електроінструменти іноземного виробництва. Під час перевірки стану дотримання законодавства про Захист прав споживачів міським управлінням у справах про Захист прав споживачів було встановлено, що реалізація товару, підлягає обов'язковій сертифікації, а продаж електроінструментів здійснюється без сертифікату відповідності.

Які санкції можуть бути застосовані до ТОВ «А» і чи взагалі повинні вони бути застосовані?

9. ПП «Вега» закупило партію польської косметики «Лорі Ен», яка була сертифікована в Польщі, і через деякий час стало здійснювати її реалізацію в мережі своїх магазинів. Під час перевірки стану дотримання законодавства про Захист прав споживачів Міським управлінням у справах про Захист прав споживачів було встановлено, що реалізація даної косметики здійснювалася без сертифікату відповідності. На продаж було накладено заборону із реалізації даної партії товару.

Чи правомірні дії Міського управління у справах про Захист прав споживачів?

10. Гр-н Д. вирішив придбати у магазині магнітофон, продавець Б. ознайомив покупця з інструкцією, техпаспортом, видав чек, гарантійний талон і всі необхідні документи. Гр-н Д. по дорозі додому зачепив магнітофон дверима і трохи вдарив, удома магнітофон став працювати гірше, ніж у магазині при перевірці, і Д. відніс його назад продавцю, але продавець відмовився прийняти товар стверджуючи, що його вини у несправності магніфону немає, товар був якісний, а поломка була викликана стороннім втручанням.

Як поступити гр-ну Д.?

11. Гр-ка Н. в магазині «Сатурн» придбала кольоровий телевізор. Проте він не підійшов їй по інтер'єру і не вмістився у виїмку в стіні, спеціально приготовану під телевізор. Повернувшись наступного дня в магазин Н. попросила обміняти телевізор на інший, такої ж вартості або повернути гроші. Продавець відмовився.

Яке право споживача було порушено і які способи захисту?

12. Швидкопсувний товар – жива риба, може бути транспортований тільки при температурі нижче 0°C. В червні температура повітря перевищувала +30°C, оскільки не дотримувалися правила експлуатації холодильного обладнання – воно вийшло з ладу. Перевізник не усунувши неполадки холодильників продовжив здійснювати перевезення і реалізацію продукту, що призвело до масового отруєння населення.

Дайте правову оцінку ситуації.

13. В одному з магазинів була знайдена партія тушкованого м'яса, термін придатності якої закінчився 28.12.2000 р. Встановлено, що попередня партія тушкованого м'яса була майже повністю реалізована.

Охарактеризуйте ситуацію.

14. Гр-н В. зайшов у продовольчий магазин. На вітрині він побачив багато сортів сиру і один лише цінник. Ніякої інформації з назвами сортів сиру і цін на товар В. більше не побачив. В. запитав про ціну сиру, та про його якісні характеристики. Чи є документ, підтверджуючий якість товару. Продавець відповів, що цінники він не встиг виставити і відповів скільки коштує сир, який цікавить В.

Чи є порушення в роботі магазину?

Чи можна кудись звернутися і якщо так то з чим?

### *Практичні завдання*

1. Скласти таблицю із питань:

– види товарів, робіт, послуг (не менше трьох);

– вимоги за якістю до них;

– нормативні акти, в яких такі вимоги були визначені.

2. Підготуйте позовну заяву про відшкодування моральної (немайнової) шкоди, яка виникла у результаті порушення прав споживача, зокрема, при реалізації недоброякісного товару.

3. Розробіть угоду між замовником і підрядчиком про якість основних видів побутових послуг, що надаються, передбачивши способи захисту прав обох сторін.

## Тема 4. Механізм захисту прав споживачів

### Тести

1. Об'єднання споживачів мають право:
  - а) давати суб'єктам господарської діяльності обов'язкові для виконання розпорядження;
  - б) відбирати у суб'єктів господарської діяльності зразки товарів для перевірки їх якості;
  - в) проводити експертизу і випробування товарів;
  - г) захищати в судовому порядку права споживачів;
  - д) перевіряти у суб'єктів господарської діяльності якість реалізуючих товарів.
  
2. Експертиза зразків товарів з перевірки їх якості проводиться за рахунок:
  - а) господарюючого суб'єкта;
  - б) постачальника;
  - в) виробника;
  - г) державного органу у справах захисту прав споживачів;
  - д) суспільної організації споживачів.
  
3. Види нормативних документів, що визначають якість товарів, робіт, послуг:
  - а) стандарти, стандарти підприємств;
  - б) норми, правила;
  - в) технічні умови;
  - г) заключення експертизи;
  - д) акти перевірки.
  
4. Державний орган у справах захисту прав споживачів має право:
  - а) давати суб'єктам господарської діяльності обов'язкові для виконання розпорядження;
  - б) відбирати у суб'єктів господарської діяльності зразки товарів для перевірки їх якості;
  - в) регламентувати діяльність роздрібних торгових підприємств;

г) встановлювати кількість одержуваних для реалізації тоннів;

д) звертатися з позовом до суду про визнання дій продавця (виробника) протиправними відносно невизначеного кола осіб.

5. Не допускається тимчасове припинення діяльності господарюючого суб'єкта, який здійснює:

а) роздрібну торгівлю продовольчими товарами;

б) роздрібну торгівлю промисловими товарами;

в) роздрібну торгівлю товарами першої необхідності;

г) роздрібну торгівлю продовольчими товарами першої необхідності, які є єдиними в населеному пункті;

д) інші варіанти.

### *Задачи*

1. Гр-н Ф. придбав в магазині «Нова електроніка» відеомагнітофон. При його установці Ф. знайшов несправність перемотування, про що повідомив продавця і зажадав усунення недоліків або відшкодування витрат на ремонт. Продавець відмовив Ф., пославшись на те, що відповідальність за якість несе виробник. Споживач звернувся до суду за захистом порушених прав.

Чи були порушені в даному випадку права покупця?

2. Гр-н А. придбав в магазині ковбасні вироби. Проте вони виявились непридатними до вживання. Наступного дня він звернувся в магазин, щоб йому повернули гроші за придбаний товар. Магазин у проханні відмовив.

Куди повинен звернутися гр-н за захистом своїх прав.

3. Жителі села Нижній Буг Волновахського району Донецької області звернулися з колективною скаргою в обласне управління у справах захисту прав споживачів з проханням про вживання заходів по припиненню діяльності приватного підприємця Коригіна. Свою скаргу обґрунтували тим, що він порушує законодавство про захист прав споживачів, а саме обманює покупців, не користується касовим апаратом при відсутці продукції, реалізує продукцію, що не має відповідної документації, не дотримується вимог стосовно обміну неякісного товару. При цьому жите-

лі села вимушені купувати товари першої необхідності в магазині підприємця Коритіна, оскільки будівля державного магазину згоріла, а іншого магазину, окрім ПП «Коритін», в селі немає.

