

Тема 29. Правові та організаційні засади захисту прав споживачів.

Аналіз законодавства, що регулює відносини роздрібної купівлі-продажу, засвідчує, що покупцям-громадянам законодавчо надаються певні привілеєві права, а торговельним підприємствам установлюються додаткові обов'язки, оскільки для останніх торговельне обслуговування населення є їх основною професійною діяльністю. Так, відповідно до ст. 4 Закону України "Про захист прав споживачів" споживачі продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають, зокрема, право на:

- 1) захист своїх прав державою;
- 2) належну якість продукції та обслуговування;
- 3) безпеку продукції;
- 4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);
- 5) відшкодування шкоди (збитків), заподіяної 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) звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади задля захисту порушених прав;
- 7) об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Права покупців-споживачів на одержання від продавця інформації про товар закріплено також у ст. 700 нового ЦК України.

Закон "Про захист прав споживачів" особливо докладно регулює відносини, пов'язані з правами споживача у разі придбання ним товару неналежної якості. Це право забезпечується, зокрема, встановленням гарантійних зобов'язань, згідно з якими виробник (виконавець) забезпечує належну роботу (застосування, використання) продукції протягом гарантійного строку, встановленого нормативно-правовими актами, нормативними документами чи договором (ст. 7 Закону).

Гарантійний строк зазначається у паспорті на товар або на його етикетці чи в будь-якому іншому документі, що додається до продукції. Для медикаментів, харчових продуктів, побутової хімії, парфюмерно-косметичних та інших товарів, споживчі властивості яких можуть із часом погіршуватися і становити небезпеку для життя, здоров'я, майна споживачів та навколишнього природного середовища, встановлюється термін придатності, який вважається гарантійним.

Гарантійні строки на речі, що їх продають через роздрібні торговельні організації, обчислюються від дня роздрібного продажу. Строк придатності обчислюється від дати виготовлення, яка зазначається на етикетці або в інших документах, і визначається або часом, упродовж якого товар є придатним для використання, або датою, до настання якої товар є придатним для використання. При цьому на тривалість строку придатності не повинна впливати та обставина, що той чи той конкретний товар може зберігати свої споживні якості і після того, як цей строк минув.

У разі коли момент укладення договору купівлі-продажу і момент передачі товару споживачеві (покупцеві) не збігаються, гарантійні строки обчислюються від дня

доставки товару споживачеві, а якщо товар потребує спеціального встановлення чи складання - від дня їх здійснення. Якщо цей день, а також день передачі нерухомого майна встановити неможливо або якщо майно перебувало у споживача ще до укладення договору купівлі-продажу, гарантійний строк має обчислюватися від дня укладення договору купівлі-продажу.

На сезонні товари (одяг, хутряні вироби тощо) гарантійний строк, установлений Кабінетом Міністрів України, обчислюється від початку відповідного сезону. Постановою Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. № 172 затверджено Перелік сезонних товарів, гарантійні строки обчислюються від початку відповідного сезону. За цим Переліком гарантійні строки обчислюються: на одяг 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 листопада, літнього асортименту -- з 15 травня по 15 вересня.

При виконанні гарантійного ремонту гарантійний строк збільшується на час перебування товару в ремонті, який обчислюється від дня, коли споживач звернувся з вимогою про усунення недоліків.

Права споживача (покупця), що придбав товар неналежної якості, на який встановлено гарантійний строк, по-різному визначалися у Законі України "Про захист прав споживачів". Так, за Законом у редакції до 2005 р. (ст. 14) споживач, виявивши недоліки чи фальсифікацію товару протягом гарантійного або інших строків, установлених обов'язковими для сторін правилами чи договором, має право на свій вибір зажадати від продавця або виробника:

- а) безоплатного усунення недоліків товару або відшкодування витрат на їх виправлення споживачем чи третьою особою;
- б) заміни на аналогічний товар належної якості;
- в) відповідного зменшення його купівельної ціни;
- г) заміни на такий самий товар іншої моделі з відповідним перерахуванням купівельної ціни;
- г) розірвання договору та відшкодування збитків, яких він зазнав.

