

**НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ІНСТИТУТ  
ПРИВАТНОГО ПРАВА І ПІДПРИЄМНИЦТВА  
НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПРАВОВИХ НАУК УКРАЇНИ**

На правах рукопису

**Черняк Олена Юріївна**

УДК 347.122: 366.01

**ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВИЙ СТАТУС СПОЖИВАЧА  
У КОНТЕКСТІ АДАПТАЦІЇ ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ ДО  
ЗАКОНОДАВСТВА ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ**

Спеціальність 12.00.03 — цивільне право і цивільний процес;  
сімейне право; міжнародне приватне право

Дисертація на здобуття наукового ступеня  
кандидата юридичних наук

Науковий керівник —  
**Білоусов Юрій Валерійович**,  
кандидат юридичних наук,  
доцент

Київ — 2011

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b>	3
<b>РОЗДІЛ 1. ФОРМУВАННЯ ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВОГО СТАТУСУ СПОЖИВАЧА ЗА ПРАВОМ УКРАЇНИ ТА ЄС</b>	10
<b>1.1.</b> Захист прав споживачів як пріоритетна сфера адаптації цивільного законодавства України до законодавства ЄС	10
<b>1.2.</b> Споживач як учасник цивільних відносин за законодавством України та Європейського Союзу	25
<b>1.3.</b> Поняття та структура цивільно–правового статусу споживача	41
Висновки до Розділу 1	52
<b>РОЗДІЛ 2. ЕЛЕМЕНТИ ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВОГО СТАТУСУ СПОЖИВАЧА В КОНТЕКСТІ АДАПТАЦІЇ ЦИВІЛЬНОГО ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ ДО ЗАКОНОДАВСТВА ЄС</b>	54
<b>2.1.</b> Правосуб’єктність у структурі цивільно–правового статусу споживача	54
<b>2.2.</b> Права споживача як елемент його цивільно–правового статусу	61
2.2.1 Поняття та система прав споживача	61
2.2.2. Право на інформацію про продукцію	68
2.2.3. Право на належну якість продукції та обслуговування	79
2.2.4. Право на безпеку продукції	93
2.2.5. Право на гарантійне та післягарантійне обслуговування продукції	100
2.2.6. Право на захист	108
2.2.7. Спеціальні права споживача	122
<b>2.3.</b> <b>Обов’язки споживача у структурі його цивільно–правового статусу</b>	149
Висновки до Розділу 2	176
<b>ВИСНОВКИ</b>	180
<b>ДОДАТКИ</b>	186
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b>	195

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Найважливішим питанням теорії та практики розбудови правової держави є питання захисту прав і свобод людини, що слугує своєрідним індикатором стану та рівня розвитку громадянського суспільства і держави. Здійснення в Україні соціально-економічних, політичних та правових перетворень зумовлює необхідність підвищення ефективності захисту окремих категорій суб'єктів, зокрема, шляхом закріплення конституційних гарантій захисту прав споживачів (ст. 42 Конституції України).

Підтвердженням посиленої уваги до захисту прав споживачів є той факт, що цей напрямок виступає предметом співробітництва України та Європейського Союзу (надалі — ЄС) і включений до пріоритетних сфер адаптації вітчизняного законодавства до законодавства ЄС (ст. ст. 51, 52, 75 Угоди про партнерство та співробітництво між Україною і Європейськими Співтовариствами та їх державами-членами від 14.06.1994 р., розділу 5 Загальнодержавної програми адаптації законодавства України до законодавства ЄС).