Чи за адресою звернулися жителі села?

Якими нормативними актами регулюється дане питання?

Що повинен зробити орган захисту прав споживачів відносно ПП Коритіна?

Чи законно буде закриття діяльності Коритіна?

4. Суспільна організація із захисту прав споживачів проводила експертизу товару (вироблених цукерок) ПП «Метан». Під час експертизи було встановлено порушення норм і стандартів, передбачених для їх випуску, було встановлено, що випускається, дуже низької якості і не відповідає санітарним вимогам. У зв'язку з цим суспільна організація із захисту прав споживачів звернулася до суду про визнання дій продавця-виробника незаконними.

Чи має право суспільна організація із захисту прав споживачів проводити експертизу і випробування товарів?

Чи може звертатися або ж виступати позивачем в суді?

Чи може суспільна організація із захисту прав споживачів захищати інтереси споживачів які не є членами суспільної організації?

5. У ТОВ «Продукти» повинна була бути проведена перевірка спеціалізованого органу з державного захисту прав споживачів, але замість цього органу був направлений представник суспільної організації. Директор ТОВ «Продукти» не дозволив йому провести перевірку.

Чи правомірні дії директора і представника суспільної організації?

6. Споживач звернувся із позовом до суду за захистом своїх прав не за місцем свого проживання, а за місцем заподіяння шкоди.

Чи може споживач звертатися до суду не за місцем свого проживання?

7. Управлінням із захисту прав споживачів було накладено адміністративне стягнення, що забороняє реалізацію продукції. Магазин, що отримав стягнення, визнав дії управління незаконними і необґрунтованими і подав скаргу до державного виконавського органу, продовжуючи реалізовувати продукцію.

Чи законні дії господарюючого суб'єкта?

8. До суду поступила позовна заява від підприємства «Пекар» про визнання винесеного представником районного управління рішення про тимчасове припинення роботи підприємства у зв'язку з тим, що воно здійснювало продаж хлібобулочних виробів без чека. Підприємство «Пекар» просить суд вважати рішення недійсним на тій підставі, що це підприємство єдине в населеному пункті, яке реалізує і виготовляє хлібобулочні вироби.

Дайте обґрунтовану відповідь.

9. Гр-н З. придбав телевізор з гарантійним терміном – 2 роки. Приїхавши додому, З. встановив телевізор на крихку поверхню, яка не витримавши вагу телевізора зламалась, внаслідок чого телевізор впав. Видимих пошкоджень на корпусі не було, але відтепер телевізор не працює.

Чи можливо висунути претензії фірмі, яка продала телевізор, з приводу заміни телевізора або його гарантійного ремонту?

10. Поступили скарги на ТОВ «Мрія», в тому що воно не видає покупцям касовий чек, як це передбачено законодавством. Встановлено, що продаж товарів без видачі чека проводився близько 1 місяця.

Яка відповідальність передбачена законом в даному випадку?

11. 20 жовтня 2001 р. гр-н Н. придбав у підприємства «Промінь» 20 банок консервованих ананасів. Ці продукти призначалися для святкування дня народження сина гр-на Н. На дні народження банки з фруктами відкрили і гр-н Н побачив, що товар зіпсований, оскільки ананаси мали специфічний смак і неналежний вигляд. Гр-н Н. звернувся в управління із захисту прав споживачів. Держкомітет виніс рішення про відшкодування збитку підприємством «Промінь». Проте підприємство стверджує, що йому не було ві-



домо про неякісність товару, оскільки термін придатності не закінчився.

Чи правомірні дії управління? Що вони повинні вчинити в даній ситуації?

12. Гр-н Сидоров придбав холодильник «Норд» у магазині «Біттехніка», який вийшов з ладу через 2 місяці після його експлуатації. Гр-н І. звернувся до місцевого суспільства споживачів із проханням захистити його права. Суспільство від свого імені звернулося до суду з позовом про захист прав Сидорова. Проте суд відмовив в ухваленні даної позовної заяви на тій підставі, що гр-н І. не є членом суспільства споживачів.

Чи правомірна відмова суду?

13. 05.01.1999 р. гр. Петров в магазині «Електрон», що знаходився в Калінінському районі, придбав телевізор. 12.05.1999 р. телевізор вийшов з ладу. 13.05.1999 р. Петров звернувся в магазин «Електрон» з вимогою відремонтувати телевізор. У чому йому було відмовлено. 01.06.1999 р. гр Петров звернувся до Куйбишевського районного суду з позовною заявою про відшкодування морального і матеріального збитків. Проте суддя відмовив в ухваленні позовної заяви, посилаючись на те, що не сплачено держмити і позов повинен бути поданий до Калінінського районного суду. (Гр. Петров проживає в Куйбишевському районі).

Чи правомірна відмова судді?

В який суд може бути поданий позов про захист прав споживачів?

14. Гр-н А. придбав на авторинку новий акумулятор. Продавець, громадянин С. Д, виписав гарантійний талон на 1 рік. Через тиждень і 3 дні акумулятор повністю розрядився і покупець приніс його назад, і попросив у продавця відповідно до ст. 14 Закону «Про захист прав споживачів» розірвання договору і повернення сплачених грошей. Продавець відмовив.

Що вчинити покупцю?

Куди можна звернутися за захистом?

Якщо до суду, то з якою позовною заявою?

Чи потрібно сплачувати держмити?

Які можливі варіанти розвитку подій?

## Практичні завдання

1. Складіть схему: стадії захисту прав споживачів громадян і покупців підприємств.
2. Підготуйте позовну заяву про примусовий обмін неякісних непродовольчих товарів тривалого терміну використання.
3. Зробіть порівняльний аналіз судового і позасудового захисту прав споживачів.