Законом від 1 грудня 2005 р. до Закону України "Про захист прав споживачів" було внесено істотні зміни, за якими права споживачів, котрі придбали товар неналежної якості, закріплювалися у ст. 8 цього Закону. У разі виявлення протягом гарантійного строку недоліків споживач, у порядку та у строки, встановлені законодавством, має право зажадати:

- 1) пропорційного зменшення ціни;
- 2) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
- 3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

У разі виявлення впродовж встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач, у порядку та у строки, встановлені законодавством і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, має право на свій вибір зажадати від продавця або виробника:

- 1) розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;
- 2) заміни товару на такий самий товар або на аналогічний з наявного у продавця (виробника) асортименту.

Порівнюючи дві наведені редакції статей про права споживачів у разі придбання ними товару неналежної якості, можна відзначити дві істотні відмінності між ними. По-перше, реалізацію покупцем прав у разі придбання неякісного товару за Законом України "Про захист прав споживачів" в редакції від 1 грудня 2005 р. поставлено в залежність від того, які виявлені недоліки (істотні чи неістотні), чого не було в попередній редакції Закону. По-друге, за Законом в редакції від 1 грудня 2005 р. у разі розірвання договору споживач має право вимагати лише повернення сплаченої за товар грошової суми, а за його попередньою редакцією споживач набував права й на відшкодування збитків.

Правам покупця у разі продажу йому товару неналежної якості присвячена ст. 708 ЦК України, згідно з якою у разі виявлення покупцем упродовж гарантійного або інших строків, установлених обов'язковими для сторін правилами чи договором, недоліків, не застережених продавцем, або фальсифікації товару покупець має право на свій вибір:

- 1) вимагати від продавця або виготовлювача безоплатного усунення недоліків товару або відшкодування витрат, здійснених покупцем чи третьою особою, на їх виправлення;
- 2) вимагати від продавця або виготовлювача заміни товару на аналогічний товар належної якості або на такий самий товар іншої моделі з відповідним перерахунком у разі різниці в ціні;
- 3) вимагати від продавця або виготовлювача відповідного зменшення ціни;
- 4) відмовитися від договору і вимагати повернення сплаченої за товар грошової суми.

Таким чином, за ЦК України, реалізація покупцем товару неналежної якості можлива у разі виявлення недоліків, не застережених продавцем, або фальсифікації товару, про що, до речі, йшлося у положеннях ст. 234 ЦК УРСР. Крім того, ЦК, на відміну від Закону України "Про захист прав споживачів", надає право споживачеві звертатися з переліченими у ст. 708 вимогами незалежно від істотності недоліків товару, а також надає йому право на відмову від договору та повернення сплаченої за товар грошової суми (за Законом - право на розірвання). Важко пояснити суперечності між ЦК і Законом України "Про захист прав споживачів", адже на момент прийняття до Закону від 1 грудня 2005 р. змін ЦК України вже був чинним із 1 січня 2004 р. Однак порівнюючи зміст ст. 8 Закону України "Про захист прав споживачів" і зміст ст. 678 ЦК можна виявити їх тотожність, яка дає підстави вважати, що в Закон помилково було закладено положення ст. 678 ЦК, розрахованої на регулювання загальних відносин, пов'язаних із придбанням товару неналежної якості. За таких обставин, на нашу думку, при вирішенні спорів щодо захисту прав споживачів судам необхідно керуватися ст. 708 ЦК, а не ст. 8 Закону України "Про захист прав споживачів", яка погіршує правове становище покупця-споживача. При цьому, незважаючи на відсутність у ст. 708 ЦК посилання на право споживача вимагати відшкодування збитків, спричинених придбанням товару неналежної якості, вони можуть бути відшкодовані на підставі ст. 623 ЦК.

Закон України "Про захист прав споживачів" (ст. 8), ст. 709 ЦК України регламентують порядок здійснення покупцем прав у разі придбання ним товару неналежної якості. Вищезазначені вимоги споживач на свій вибір висуває до продавця за місцем купівлі-продажу товару, виготовлювачеві або уповноваженим ними

представникам (такі функції можуть виконувати також представництва і філії), - за місцеперебуванням споживача. Продавець, виготовлювач (представник), зобов'язані прийняти товар неналежної якості та задовольнити вимоги споживача. Доставка великогабаритних товарів і товарів понад 5 кілограмів продавцю, виготовлювачу (їхньому представникові) та повернення їх споживачеві здійснюються за їх рахунок, а в разі невиконання цього зобов'язання чи відсутності зобов'язаних осіб у місці перебування споживача доставку і повернення товарів може здійснити споживач за рахунок цих осіб.