У юридичній науці наявні певні напрацювання у царині захисту прав споживачів, серед яких слід виділити роботи О. В. Зверевої, Л. М. Іваненко, Т. О. Кагала, І. В. Кірюшиної, С. А. Косінова, Г. О. Осетинської, О. П. Письменної, К. Ю. Свінцової, А. Р. Товмасяна, Є. Я. Токара, Р. Ю. Ханик-Посполітак, Б. О. Шаблі, А. Є. Шерстобітова та ін. Визначальними для формування висновків щодо статусу споживача є результати ґрунтовних досліджень таких вчених-цивілістів, як: М. М. Агарков, С. М. Бервено, В. А. Белов, Ю. В. Білоусов, М. І. Брагінський, С. М. Братусь, В. А. Васильєва, О. К. Вишняков, О. В. Дзера, О. С. Іоффе, І. Р. Калаур, І. М. Кучеренко, Н. С. Кузнецова, В. В. Луць, Р. П. Мананкова, М. І. Матузов, І. О. Михайлова, Є. О. Мічурін, С. О. Погрібний, Ю. Д. Притика, О. О. Провальський, Ю. В. Романець, Р. О. Стефанчук, В. С. Толстой, Є. О. Харитонов, Я. М. Шевченко, Р. Б. Шишка та ін.

Разом із тим дотепер недостатньо чіткими, а подекуди суперечливими, є наукові уявлення про місце споживача серед суб'єктів цивільного права, визначення його цивільно-правового статусу, особливо у зв'язку із трансформаційними процесами у національному законодавстві задля його узгодження із *acquis communautaire*.

Отож, актуальність теми обумовлена рядом факторів: соціально-економічними, що зумовлені соціальною роллю споживача; правотворчими, які полягають подекуди у недостатньому чи неефективному правовому регулюванні відносин щодо захисту прав споживачів; правозастосовчими, які визначають необхідність осмислення і критичної оцінки окремих положень, вироблених судовою практикою, напрацювання єдиних підходів до вирішення спірних ситуацій; доктринальними, зважаючи на потребу у збагаченні існуючої теоретичної бази за рахунок дослідження правового статусу споживача.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Тема дисертаційного дослідження затверджена вченою радою Науково-дослідного інституту приватного права і підприємництва (протокол № 1 від 29 вересня 2005 року). Дисертація виконана відповідно до наукової теми, яка виконується у Науково-дослідному інституті приватного права і підприємництва НАПрН України «Уніфікація приватного права Європи та тенденції розвитку цивільного законодавства України у контексті євроінтеграції» (державний реєстраційний номер № 0108U000492), що включена до Пріоритетних напрямів розвитку правової науки на 2011–2015 рр., затверджених постановою загальних зборів Національної академії правових наук України від 24 вересня 2010 р. № 14–10.

**Мета і завдання дослідження.** Метою дослідження є визначення змісту, структури та тенденцій розвитку цивільно-правового статусу споживача з огляду на процес адаптації національного законодавства до законодавства ЄС й формування на цій основі пропозицій щодо удосконалення законодавства та правозастосовної практики у цій сфері.

Для досягнення зазначеної мети поставлені такі *завдання*:

- з'ясувати значення захисту прав споживачів як пріоритетної сфери адаптації цивільного законодавства України до законодавства ЄС;
- визначити поняття споживача як учасника цивільних правовідносин;
- дослідити поняття, структуру, специфіку та елементи цивільно-правового статусу споживача;
- розглянути особливості правового регулювання прав споживача за законодавством України та ЄС у зв'язку із процесом наближення національного законодавства до *acquis communautaire*;
- визначити особливості правового регулювання обов'язків споживача як елемента його цивільно-правового статусу;
- теоретично обґрунтувати конкретні пропозиції з удосконалення правового регулювання у досліджуваній сфері.

*Об'єктом дослідження* є правовідносини, пов'язані з реалізацією цивільно-правового статусу споживача в контексті адаптації національного цивільного законодавства до законодавства ЄС.

*Предметом дослідження* є доктринальні, законодавчі і правозастосовні підходи, означені монографічними та іншими науковими джерелами, положеннями чинного законодавства України, ЄС, а також судовою практикою, які стосуються цивільно-правового статусу споживача.

*Методи дослідження.* Методологічною основою дослідження є система засобів, прийомів і підходів, заснована на філософських, загально- та спеціально-наукових методах. Філософсько-світоглядною основою дослідження є матеріалістична діалектика. Цивільно-правовий статус споживача розглядається у розвитку та взаємозв'язку з іншими явищами об'єктивної дійсності в цілому, а також особливостями виникнення та здійснення цивільних прав і виконання цивільних обов'язків зокрема. Використання порівняльно-правового методу дослідження дозволило сформулювати спільні наукові уявлення про основні тенденції та закономірності функціонування та взаємообумовленість елементів цивільно-правового статусу споживача за законодавством України та ЄС.