### Тема 5. Особливості захисту прав споживачів при здійсненні споживачами окремих видів торгової діяльності, наданні послуг, виконанні робіт

#### Тести

1. Вилученню у господарюючих суб'єктів підлягають:
  - а) документи, що свідчать про порушення прав споживачів;
  - б) предмети – засоби вимірювання, що не відповідають вимогам нормативних документів;
  - в) документи, що дають право на здійснення певного виду господарської діяльності;
  - г) зразки товарів;
  - д) модернізовані товари.
2. Рішення про вилучення з обороту партії неякісних товарів може бути ухвалено:
  - а) посадовою особою державного органу у справах захисту прав споживачів;
  - б) державним органом у справах захисту прав споживачів;
  - в) державним органом місцевого самоврядування;
  - г) власником;
  - д) самостійно господарюючим суб'єктом
3. Рішення про вилучення з обороту партії неякісних товарів ухвалюється на підставі:
  - а) заяви споживачів;
  - б) заяви суспільної організації споживачів;
  - в) акту перевірки якості товарів;
  - г) результатів експертизи;

- д) заяви господарюючого суб'єкта.
4. Виробник, що отримав рішення про вилучення з обороту партії небезпечних товарів зобов'язаний:
- а) негайно припинити виробництво даних товарів і інформувати про це споживачів;
  - б) усім господарюючим суб'єктам, яким була відвантажена продукція, повідомити про вилучення з обороту і повернення;
  - в) провести модернізацію устаткування;
  - г) провести переспеціалізацію підприємства;
  - д) усі дії повинні приймати роздрібні торговельні підприємства.
5. Виробник зобов'язаний оповістити торговельні підприємства про рішення щодо вилучення партії небезпечних товарів з обороту протягом:
- а) 3 днів;
  - б) 10 днів;
  - в) 14 днів;
  - г) 1 місяця;
  - д) 1 тижня.

### *Задачи*

1. Громадянин на ринку в одному з торгових наметів придбав продукти харчування для дитини. Після того, як він приніс їх додому, він побачив, що продукти харчування не придатні до вживання, оскільки термін придатності давно закінчився. Громадянин наступного дня звернувся в торговий намет з проханням повернути йому гроші, оскільки товар неякісний. У проханні йому було відмовлено.

До яких органів гр-н має право звернутися за захистом своїх прав і в якому порядку?

2. Підприємство «Пампушка», працюючі у сфері громадського харчування, реалізувало товари, які не відповідали вимогам нормативних документів. Деяким покупцям продаж товарів відбувався без видачі чека. На дане підприємство поступила скарга в управління у справах захисту прав споживачів.

Які дії повинен зробити держкомітет?

Чи може держкомітет припинити діяльність господарюючого суб'єкта?

3. Гр-н Іванов з фірмою «Арго», яка займається ремонтом побутової техніки, уклав договір про надання послуг з ремонту пральної машини. Працівник фірми відремонтував пральну машину на день пізніше встановленої дати, при цьому визначивши гарантійний термін експлуатації – 2 роки. Через місяць Іванов вирішив попрацювати в цій машині і з'ясувалося, що вона не виконує свої функції, згідно з технічними характеристиками даного товару, крім того білизна, яка знаходилася в машині під час прання, тепер не придатна для використання, тобто втратила свій зовнішній вигляд.

Чи можна висунути претензії до ремонтної фірми?

Які способи захисту можливо застосувати в даній ситуації?

4. Гр-н З. придбав телевізор з гарантійним терміном – 2 роки. Приїхавши додому, З. встановив телевізор на крихку поверхню, яка не витримала ваги телевізора та зламалась, внаслідок чого телевізор впав. Видимих пошкоджень на корпусі немає, але він не працює.

Чи можливо висунути претензії фірмі, яка продала телевізор? Чи можлива заміна телевізора або проведення його гарантійного ремонту?

5. Мариніна купила шоколадку московського виробника. При вживанні шоколаду вона знайшла усередині нього маленький шматочок металу.

Що може зробити Мариніна для захисту своїх інтересів?

6. Гр-ка Т. купила на ринку «Схід» 2 кг. м'яса, прийшовши додому, вона приготувала котлети, які потім стали явно видавати запах.

Чи може Т. повернути товар продавцю?

Надайте юридичну консультацію гр-ці Т.

7. Гр-ка Ю. придбала на ринку «Південь» товар. Прийшовши додому вона з'ясувала, що він неналежної якості. Вона звер-

нулася в магазин, щоб їй замінили товар неналежної якості на такий же товар, тільки належної якості, або повернули гроші, але їй було відмовлено в цьому.

Чи є в діях магазину порушення прав споживача?

Назвіть способи захисту гр-ою Ю. своїх прав.

8. Гр-н Д. придбав в комісійному магазині «Марс» телевізор за ціною 1000 грн. Через 2 місяці телевізор згорів. Гр-н Д. звернувся до продавця із вимогою повернути дану суму. Продавець погодився виплатити 600 грн, посилаючись на те, що вартість даної моделі телевізорів, на даний момент, складає 600 грн. Гр-н Д. така відповідь не задовольнила і він звернувся до суду.

На чию користь винесе ухвалу суд?

Які ще існують способи захисту прав споживачів в даній ситуації?

9. Гр-ка Іванова придбала в дрібно роздрібній мережі кефір. Прийшовши додому, вона звернула увагу, що дата терміну придатності самого продукту закінчилася (тобто термін придатності 15.10.2000 р., а вона придбала його 17.10.2000 р.). Іванова повернулася в магазин з метою повернути прострочений товар і отримати гроші назад, при цьому вона пред'явила чек, отриманий при покупці даного товару. На прохання Іванової продавець відреагував негативно і сказав, що даний продукт можна вживати, оскільки пройшло всього 2 дні від закінчення терміну придатності.

Чи правомірні дії продавця?

10. Громадянка прийшла в перукарню для фарбування волосся. Фарба належала перукарні, волосся було пофарбовано (при цьому працівник запевнив клієнтку в стійкості фарби), проте фарба виявилася нестійкою. Іванова висунула претензію про відшкодування збитку, пов'язаного з наданням неякісної послуги.

Чим регулюються вказані відносини?

Як розв'язати дану суперечку?

11. Гр-ка З., купивши на ринку 20 кг огірків для засолки на зиму, прийшовши додому, з'ясувала, що огірків не 20 кг, а 18,5 кг. Узявши огірки, наступного дня громадянка З. прийшла до продавця і сказала йому про це. Продавець відповіла, що такого

бути не може і взагалі громадянка З., можливо, купувала огірки не у неї.

Що слід зробити громадянці З., щоб захистити свої права?

12. На центральному торговому ринку м. Макіївки ПП «Слісеев» проводив продаж с/х продукції (помідорів, огірків, картоплі). Протягом дня він обслужив близько 300 чоловік. Гр-ка М. придбала у Єлісеева 15 кг картоплі, 10 кг огірків, переваживши куплений товар на контрольних терезах, знайшла, що Єлісеев обвісив її на 1,2 кг огірків і 2,5 кг картоплі. Повернувшись вона заявила йому про обважування і запропонувала доважити до норми. ПП відмовило гр-ці М., запевняючи у правильності своїх терезів.

Які подальші дії гр-ки М.?

Яку відповідальність нестиме ПП «Слісеев»?