Вимога споживача про заміну товару підлягає негайному задоволенню, а в разі необхідності перевірити якість - протягом 14 днів, якщо не досягнуто іншої домовленості сторін. За відсутності товару вимога споживача про заміну підлягає задоволенню у двомісячний термін від часу подання відповідної заяви. Якщо таку вимогу неможливо задовольнити в зазначений термін, споживач має право висунути до зобов'язаних осіб інші вимоги, передбачені в ст. 708 ЦК (ст. 8 Закону України "Про захист прав споживачів"). Звичайно, ці вимоги він може висунути і тоді, коли у продавця, виготовлювача, їхнього представника є можливість замінити неякісний товар.

У разі заміни товару з недоліками на аналогічний товар належної якості, на який ціна змінилася, перерахунок вартості не здійснюється, а на такий самий товар іншої моделі вартість перераховується, виходячи з цін, що діяли на час обміну. При розірванні договору розрахунки зі споживачем у разі підвищення ціни на аналогічний придбаному товар здійснюються, виходячи з його вартості на час висування цієї вимоги, а у разі зниження ціни - виходячи з вартості товару на час купівлі.

Якщо покупець висунув вимоги про безоплатне усунення недоліків товару (йдеться про непродовольчі товари), то це має бути зроблено протягом 14 днів або за згодою сторін в інший строк. На вимогу покупця на час ремонту йому надається (з доставкою) аналогічний товар незалежно від моделі. Для цього виробник і продавець зобов'язані на договірній основі утворити обмінний фонд товарів, перелік яких визначає Кабінет Міністрів України. За його постановою від 19 березня 1994 р. 172 до такого обмінного фонду належать, зокрема, телевізори, магнітоли, магнітофони, радіоприймачі, холодильники, морозильники, пральні машини.

За неналежне виконання таких вимог встановлено санкції. Так, за кожен день затримки виконання вимоги про надання аналогічного товару та за кожен день затримки усунення недоліків понад установлений строк (14 днів) споживачеві мають виплачувати неустойку в розмірі 1 % від вартості товару.

Споживачеві надано право висунути до виробника вимогу про безоплатне усунення недоліків товару також по завершенні гарантійного строку. Так, вимогу можна висувати протягом установленого строку служби (експлуатації), а якщо такий строк не встановлено, - протягом 10 років, але за умови виявлення істотних недоліків, допущених із вини виробника. Якщо цю вимогу не буде задоволено у встановлені строки, споживач має право на свій вибір висунути інші вимоги, передбачені ЦК України та Законом України "Про захист прав споживачів".

Вимоги споживача розглядаються після пред'явлення ним квитанції, товарного чи касового чека або іншого письмового документа, а щодо товарів із гарантійними строками - технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює.

У продажу можуть бути також товари, на які гарантійні строки не встановлено. Щодо таких товарів споживач має право висунути відповідні вимоги продавцеві, якщо

недоліки було виявлено протягом шести місяців, а щодо нерухомого майна - не пізніше трьох років від дня передачі товару споживачеві.

Принципово новим для цивільного права України стало положення ст. 16 Закону України "Про захист прав споживачів" про те, що підлягає відшкодуванню у повному обсязі шкода, заподіяна життю, здоров'ю або майну покупця (споживача) дефектною продукцією або продукцією неналежної якості, якщо законодавством не передбачено вищої міри відповідальності. Причому право на таке відшкодування визнається і за тим потерпілим споживачем, який не перебував у договірних відносинах із продавцем. Щоправда, і раніше чинне законодавство прямо не заперечувало можливості відшкодування шкоди, заподіяної життю, здоров'ю або майну покупця через використання товару неналежної якості. Така шкода могла розглядатися як різновид збитків. Однак відсутність безпосереднього правового регулювання таких відносин, як правило, позбавляла потерпілих покупців надійного правового захисту. Суди приймали до розгляду переважно позови громадян про відшкодування шкоди, заподіяної їхньому майну внаслідок самозаймання телевізорів, якщо таке траплялося впродовж гарантійного строку. Інакше вирішено це питання в Законі України "Про захист прав споживачів", відповідно до ст. 16 якого шкода, заподіяна життю, здоров'ю або майну споживача, підлягає відшкодуванню, якщо вона настала протягом установленого терміну служби (терміну придатності), а якщо такий не встановлено - впродовж 10 років від часу виготовлення товару. Відзначаючи загалом позитивне значення наведеної норми для захисту прав громадян, не можна обійти увагою той факт, що у викладеній редакції вона дає змогу виробникам продукції встановлювати якомога менший термін експлуатації її з метою скоротити строк можливої відповідальності перед споживачами.