Формально-логічний метод дозволив визначити поняття споживача, цивільно-правового статусу споживача, а також його структуру (*підрозділи 1.1 та 1.2 дисертації*). Системний підхід використано при дослідженні елементів цивільно-правового статусу споживача, а також правового регулювання прав та обов'язків споживача в контексті приведення цивільного законодавства України у відповідність до *acquis communautaire* (*підрозділ 1.2, розділ 2 дисертації*). Використання методу тлумачення правових норм надало змогу у *розділі 2 дисертації* з'ясувати зміст окремих норм, що регулюють питання прав та обов'язків споживача.

**Наукова новизна одержаних результатів** полягає у тому, що дисертація є першим в Україні комплексним дослідженням цивільно-правового статусу споживача в сучасних умовах євроінтеграційних процесів реформування національного законодавства, висунуто низку нових у концептуальному плані наукових та практично-прикладних положень, а також пропозицій щодо удосконалення актів цивільного законодавства.

*Вперше:*

1) визначено полісемічність поняття «захист прав споживачів», яке використовується для позначення ряду правових явищ: пріоритетної сфери адаптації законодавства України до законодавства ЄС; сукупності правових норм, спрямованої на особливий, підвищений захист прав споживачів, які регулюють коло суспільних відносин щодо здійснення прав споживача в процесі придбання продукції, а у разі порушення цих прав — на їх захист; системи заходів для забезпечення поновлення порушених, невизнаних або оспорюваних прав чи охоронюваних законом інтересів споживача;

2) обов'язки споживача класифіковано на: *універсальні* (підтвердження наявності договірних відносин із виробником (продавцем), виконавцем; ознайомлення із правилами експлуатації продукції до початку її використання; використання товару за цільовим призначенням і дотримання правил, установлених в експлуатаційній документації; застосування визначених виробником засобів безпеки, передбачених для продукції такого роду) та

*спеціальні*, що обумовлені видом продукції, яку придбаває споживач (обов'язки при купівлі товарів, виконанні робіт або наданні послуг);

3) визначено поняття «необхідна інформація про продукцію» як будь-які відомості про споживчі властивості продукції, а також продавця (виробника, виконавця), доступні для сприйняття та необхідні споживачу для задоволення його особистих потреб, забезпечення можливості здійснення компетентного, незалежного вибору продукції та використання її за призначенням;

4) доведено необхідність правового регулювання закріпленого у праві ЄС договору таймшеру із визнанням його подвійної правової природи як договору про передачу майна у оренду та договору про надання послуг;

*Удосконалено:*

5) класифікацію прав споживача на: *універсальні* (притаманні для усіх форм участі споживача у цивільних правовідносинах) та *спеціальні* (виникають у особи лише у зв'язку із купівлею товарів, виконанням робіт або наданням послуг);

б) відмежування права споживача на інформацію про продукцію від права споживача на освіту в сфері споживчих знань за об'єктом, оскільки право споживача на освіту в сфері споживчих знань забезпечує інформованість споживачів про їх права, тоді як право споживачів на інформацію забезпечує споживача інформацією і покликає інформувати споживачів про споживчі властивості продукції, що придбавається, а також про продавця (виробника, виконавця);

7) класифікацію недоліків продукції залежно від підстави їх виникнення на: недоліки, що виникли до передачі товару покупцю; недоліки, що виникли після передачі товару покупцю у результаті порушення ним правил користування або зберігання товару, дій третіх осіб; недоліки, що виникли внаслідок відсутності повної та/або достовірної інформації про продукцію;

*Дістало подальшого розвитку:*

8) визначення основним критерієм відмежування споживача від інших учасників цивільних правовідносин *мети придбання продукції*, що спрямована на

задоволення особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних із підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника;

9) наукова позиція про застосування спеціального делікту щодо відшкодування шкоди, завданої недоліками товарів, робіт (послуг) (§ 3 гл. 82 ЦК України), виключно у випадку придбання продукції для особистих потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності;

10) обґрунтування того, що до відносин за договором банківського вкладу застосовується законодавство про захист прав споживачів.