### *Практичні завдання*

1. Складіть схему:

1.1. Особливості захисту прав споживачів у сфері торгівлі іноземною валютою, цінними паперами і лотерейними квитками.

1.2. Особливості захисту прав споживачів у сфері торгівлі спиртом, алкогольними напоями і тютюновими виробами.

2. Розробіть проект договору, в якому права споживача ширші в порівнянні з правами встановленими законодавством.

3. Зробіть порівняльний аналіз захисту прав споживачів при придбанні продовольчих і непродовольчих товарів.

## Тема 6. Особливості захисту прав споживачів при придбанні споживачами окремих видів товарів

### Тести

1. На сезонні товари гарантійний термін обчислюється:
  - а) з моменту виготовлення товару;
  - б) з дати реалізації товару споживачу;
  - в) з дати виникнення претензій щодо якості;
  - г) з початку відповідного сезону;
  - д) з моменту отримання товару продавцем.
  
2. Не підлягають обміну товари належної якості:
  - а) продовольчі товари, лікарські препарати;
  - б) телевізори, холодильники;
  - в) лаки, фарби;
  - г) взуття, головні убори;
  - д) парфюмерно-косметичні вироби, перо-пухові вироби.
  
3. У разі придбання споживачем продовольчих товарів не належної якості продавець зобов'язаний:
  - а) замінити їх якісними товарами;
  - б) повернути сплачені гроші;
  - в) повернути сплачені гроші в подвійному розмірі;
  - г) замінити більш дорогими якісними товарами;
  - д) провести відповідне зменшення ціни.
  
4. Чи підлягають товари, куплені в комісійних магазинах обміну або поверненню?
  - а) підлягають;
  - б) не підлягають;
  - в) підлягають на загальних підставах;
  - г) підлягають на загальних підставах, якщо не закінчився гарантійний термін;
  - д) підлягають за узгодженням з комітентом.

## Задачи

1. Іванов 14.09.2001 р. придбав в магазині побутової техніки телевізор. 30.09.01 р. в цьому телевізорі пропав звук. Іванов з'явився в магазині з вимогою провести обмін телевізора, але отримав відмову мотивовану тим, що у Іванова немає гарантійного талона. Іванов звернувся до суду із заявою, в якій так само вказав, що при покупці на його прохання видати гарантійний талон йому відмовили.

Чи понесе продавець відповідальність за незадоволення вимог покупця?

2. Петрова придбала упаковку дитячого харчування «Малюк», виготовленого фірмою «Сонечко», м. Донецьк. Після вживання цього харчування у дитини Петрової почався гострий діатез. При проведенні експертизи було встановлено, що під час виробництва дитячого харчування не були дотримані всі необхідні норми, і товар не був сертифікований.

Яку відповідальність понесуть виробник і реалізатор цього товару?

3. Гр-н Р. придбав в універмазі телевізор. Через 3 місяці телевізор зламався. Гр-н Р. звернувся в універмаг з проханням обміняти зламаний телевізор на новий, або відремонтувати зламаний (в паспорті прикладеному до телевізора був встановлений гарантійний термін, він становив 1 рік). На своє прохання гр-н Р. отримав відмову з боку універмагу, яка мотивувалась тим, що замінити телевізор не можна, оскільки в даний час телевізорів даної марки немає у продажу, а провести ремонт не можна, оскільки телевізор імпортного виробництва.

Вирішіть суперечку.

Хто повинен понести витрати з ремонту телевізора?

4. Гр-н Н 28.09.2001 р. звернувся в продовольчий магазин «Продукти» з вимогою повернути йому гроші, сплачені ним за молоко. Він пояснив, що термін придатності молока не закінчився, але молоко скиснуло. При собі гр-н Н. мав чек, в якому було вказано, що молоко придбано в магазині «Продукти» 26.09.2001 р. Термін придатності молока був вказаний на упаков-



ці і діє до 10.10.2001 р. У поверненні грошей йому відмовили, оскільки на продовольчі товари термін придатності не розповсюджується, і такі товари обміну і поверненню не підлягають.

Що повинен зробити Н. в даній ситуації?

5. Гр-ка М. з дочкою і подругою прийшли пообідати в кафе. Офіціант, який обслуговував їх столик, не запропонував їм меню, а запропонував асортимент блюд без вказівки їх ціни.

На основі отриманої усної інформації від офіціанта вищезгаданими особами було зроблено замовлення:

2 салати олів'є по 150 г;

1 салат з оселедця 150 г;

3 тістечка;

2 кави і 1 чай, хліб.

Замовлення було виконано, але офіціант приніс замість 2-х салатів олів'є – 3, а салату з оселедця не виявилось. Крім того візуально об'єм салату не відповідав вазі.

Коли офіціант приніс рахунок, то в ньому, окрім принесених блюд, було враховано 2 пляшки води.

Відвідувачі попросили 1 салат олів'є не включати в рахунок, оскільки вони його не замовляли, і не включати 2 пляшки води. Крім того вони попросили зважити порцію салату. Адміністрація відмовилась виконувати їх вимоги. Рахунок було сплачено за тією сумою, що була указана в ньому.

До якого органу необхідно звернутися відвідувачам за захистом своїх прав?

Чи можуть відвідувачі звернутися до суду з позовною заявою?

Які заходи можуть бути застосовані Державним органом у сфері захисту прав споживачів до порушника?

6. Сидоров придбав у магазині вентилятор. Через декілька днів він вийшов з ладу в результаті різкого підвищення напруги в електромережі. Сидоров звернувся в магазин з вимогами усунення неполадки, але магазин відмовив через вищезгадані причини.

Що робити Сидорову?

7. Гр-ка В. придбала в магазині «Гігієна» парфумерний набір на суму 86 грн. Проте повернувшись додому і розглянувши

набір уважніше, вона прийшла до висновку, що її не підходить тон пудри і повернулася в магазин, щоб обміняти (повернути) товар. Проте продавець відмовилася міняти товар, пославшись на те, що даний вид товарів обміну не підлягає.

Гр-ка В. звернулася до суду з позовом про захист своїх прав. Дайте правову оцінку дій продавця і покупця, яке рішення прийме суд?

8. Гр-ою С. був придбана у магазині «Обжора» харчова добавка, на придбаному товарі не був вказаний склад і зміст небезпечних для здоров'я компонентів, що вимагається обов'язковими вимогами нормативних документів. При цьому продавець пояснив, що З. необхідно додатково придбати інструкцію, де вказані властивості даного товару.

Як в даній ситуації необхідно поступити гр-ці З. з метою захисту своїх порушених прав.

Які права споживачів були порушені?