У ст. 711 ЦК України лише в загальній формі передбачається відповідальність за шкоду, заподіяну товаром неналежної якості. Згідно з цією статтею шкоду, а саме каліцтво, інші ушкодження або смерть, спричинені придбанням товару неналежної якості, відшкодовує продавець або виробник товару відповідно до гл. 82 цього Кодексу ("Відшкодування шкоди").

Окремо в Законі України "Про захист прав споживачів" наголошується на правових наслідках порушення права споживача на інформацію про товари (ст. 15). Зокрема, якщо надання недостовірної або неповної інформації про товар, а також про виробника (продавця) спричинило придбання товару, який не має необхідних споживчих властивостей, споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування заподіяних йому збитків. Підлягають відшкодуванню винною особою і збитки (у повному обсязі), заподіяні споживачеві товарами, придбаними внаслідок недобросовісної реклами.

При розгляді вимог споживача про відшкодування збитків, заподіяних недостовірною або неповною інформацією про товари чи недобросовісною рекламою, необхідно припускати, що споживач не має спеціальних знань про властивості та характеристики товарів, які він купує.

Привілеєві права покупців, не властиві звичайним зобов'язальним відносинам, передбачені ст. 9 Закону України "Про захист прав споживачів". Відповідно до цієї статті споживач (покупець) має право обміняти непродовольчий товар належної якості на аналогічний у продавця, у якого його було придбано, якщо товар не підійшов за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути використаний за призначенням. Таке право покупець може реалізувати протягом 14

днів, не рахуючи дня купівлі, якщо товар не споживався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також товарний чи касовий чек або інші розрахункові документи, видані споживачеві. У разі відсутності на момент обміну аналогічного товару споживач може або придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахуванням вартості, або розірвати договір та одержати назад гроші у розмірі купівельної ціни, або обміняти товар на аналогічний за подальшого надходження відповідного товару в продаж¹. Така норма є також в новому ЦК України (ст. 707), але при цьому необхідно враховувати, що тут припущено очевидної технічної неточності, оскільки в тексті статті права покупця на обмін передбачено щодо непродуктових товарів "неналежної якості".

У частині 2 ст. 708 ЦК окремо застерігається, що покупець, який придбав непродуктові товари, що вже були в користуванні й реалізуються через роздрібні комісійні торговельні підприємства, про що покупець поінформував продавця, має право висунути вимоги, передбачені ч. 1 цієї статті, якщо придбані товари мали істотні недоліки, не застережені продавцем. Між тим, у ч. 2 ст. 9 Закону України "Про захист прав споживачів" записано, що стосовно непродуктових товарів, що були у використанні та реалізуються через роздрібні комісійні підприємства, вимоги споживача, зазначені у ч. 3 цієї статті, задовольняються за згодою продавця. Таке правило Закону суперечить загальним положенням зобов'язального права (зокрема ст. 611 ЦК), які встановлюють правові наслідки порушення зобов'язання, що не містять винятків у їх застосуванні у зв'язку з попереднім перебуванням предмета договору у використанні. Тому норму ч. 2 ст. 708 ЦК необхідно вважати такою, що відповідає загальним засадам зобов'язального права.

Допустимість обміну (повернення) товарів належної якості фактично надає покупцеві правові переваги порівняно з продавцем, який зобов'язаний задовольнити зазначені вимоги покупця, попри відсутність з його боку будь-якого порушення умов договору і згоди на задоволення таких вимог. Тому, на наш погляд, правову ситуацію, коли покупець здає всупереч волі продавця товар належної якості і вимагає повернення його купівельної вартості, слід розглядати як одностороннє розірвання договору без достатніх на це підстав, що водночас суперечить основоположним принципам зобов'язального права, яке не передбачає безпідставного одностороннього розірвання договору. За таких умов лише продавець має право встановити для покупця пільгові умови щодо обміну (повернення) придбаних товарів належної якості.