**Практичне значення одержаних результатів** полягає у тому, що вони можуть бути використані у правотворчій діяльності для вдосконалення чинного цивільного законодавства, у науково-дослідній діяльності при подальшому дослідженні окремих елементів цивільно-правового статусу споживача, у навчальному процесі при викладанні та підготовці навчально-методичних матеріалів із навчальних дисциплін «Цивільне право» та «Проблеми адаптації цивільного законодавства України до законодавства Європейського Союзу». Результати дисертаційного дослідження впроваджено в навчальний процес Хмельницького університету управління та права (*Акт про впровадження результатів наукових досліджень від 31 січня 2011 року* — Додаток А) і Хмельницького центру підвищення кваліфікації державних службовців (*Акт про впровадження результатів наукових досліджень від 14 лютого 2011 року* — Додаток Б), використано при проведенні постійно діючого семінару Головного управління юстиції у Хмельницькій області для працівників юридичних служб державних підприємств, установ, організацій області (*Довідка про участь у семінарі від 18 лютого 2011 року* — Додаток В).

**Особистий внесок здобувача.** У колективній монографії «Механізми забезпечення майнових прав та інтересів в Україні та Європейському Союзі в контексті концепції сталого розвитку» дисертанткою особисто підготовлено главу 3 розділу 1 «Питання адаптації законодавства України про захист прав споживачів до законодавства ЄС» (с. 28–39). Особистим внеском автора у колективній монографії «Проблеми систематизації приватного права України та

Європи» є підготовка глави 3 розділу 2 «Правове регулювання захисту прав споживачів як наднаціонального інституту цивільного права Європи» (с. 169–185). Інші наукові праці підготовлено особисто, без співавторства.

**Апробація результатів дисертації.** Дисертаційне дослідження обговорювалось на засіданнях відділів Науково-дослідного інституту приватного права і підприємництва Національної академії правових наук України.

Основні результати дисертаційного дослідження оприлюднені на таких наукових та науково-практичних конференціях: Науково-практичній конференції «Реалізація чинних Цивільного та Господарського кодексів України: проблеми та перспективи» (24 листопада 2005 р., м. Київ); Міжнародній науковій конференції студентів та аспірантів «Приватно-правовий метод регулювання суспільних відносин: стан та перспективи розвитку» (25–26 листопада 2005 року, м. Київ); I Всеукраїнській цивілістичній науковій конференції студентів та аспірантів (24–25 лютого 2006 р. м. Одеса); Всеукраїнській міжвузівській науковій конференції молодих вчених та аспірантів (20 квітня 2007 р., м. Івано-Франківськ); Другому міжнародному науковому семінарі «Порівняльне правознавство: сучасний стан і перспективи розвитку» (25–29 квітня 2007 р., м. Сімферополь); V Міжнародній науково-методичній конференції «Римське право і сучасність» (30–31 травня 2008 р., м. Одеса); Міжнародній науково-практичній конференції «Проблеми цивільного права та процесу» (23 травня 2009 р., м. Харків); II Всеукраїнському круглому столі «Порівняльне правознавство: філософські, історико-теоретичні та галузеві аспекти» (28–29 травня 2010 р., м. Львів); Міжнародній науковій конференції «Дев'яті осінні юридичні читання» (12–13 листопада 2010 р., м. Хмельницький).

**Публікації.** Основні теоретичні та практичні висновки, положення та пропозиції дисертації викладені у 17 наукових публікаціях, а саме: главах у 2 монографіях, 7 статтях, опублікованих у виданнях, що включені до переліку наукових фахових видань, затвердженому ВАК України, та у 8 тезах доповідей.