9. Прийшовши в магазин, покупець звернувся до продавця з проханням показати йому пакет із супом швидкого приготування. На пакеті покупець прочитав, що це «суп курячий з локшиною». Продавець підтвердив це. Прийшовши додому, відкривши пакет з супом, покупець побачив, що вміст пакету не відповідає напису на упаковці. Повернувшись до магазину він попросив замінити суп або повернути гроші. Продавець відмовився виконати вимоги покупця.

Які права були порушені?

10. Гр-н П. придбав в універмазі рибні консерви, прийшовши додому і відкривши їх він побачив, що консерви зіпсовані. Проте термін зберігання цих консервів не закінчився. В магазині він попросив обміняти товар, або відшкодувати вартість. Продавець відмовився виконати його вимоги.

Які права були порушені?

11. Гр-ка Д. придбала в магазині товар, який виявився недоброякісним. Вона звернулася в магазин з проханням замінити недоброякісний товар на аналогічний товар належної якості або повернути гроші, в чому їй було відмовлено.

Чи є порушення в діях працівників магазину?

12. Магазин «Продукти» реалізовував споживачам борошно без відповідного сертифікату якості. У результаті перевірки обласного управління у справах захисту прав споживачів дане порушення було виявлено і подальший продаж муки був заборонений. Директор магазину звернувся до суду з позовом про визнання дій управління незаконними.

Дайте аналіз ситуації і підготуйте рішення суду по справі.

### **Практичні завдання**

Підготувати доклади з тем:

1. Особливості прав споживачів при придбанні м'ясомолочних продуктів.
2. Особливості прав споживачів при придбанні м'яких меблів.
3. Особливості прав споживачів при придбанні взуття.

## Тема 7. Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів

### Тести

1. За реалізацію на території України імпоротної продукції, що не відповідає вимогам стандартів, діючих в Україні, стягується штраф у розмірі:

- а) 50 % вартості реалізованої продукції;
- б) 25 % вартості реалізованої продукції;
- в) 100 % вартості реалізованої продукції;
- г) 10 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;
- д) 100 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

2. За реалізацію забороненої до випуску продукції стягується штраф у розмірі:

- а) 100 % вартості реалізованої продукції;
- б) 25 % вартості реалізованої продукції;
- в) 50 % вартості реалізованої продукції;
- г) 10 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;
- д) 100 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

3. За реалізацію продукції, яка підлягає, але не пройшла обов'язкову сертифікацію, стягується штраф в розмірі:

- а) 25 % вартості реалізованої продукції;
- б) 50 % вартості реалізованої продукції;
- в) 100 % вартості реалізованої продукції;
- г) 10 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;
- д) 100 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

4. При зверненні споживача з позовом про захист своїх прав до суду, підготовка справи до судового розгляду повинна бути проведена протягом:

- а) 3 днів;
- б) 10 днів;
- в) 15 днів;
- г) 1 тижня;
- д) 1 місяця.

5. При зверненні споживача з позовом про захист своїх прав, справа повинна бути розглянута в суді протягом:

а) 3 днів;

б) 10 днів;

в) 15 днів;

г) 1 тижня;

д) 1 місяця.

### *Задачі*

1. В одному з магазинів була знайдена партія тушкованого м'яса, термін придатності якої закінчився 28.12.2000 р. Встановлено, що попередня партія тушкованого м'яса була майже повністю реалізована.

Охарактеризуйте ситуацію.

2. Громадянин Сидоров придбав у магазині «Схід» 3 банки червоної ікри вагою 140 гр. за ціною 17 грн за банку. Прийшовши додому і відкривши одну з банок, він виявив, що ікра неякісна. Термін її придатності закінчився. Сидоров того ж дня повернувся в магазин і попросив повернути йому гроші за ікру, надавши при цьому чек про покупку товару і сам товар, а також він відкрив зіпсовану банку. Завідуючий магазином відмовився повернути гроші. Сидоров звернувся у відділення Державного комітету із захисту прав споживачів. Службовець даного комітету був направлений в магазин «Схід» для проведення перевірки якості товару. Але він не був допущений до складських приміщень магазину. Адміністрація магазину мотивувала це тим, що не більше 3-х тижнів тому у них була проведена перевірка, і ніяких порушень виявлено не було, на доказ даного факту не було надано жодних документів.

Яку відповідальність понесе магазин «Схід»?

3. Житель м. Донецька Д. придбав у м. Києві в магазині електроніки відеомагнітофон «Philips». Повернувшись до м. Донецька, він знайшов приховані недоліки в купленій апаратурі.

Які повинні бути подальші дії громадянина Д.? Яка відповідальність магазину електроніки?

4. Гр-н Д. придбав в магазині «Кірану» дитячі іграшки «Ведмежа», «Автомобіль». Діти, які грали з цими іграшками, почали скаржитися на зуд, стали дратівливими. Гр-н Д. за власні кошти провів експертизу даних іграшок. Висновок експертизи показав, що матеріал, з якого зроблені дані іграшки, може викликати алергію у дітей.

Визначте відповідальність продавця.

5. Громадянин Ч., придбавши в магазині «Електролюкс» комп'ютер, при його установці знайшов несправність дисководу, про що негайно повідомив продавця і зажадав усунення недоліків або відшкодування витрат на ремонт дисководу. Продавець відмовив йому, посилаючись на те, що відповідальність за якість несе виробник. Покупець звернувся до суду за захистом порушених прав.

Чи були порушені в даному випадку права покупця, якщо так до в якому розмірі винен продавець? Чи несе продавець відповідальність за відмову споживачу в реалізації його права?

6. Гр-н Т. придбав у магазині взуття «Прогрес» пару чоловічого взуття, залишивши при цьому чек про оплату. Відходячи в цих туфлях буквально тиждень, вони прийшли в непридатність.

Що робити і куди звертатись гр-ну Т. в цьому випадку?

Які докази здійснення покупки він може надати?

7. Обласне управління у справах захисту прав споживачів здійснив перевірку діяльності магазину «Вільха». За результатами перевірки було складено акт про реалізацію недоброякісної продукції і ухвалено рішення про тимчасове припинення торгової діяльності магазину «Вільха».

Чи правомірне ухвалене рішення і якщо ні, то як його оскаржити?

8. Гр-н Іванов купив меблі, які не підійшли йому за розміром і він, через 10 днів після покупки, привіз їх назад до меблевого магазину. Магазин прийняти меблі відмовився, заявивши, що термін можливого повернення вже закінчився. Гр-н Іванов звернувся до суду з позовом. Суд позов відхилив, пославшись на те, що це питання не входить в його компетенцію.

Що необхідне для обміну товару належної якості?

Які терміни і порядок обміну?

Чи правомірне відхилення позову судом?