Унаслідок змін, внесених у 2005 р. до Закону України "Про захист прав споживачів", з'явилося чимало важливих новел, які стосуються встановлення спеціальних правових підстав визнання недійсними умов договорів, що обмежують права споживача (ст. 18), встановлення заборони нечесної підприємницької практики та правових наслідків її провадження (ст. 19).

Недостатньо врегульованими виявилися відносини, пов'язані з придбанням продуктів товарів належної якості. У пункті 8 ст. 8 Закону міститься лише правило про те, що у разі придбання споживачем продуктів товарів належної якості продавець зобов'язаний замінити їх на товари належної якості або повернути споживачеві сплачені ним гроші, якщо недоліки виявлено у межах строку придатності. Тому в суперечливих ситуаціях необхідно керуватися також спеціальними нормативно-правовими актами, наприклад, Правилами продажу продуктів товарів, Правилами роботи підприємств громадського харчування.

Закон України "Про захист прав споживачів" регулює й інші відносини, пов'язані із захистом прав покупців, компенсуванням моральної шкоди, відповідальністю за порушення законодавства про захист прав споживачів тощо.

До прийняття Закону відносини між продавцями і покупцями в роздрібній торгівлі були певною мірою врегульовані Типовими правилами обміну промислових товарів, придбаних у роздрібній торговельній мережі державної і кооперативної торгівлі, затвердженими наказом Міністерства торгівлі СРСР і Держстандарту СРСР від 1 лютого 1974 р., аналогічними за змістом до республіканських Правил обміну промислових товарів, придбаних у роздрібній торговельній мережі державної і кооперативної торгівлі (далі - Правила обміну промислових товарів), та іншими нормативними актами щодо деяких видів товарів, зокрема взуття.

Загалом Правила обміну промислових товарів містили положення, які обмежували права покупців, визначені цивільним законодавством, істотно знижували ступінь їх правової захищеності. Так, покупець, який придбав товар неналежної якості, щодо якого встановлено гарантійний строк, насамперед мав звертатися з вимогою про його ремонт. І лише тоді, коли відремонтовані товари потребували другого чи третього ремонту (залежно від виду товару і складності ремонту) або взагалі не могли бути відремонтовані протягом встановленого часу, покупець мав право обміняти неякісні вироби на інші тієї самої марки з відповідним перерахунком грошової суми або зажадати повернення купівельної ціни, сплаченої під час укладення договору. Тому громадяни (покупці) мусили насамперед звертатися з вимогами про ремонт неякісних виробів до підприємств-виробників товарів або до спеціальних гарантійних майстерень, які могли на власний розсуд кваліфікувати складність ремонту та походження поломки виробу таким чином, щоб не допустити його обміну на якісний виріб або уникнути повернення його купівельної вартості. Внаслідок цих та інших штучно створюваних перешкод громадян досить часто було позбавлено можливості користуватися придбаними ними речами, а торговельні підприємства практично не несли майнової відповідальності перед покупцями за продаж неякісних товарів.

За Правилами обміну промислових товарів покупцеві, який виявив очевидні недоліки в придбаних ним товарах, щодо яких не встановлено гарантійних строків (одяг, тканини, хутро, килими тощо), надавалося право на свій вибір обміняти цей товар за місцем придбання лише протягом 14 днів або отримати грошову суму за повернену річ. При виявленні у придбаній речі прихованих недоліків, підтверджених лабораторним аналізом чи бюро товарних експертиз, покупець мав право на її обмін у магазині протягом шести місяців від дня купівлі. Таким чином, реалізація покупцями в таких випадках своїх прав залежала від характеру недоліків (очевидні чи приховані), що не узгоджувалося з цивільним законодавством. Не передбачали Правила права покупця на відшкодування збитків, що їх він зазнав унаслідок придбання бракованої речі.

Правила обміну промислових товарів надавали покупцеві право лише обміняти товар належної якості на аналогічний товар (щодо якого не встановлено гарантійних строків), якщо придбаний товар не підійшов йому за формою, фасоном, кольором, розміром. Розірвання договору з поверненням товару і його купівельної вартості покупцеві було можливе лише за згодою продавця. Отже, є всі підстави вважати, що чинне законодавство про захист прав споживачів є значно прогресивнішим порівняно з тим, що було чинним раніше, попри його певну незавершеність і недосконалість.