## РОЗДІЛ 1

### ФОРМУВАННЯ ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВОГО СТАТУСУ СПОЖИВАЧА ЗА ПРАВОМ УКРАЇНИ ТА ЄС

#### 1.1. Захист прав споживачів як пріоритетна сфера адаптації цивільного законодавства України до законодавства ЄС

Захист прав споживачів завжди знаходився у центрі європейської політики. У Договорі про створення Європейського Економічного Співтовариства від 1957 р. прямого визначення щодо необхідності захисту прав споживачів не було, але в його преамбулі містилися положення про спільну мету шести країн, що підписували його, а саме: постійне покращення життя і умов праці громадян.

У тексті Договору про ЄЕС були зазначені такі непрямі посилання на політику Співтовариства щодо захисту прав споживачів:

- згідно з ст. 31 однією з цілей сільськогосподарської політики є забезпечення постачання продукції споживачам за розумною, прийнятною ціною;
- спільна організація сільськогосподарського ринку має уникати «будь-якої дискримінації між виробниками чи споживачами в межах співтовариства» (ст. 34 (40));
- відповідно до ст. 81 (3) сумісним з принципами спільного ринку є укладення угоди між фірмами за наявності належної частки кінцевого прибутку для споживачів;
- у сфері конкурентної політики компаніям забороняється «обмежувати виробництво, розповсюдження і технічний розвиток на шкоду споживачам» (ст. 82) [51].

У 1961 р. подальші дії споживчої політики були визначені С. Маншолтом, згодом віце-президентом Європейської Комісії, який визнав, що «інтереси споживачів на спільному ринку Співтовариства не представлені такою ж мірою, як

виробників». У 1962 р. Європейська Комісія утворила Комітет, який розглядав запити споживачів, а у 1973 р. він був замінений на Консультативний комітет споживачів, до якого входили незалежні експерти і представники громадських організацій споживачів, і який виконував функції консультативного органу до 1989 р. У 1995 р. був утворений окремий Директорат при Європейській Комісії, відповідальний за політику прав споживачів [55, р. 8].

Незважаючи на відсутність прямого визнання необхідності захисту споживачів, кілька директив, які були прийняті протягом першого десятиріччя існування ЄЕС, стосувалися важливих аспектів їх захисту, зокрема щодо якості продуктів харчування, кормів, фармацевтичної продукції, тканин, косметики, побутових електроприладів, а також транспортних засобів [76, с. 32].

На Паризькому самміті у жовтні 1972 р. під час зустрічі глав держав та урядів, було проголошено, що економічні інтереси Співтовариства мають бути спрямовані на поліпшення життя громадян Європи. Першим визнанням важливості здійснення політики захисту прав споживачів на рівні ЄЕС було прийняття Радою Міністрів ЄЕС «Першої програми» щодо захисту прав споживачів у 1975 р. Ця Програма містила визначення п'яти основних прав споживачів, спрямованих на: захист здоров'я і гарантію безпеки: товари і послуги не мають представляти ризику за нормальних умов їх використання; захист економічних інтересів: споживач має бути захищений від зловживань виробників/продавців (оманливої реклами, несправедливих умов договорів, неякісних товарів та послуг тощо); відшкодування: споживач має право на негайне відшкодування моральної і матеріальної шкоди від неякісних товарів і послуг; інформацію і ознайомлення з нею: достатня інформація і доступ до неї мають бути належним чином забезпечені з метою сприяння споживачам у здійсненні вибору товарів і послуг, їх безпечного та ефективного використання; представництво: зміни до законодавства, які впливатимуть на інтереси споживачів, мають бути узгоджені з представницькими організаціями споживачів. Після Плану дій 1975 р. з інтервалом у 3–5 років було прийнято ще декілька планів дій.