9. Гр-ка З. звернулася із скаргою в управлінні у справах із захисту прав споживачів з тим, що в магазині «Північ» вона придбала недоброякісний товар, і їй відмовили в його обміні або поверненні грошей. У ході проведеної перевірки було з'ясовано, що у магазині проводиться систематична реалізація недоброякісних товарів, у зв'язку з чим було ухвалено рішення про тимчасове припинення діяльності підприємства.

Чи правомірні дії комітету?

10. 10 вересня поточного року в магазині були куплені туфлі жіночі за ціною 60 грн, був виданий касовий товарний чек. Туфлі не підійшли за розміром. 18 вересня покупець звернувся до завідуючої взуттєвої секції, пред'явивши при цьому касовий чек, з проханням обміняти на аналогічний товар, але на розмір більше. Даних туфель в магазині не виявилось. Споживачу було запропоновано купити туфлі іншої моделі з перерахунком вартості.

Чи правомірні дії працівників магазину?

Яку відповідальність у даному випадку повинен нести магазин?

11. Гр-н Ф. придбав у магазині «Нова електроніка» відеоманітофон. При його установці він знайшов несправність перемотування, про що повідомив продавця і став вимагати усунення недоліків або відшкодування витрат на ремонт. Продавець відмовив йому, пославшись на те, що відповідальність за якість несе виробник. Покупець звернувся до суду за захистом порушених прав.

Чи були порушені в даному випадку права покупця?

Яку відповідальність у даному випадку повинен нести магазин?

12. Гр-н Б. придбав в магазині зубні щітки на суму 24 грн. Проте, повернувшись додому і розглянувши щітки, прийшов до висновку, що йому не підходить колір щіток, і повернувся в мага-

зин, щоб обміняти товар. Проте продавець відмовив, пославшись на те, що даний вид товару обміну не підлягає.

Дайте правову оцінку дій продавця і покупця.

Чи передбачена у даному випадку відповідальність продавця?

### *Практичне завдання*

1. Зробіть порівняльний аналіз відповідальності за порушення прав громадян споживачів і підприємств покупців.

2. Підготуйте позовну заяву про відшкодування збитків, що виникли унаслідок порушення одного з основних прав споживачів.



## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Белых В.С. Качество товаров в английском договоре купли-продажи. – М.: Изд-во стандартов, 1991. – С. 23-27.
2. Волинець А. Проблемні питання проведення експертизи щодо захисту прав споживачів // Юридичний журнал. – 2005. – № 8 (38). – С.113-114.
3. Гражданский кодекс Квебека. – М.: СТАТУТ, 1999. – С. 265, 266.
4. Гражданский кодекс Украины от 16.01.2003 г. – Х.: ТОВ «Одиссей», 2003. – 480 с.
5. Гражданский процессуальный кодекс Украины. – Х.: Одиссей, 2005. – 192 с.
6. Гражданское, торговое и семейное право капиталистических стран: Сборник НА / Под ред. В.К. Пучинского, М.И. Кулагина. – М.: Изд-во УДН, 1989. – С.59-66.
7. Гражданское, торговое и семейное право капиталистических стран: Сборник нормативных актов. Обязательственное право: Учеб. пособ. / Под ред. В.К. Пучинского, М.И. Кулагина. – М.: Изд-во УДН, 1989. – С. 75, 128.
8. Гражданское, торговое, семейное право капиталистических стран: Сборник нормативных актов. Гражданские и торговые кодексы: Учеб. пособ. / Под ред. М.И. Кулагина, В.К. Пучинского. – М.: УДН, 1989. – С. 138.
9. Губин Е.Н. Государственное регулирование экономики в странах ЕС: лицензирование экономической деятельности // Материалы семинара «Преподавание права Европейского союза в российских ВУЗах». – М.: Статут, 2001. – С. 137.
10. Договір купівлі-продажу у міжнародному приватному праві. Амджад Санад Тумалла Сауд. Дисертація на соискание учёной степени кандидата юридических наук. – М., 1998. – 120 с.
11. Единообразный торговый кодекс США: Пер с англ. / Серия: Современ. заруб. и междуна. частное право. – М.: Междуна. центр финан.-экон. развития, 1996. – С. 70.
12. Еременко В.И. Венгерское законодательство о запрещении недобросовестной коммерческой практики // Законодательство и экономика. – 1996. – № 9-10. – С. 8.
13. Жамен С., Лакур Л. Торговое право. – М.: Международные отношения, 1993. – С. 235.

14. Закон России «О защите прав потребителей» от 07.04.1992 г. № 2300-1 // Ведомости съезда народных депутатов Верховного Совета Российской Федерации. – 1992. – № 15. – Ст. 786.
15. Зверева Е.В. Договор как средство обеспечения качества товаров // Хозяйственное законодательство Украины: Практика применения и перспективы развития в контексте европейского выбора: Зб. науч. тр. – Донецк: ООО «Юго-Восток Лтд», 2005. – 486 с.
16. Инструкция по оформлению заказов по отдельным видам услуг и их выполнению: Приказ Укрсоцсервиса от 30.05.1994 г. № 10 // Бизнес: Бухгалтерия. Право, налоги, консультации. – 1999. – № 29 (340).
17. Кагал Т. Законодательство о защите прав потребителей в сфере качества товаров в системе законодательства Украины // Право Украины. – 1998. – № 8. – С. 98-101.
18. Ковальчук Т. Экологическая безопасность продуктов питания: понятие и содержание // Право Украины. – 1997. – № 5. – С. 22-25.
19. Кодекс Украины об административных правонарушениях (с изменениями и дополнениями). – Х.: Одиссей, 2005. – 256 с.
20. Конституція України: Основний закон (зі змінами та доповненнями). – Х.: Одісей, 2005. – 112 с.
21. Корнилов Э.Г. Новая редакция Закона РФ «О защите прав потребителей» изменения, отвечающие духу времени // Журнал российского права. – 1999. – № 95. – С. 101.
22. Косинов С. Особенности правовых норм, которые обеспечивают защиту прав потребителей по договорам купли-продажи // Голос Украины. – 1999. – № 1. – С. 90-92.
23. Кривецька Ю. Новий погляд на права споживачів крізь призму європейського права // Юридичний журнал. – 2005. – № 10 (40). – С. 47-48.
24. Крие А., Жаллэ Ж. Внутренняя торговля: Пер. с фр. – М.: Прогресс-Универс, 1993. – С. 84, 110, 177, 178, 192.
25. Лебедева Л.Ф. Суверенитет потребителя // США: Экономика, политика, идеология. – 1991. – № 2. – С. 64-70.
26. Левшина Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: Курс лекций. – М.: Юридическая литература, 1994. – С. 138-158.