Суд Європейського Співтовариства у своєму рішенні у справі *Cassis de Dijon* (Case 120/78) від 20 лютого 1979 р. визнав, що національні заходи, спрямовані на захист прав споживачів, мають застосовуватись лише за умови виправданості такого застосування та дотримання принципу пропорційності [47]. Таким чином, було визнано необхідність гармонізації законодавства держав-членів стосовно захисту прав споживачів з метою сприяння нормальному функціонуванню внутрішнього ринку. Так звана доктрина *Cassis de Dijon* використовувалась Судом на постійній основі при вирішенні питань, пов'язаних із застосуванням норм законодавства окремих країн щодо захисту прав споживачів, а саме, маркування продукції, найменування та складу продуктів, реклами та методів маркетингу [76, с. 38].

19 травня 1981 р. було прийнято Рішення Ради, відповідно до якого було схвалено Другу програму Європейського Економічного Співтовариства стосовно захисту прав споживачів та інформаційної політики. Метою програми було привернення уваги органів ЄЕС до питань якості товарів та послуг, інформації про них. Суд ЄС також висловив свою позицію з цього приводу. У справі *Case C-362/88 GB-INNO v. CCL* [1990] *ECRI-667* [4], керуючись Рішенням 1981 р., яким була затверджена програма захисту прав споживачів, а саме, наголошуючи на цінності інформації для споживача, Суд ЄС вказав, що ст. 28 (30) Договору про ЄЕС необхідно тлумачити у контексті заборони здійснення національних заходів, які обмежують інформування споживачів [55, р. 12–39]. Таким чином, визначалась важливість належного інформування споживачів про товари та послуги, а також доступу споживачів до ринків з широким асортиментом якісних та безпечних товарів за прийнятну ціну.

Виконання Третьої програми було розпочато у 1986 р. на основі Єдиного європейського акта. З метою реалізації цієї програми були прийняті акти щодо безпеки іграшок, матеріалів, які використовуються під час будівництва, обміну інформацією про небезпеку від товарів.

Європейська Комісія у своєму рішенні «Новий стимул для політики захисту споживачів» від 23 червня 1986 р. спробувала звернути увагу європейських

політиків та законодавців на причини такої малої продуктивності в сфері законотворчості: економічна світова криза 70–х рр. ХХ ст. досить суттєво зменшила інвестиції в різні сфери економіки, в тому числі і в сектор вивчення ринку та інтересів споживачів; поширеною була точка зору, що законодавче врегулювання захисту споживачів є прерогативою держав–членів, а не Співтовариства в цілому; перешкодою для швидкого прийняття рішень була також вимога щодо одноголосності у Раді ЄС під час прийняття рішень згідно зі ст.ст. 100 (тепер 94) та 235 (308) Договору про ЄС.

Також Комісією були визначені основні цілі політики захисту прав споживачів: продукти, які реалізуються в Співтоваристві, мають відповідати прийнятим в ЄС стандартам безпеки і якості; споживачі матимуть зиск від існування спільного ринку; інтереси споживачів мають братися до уваги і під час розробки нормативних актів у інших сферах політики Співтовариства [18].

У грудні 1986 р. Радою ЄС було прийнято рішення про інтеграцію політики щодо захисту прав споживачів у інші сфери спільної політики ЄЕС. Після цього рішення слідувало схвалення ще декількох подібних актів 1987 та 1989 рр. щодо поліпшення представництва, інформування споживачів та загальної безпеки товарів та послуг [40, р. 10]. План дій на 1990–1992 рр. ЄС щодо захисту прав та інтересів споживачів включав чотири основні сфери: представництва інтересів споживачів, інформації, безпеки та договорів зі споживачами.

Маастрихтським договором 1992 р. вперше на рівні первинного законодавства була визначена сфера захисту прав споживачів як така, де 12 держав–членів ЄС зобов'язалися діяти, захищаючи безпеку й економічні інтереси споживачів та забезпечуючи їх відповідною інформацією. Норми щодо захисту прав споживачів були визначені у ст. 129А. У ній йшлося про те, що Співтовариство має сприяти досягненню високого рівня захисту прав споживачів.