27. Любецкий Н. Правовое регулирование качества продуктов питания в Украине // Предпринимательство, хозяйство и право. – 1996. – № 6. – С. 30-34.
28. Мамутов В.К., Чувпило О.О. Господарське право зарубіжних країн. – К.: Вища шк., 1996. – С.235.
29. Маніє Ф., Чувпило О.О. Технічні правила і стандарти в ЄС: Навч. посіб. – Донецьк.: ДНУ, 2004. – 135 с.
30. Марков Б. Діяльність Головного центру державної служби стандартних зразків України // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2004. – № 2. – С. 39-44.
31. Марков Б. Розвиток нормативного забезпечення державної метрологічної системи // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2003. – № 3. – С. 39-41.
32. Марметьянов В.С. Хозяйственное право: Курс лекций. – М., 1994. – С. 47.
33. Марченко Т.Ю. Необхідність впровадження системного управління якістю на підприємстві // Теоретичні та прикладні питання економіки: Зб. наук. пр. Вип.4. – К., 2004. – С. 243-249.
34. Миргородский Д. Сертификация продукции и услуг // Частный предприниматель. – 2000. – сентябрь (№ 12). – С. 22.
35. Молчанов Р. О защите прав потребителей // [www.svoboda.ua](http://www.svoboda.ua).
36. Науково-практичний коментар Кримінального кодексу України від 5 квітня 2001 року / За ред. М.І. Мельника, М.І. Хавронюва. – К.: Каннон, А. С. К., 2002. – 1104 с.
37. О государственном надзоре за соблюдением стандартов, норм и правил и ответственности за их нарушение: Декрет КМ Украины от 8.04.1993 г. // СПП. – 1993. – № 7. – Ст. 123.
38. О государственном регулировании импорта сельскохозяйственной продукции: Закон Украины от 17.07.97 г. № 468/97 // ВВРУ. – 1997. – № 44. – Ст. 281.
39. О государственном регулировании производства и торговли спиртом этиловым, коньячным и плодовым, алкогольными напитками и табачными изделиями: Закон Украины от 19.12.95 г. № 481/95 // ВВРУ. – 1995. – № 46. – Ст. 345.
40. О защите прав потребителей: Закон Украины (в редакции 2005 г.) // ВВСУ. – 1991. – № 30. – Ст. 379.
41. О защите прав потребителей: Закон Украины // ВВСУ. – 1991. – № 30. – Ст. 379.

42. О качестве и безопасности пищевой продукции и продовольственного сырья: Закон Украины // ВВРУ. – 1998. – № 19. – Ст. 98.
43. О качестве и безопасности пищевых продуктов и продовольственного сырья: Закон Украины от 23.12.1997 г. // Голос Украины. – 1998. – 3 февраля.
44. О лекарственных средствах: Закон Украины от 4.04.96 г. № 123/96 // ВВРУ. – 1996. – № 22. – Ст. 86.
45. О металлоломе: Закон Украины от 5.05.1999 г. // ВВРУ. – 1999. – № 25. – Ст. 212.
46. О научно-технической информации: Закон Украины от 25.06.1993 г. № 3322. Т.5 // Законы Украины. – К., 1996. – С. 191-200.
47. О Национальном Совете по вопросам качества: указ Президента Украины от 2.09.1997 г. № 942 // Урядовий кур'єр. – 1997. – 11 сентября (№ 167-168).
48. О порядке снятия с производства и эксплуатации, изъятия из реализации, отзыва, возврата от потребителей недопустимо опасной продукции: Постановление КМ Украины от 25.10.1991 г. № 291 // СПП. – 1991. – № 11. – Ст. 117.
49. О рекламе: Закон Украины от 3.07.1996 г. // ВВРУ. – 1996. – Ст. 181.
50. О связи: Закон Украины от 16.05.95 г. № 160/95 // ВВРУ. – 1995. – № 20. – Ст. 143.
51. О стандартизации и сертификации: Декрет КМ Украины от 10.05.1993 г. // СПП. – 1993. – № 8. – Ст. 152.
52. О транспорте: Закон Украины от 10.11.94 г. № 232/94 // ВВРУ. – 1994. – № 51. – Ст. 446.
53. Об информации: Закон Украины от 9.10.1992 г. № 2657. Т. 4 // Законы Украины. – К., 1996. – С. 72-88.
54. Об обороте в Украине наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов и прекурсоров: Закон Украины от 15.02.95 г. № 60/95 // ВВРУ. – 1995. – № 10. – Ст. 60.
55. Об обращениях граждан: Закон Украины // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).
56. Опрышко В.Ф. Правовые основы государственного управления качеством продукции. – К.: Вища шк., 1986. – С.267-280.

57. Основы экономической теории: Учебник / Под ред. Г.Н. Климка. – К.: Высш. шк.. – Знание, 1997. – С. 127-129.

58. Островська А. Сертифікація харчових продуктів: підвищення якості та безпеки // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2004. – № 1. – С. 41-42.

59. Пахомова Т. Забезпечення якості та управління нею в органах публічної влади // Право України. – 2003. – № 8. – С. 35-40.

60. Перечень – сертификаты: штрафы, споры и ... затраты (о сертификатах соответствия) // Бухгалтер. – 2000. – 11-12 июня.

61. Перечень пищевых добавок, разрешенных для использования в пищевых продуктах: Постановление КМ Украины от 04.01.1999 г. № 12 // Официальный вестник Украины. – 1999. – № 1. – Ст. 19.

62. Перечень продукции, которая подлежит обязательной сертификации в Украине: Приказом Госстандарта Украины от 30.06.1993 г. № 95 // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).

63. Перечень сезонных товаров, гарантийные сроки по которым исчисляются с начала соответствующего сезона: Приложение №1 к постановлению КМ Украины от 19.03.1994 г. № 172 // СПП. – 1994. – № 7. – Ст. 173.

64. Писаренко Н. Б. Некоторые вопросы государственного регулирования качества и безопасности пищевых продуктов и продовольственного сырья // Проблемы законности. Вип.45. – Х., 2000. – С. 117-123.

65. Покрещук О. Загальні концепції врегулювання торгових правовідносин в у законодавстві України // Право України. – 2001. – № 4. – С. 66.

66. Положение о Главном управлении по делам защиты прав потребителей в Автономной республике Крым, главных областных, Севастопольском городском управлении по делам защиты прав потребителей и департаменте по делам защиты прав потребителей в городе Киеве: Приказ Государственного комитета Украины по вопросам технического регулирования и потребительской политики от 9 октября 2003 года № 169 // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).

67. Положення про порядок тимчасового припинення діяльності підприємств сфери торгівлі, громадського харчування і послуг, які систематично реалізують недоброякісні товари, порушують правила торгівлі і надання послуг, умови збереження і

транспортування товарів, затвердженого Постановою Верховної Ради України № 26/95 ВР від 25.01.95 р / Законодавство України про захист прав споживачів // Бюлетень законодавства і юридичної правтики України. – 1999. – № 6. – С. 296-298.

68. Порядок гарантийного ремонту (обслуговування) или гарантийной замены дорожных транспортных средств: Приказ Минпромполитики Украины от 29.12.2004 № 712 // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).

69. Постановление Верховного суда Польши от 30 декабря 1988 года // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).

70. Правила обязательной сертификации алкогольных напитков: приказ Госстандарта от 13.09.96 № 379 // Бизнес: бухгалтерия. Право, налоги, консультации. – 1999. – № 21 (332).

71. Правила обязательной сертификации нефти и нефтепродуктов: приказ Госстандарта от 16.01.97 г. № 19 // Официальный вестник Украины. – 1997. – № 9. – Ст. 129.

72. Правила обязательной сертификации подъемных сооружений и крановой продукции: приказ Госстандарта от 24.01.97 г. № 19 // Официальный вестник Украины. – 1997. – № 14. – Ст. 144.

73. Правила обязательной сертификации табачных изделий: приказ Госстандарта от 13.09.96 г. № 378 // Бизнес: бухгалтерия. Право, налоги, консультации. – 1999. – № 21 (332).

74. Правила работы мелкорозничной торговой сети: Приказ МВЭС и торговли Украины от 08.07.96 г. № 369 // Баланс. – 1996. – № 38. – С. 20-24.

75. Правила роздрібної торгівлі картоплею і плодово-овочевою продукцією: Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 28.07.97 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).

76. Правила роздрібної торгівлі продовольчими товарами: Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 11 липня 2003 р. № 185 // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).

77. Правила роздрібної торгівлі тютюновими виробами: Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24 липня 2002 р. № 218 // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).

78. Правила розничной торговли непродовольственными товарами: Приказ Министерства экономики и по вопросам европейской интеграции от 11.03.2004 г. № 98. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).

79. Правила торгівлі лікарськими засобами в аптечних установах: Наказ від 17.11.2004 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).

80. Правила торгівлі на рынках: Приказ Министерства экономики и по вопросам европейской интеграции Украины от 26.02.2002 г. № 57 // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).

81. Правилами комиссионной торговли непродовольственными товарами, утвержденными приказом Министерства внешнеэкономических связей и торговли Украины 13.03.95 г. № 37 // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).

82. Правилами побутового обслуговування населення, затвердженими Постановою КМУ від 16.05.1994 р. № 313 // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).

83. Правовое регулирование качества продукции (товаров, услуг) // Учеб. пособ. к спецкурсам «Хозяйственное право» и «Транспортное право». – Куйбышев, 1991. – С. 23.

84. Про деякі заходи для з дерегулювання підприємницької діяльності: Указ Президента України // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).

85. Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення: Закон України від 24.02.94 року // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).

86. Про практику застосування судами процесуального законодавства при розгляді цивільних справ по першій інстанції: Постанова Пленуму Верховного Суду України № 9 від 21.12.1990 р. із змінами, внесеними згідно з Постановою Пленуму Верховного Суду України № 13 від 25.12.92 р., № 15 від 25.05.98 р. // Збірник постанов Пленуму Верховного Суду України в цивільних справах та з загальних питань 1963-2000 рр. – Х.: Одиссей, 2000. – С. 368.

87. Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів: Постанова Пленуму Верховного Суду України від 12 квітня 1996 року № 5 із змінами, внесеними згідно з Постановою Пленуму Верховного Суду України № 15 від 25.05.98 р. // Збірник постанов Пленуму Верховного Суду України в цивільних справах та з загальних питань 1963-2000 рр. – Х.: Одиссей, 2000. – С. 368.

88. Про стандартизацію: Закон України від 17.05.2001 р. № 24-08-III // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).

89. Про судову практику з питань відшкодування моральної шкоди: Постанова Пленумів Верховного Суду України // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).

90. Сорк Д.М. Законы «О защите прав потребителей» некоторых стран // Юридический мир. – 1997. – № 6-7. – С. 67.
91. Статут ВКЛ 1577. Тексты. – Мн.: Белорусская советская энциклопедия, 1989. – С. 5.
92. Суходольська Н. На захисті прав споживачів // Вісник пенсійного фонду України. – 2005. – № 3 (33). – С.13-14.
93. Хозяйственный кодекс Украины от 16.01.2003 г. – Х.: ТОВ «Одиссей», 2004. – 231 с.
94. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підручник. – К., 2002. – С. 20.
95. Язвінська О.М. Історія консюмеризму: Навч. посіб. – К.: Київ нац. торг.-екон. ун-т, 2002. – С. 28, 36.
96. Chalmer's Sale of Goods. – London, 1981. – Vol. 18. – P. 117-119, 137.
97. De Page. Traite elementaire de droit civil belge. – Bruxelles, 1972. – P. 197.
98. III CRN 31/81 OSNCP. –1981. – Poz. 219.
99. Katner W.J. Zagadnienia prawa cywilnego. – Dom. wydawniczy ABC, 1996. – S. 238.
100. Lowe R. Woodroffe Consumer Law and Practice. – London, 1991. – P. 36-40.
101. The Law Commission Working Paper № 85 Scotch Law Commission Consultive Memorandum № 58, «Sale and Supply of Goods» HMSO (1993), p. 10-15.



НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

**Зверева Олена Володимирівна**



# **ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

**Навчальний посібник**

Керівник видавничих проектів – *Б.А.Сладкевич*

Редактор – *А.С. Маранди*

Технічний редактор – *Л.М. Скірневська*

Комп'ютерна верстка – *Д.Д. Шубіна*

Дизайн обкладинки – *Б.В. Борисов*

Підписано до друку 13.11.2006. Формат 60x84 1/16.

Друк офсетний. Гарнітура PetersburgC.

Умовн. друк. арк. 12.

Видавництво “Центр учбової літератури”

вул. Електриків, 23

м. Київ, 04176

тел./факс 425-01-34, тел. 451-65-95, 425-04-47, 425-20-63

8-800-501-68-00 (безкоштовно в межах України)

e-mail: [office@uabook.com](mailto:office@uabook.com)

сайт: [WWW.CUL.COM.UA](http://WWW.CUL.COM.UA)

Свідоцтво ДК №2458 від 30.03.2006

Віддруковано в ОП “Житомирська облдрукарня”  
з готових діапозитивів замовника. Зам. 538.