Відповідно до Амстердамського договору, підписаного в жовтні 1997 р., ст. 129А Маастрихтського договору було замінено на ст. 153 Амстердамського договору, в якій було визначено загальну мету діяльності ЄС щодо захисту здоров'я, безпеки та економічних інтересів споживачів, сприяння інформуванню,

самоорганізації та освіти споживачів. У результаті цих договірних змін була розширена законодавча база для подальшого розвитку політики захисту прав споживачів на рівні Європейського Співтовариства. Не змінюючи загального підходу до регулювання сфери захисту прав споживачів, Амстердамський договір додав «свіжого повітря» до політики у сфері захисту прав споживачів.

Захист прав споживачів у Європейському Союзі розвивався і набув значної ваги протягом останніх десяти років, що, насамперед, було пов'язано з необхідністю кращого захисту здоров'я та безпеки громадян ЄС. У законодавстві ЄС були визначені основні ризики, на які найчастіше наражаються споживачі, а саме: нещасні випадки внаслідок споживання неякісних товарів та послуг (наприклад, транспортних); умови договорів, які обмежують права споживачів, оманлива реклама та недостовірна інформація (при маркуванні харчових продуктів, включаючи екологічне маркування); відмова у доступі до судочинства та у захисті персональних даних; маніпуляція дитячою психікою через рекламу, телерадіотрансляцію, друковані засоби масової інформації; шкода навколишньому середовищу, що, безпосередньо, впливає на здоров'я людей [40, р. 5].

Перелік пріоритетів Європейської Комісії щодо політики захисту прав споживачів на 1996–1998 рр. було визначено у відповідній пропозиції (СОМ (95) 0519). До них, зокрема, належали: заходи щодо відновлення довіри споживача до якості харчових продуктів; заохочення практичного вивчення показників споживання; допомога країнам Центральної та Східної Європи у розвитку політики захисту прав споживачів і країнам, які розвиваються, у розвитку їх власної політики захисту прав споживачів, та інші напрямки [36, р. 335].

У 1999–2001 рр. Європейська Комісія, зважаючи на процеси всесвітньої глобалізації, визначила такі три основні пріоритети: представництво інтересів споживачів та їх навчання, полегшення доступу споживачів до інформації, поширення; здоров'я споживачів та їх безпеки, які базуються на науковому аналізі та ефективній реакції на ризики, з якими стикається споживач; економічні інтереси споживачів, особливо у сфері телекомунікацій, транспорту та сільськогосподарської політики.

Ніццький договір, підписаний 26 лютого 2001 р., не вніс жодних змін стосовно політики ЄС у сфері захисту прав споживачів, оскільки він, головним чином, стосувався вирішення інституційних питань, що було зумовлено розширенням ЄС.

В Основних напрямках діяльності Співтовариства на 1999–2003 рр. містилися визначення стосовно загального напрямку дій ЄС в сфері захисту споживачів: «політика ЄС щодо захисту прав споживачів набуває надзвичайного значення, оскільки інтереси споживачів разом з іншими напрямками політики ЄС безпосередньо стосуються інтересів населення» [332, с. 37–39].

У Повідомленні, опублікованому Європейською Комісією 8 червня 2002 р., були визначені питання стратегії політики у сфері захисту прав споживачів на рівні Європейського Союзу на 5 років (2002–2006 рр.) й зазначені три середньострокові цілі: високий рівень захисту прав споживачів в межах ЄС; ефективна реалізація захисту прав споживачів; участь організацій, які представляють інтереси споживачів, у різних видах політики ЄС.

У Договорі про запровадження Конституції для Європи [51], текст якого був підписаний головами держав-членів 29 жовтня 2004 р. у Римі положення щодо захисту прав споживачів закріплені у ст. III–235. Варто відзначити, що, порівняно з Договором про заснування Європейського Співтовариства, їх суть не змінилась. Проте, у Договорі про Конституцію для Європи захист прав споживачів віднесено до сфери спільної компетенції.

Після невдалої ратифікації Конституційного договору на національних референдумах у Голландії та Франції виникла необхідність у якісному перегляді загальних правових положень функціонування єдиного конституційно-правового механізму ЄС. Незважаючи на те, що більшість держав-членів ЄС ратифікували Конституційний договір ЄС, необхідність одноголосного рішення щодо процедури внесення змін і доповнень в установчі договори ЄС перешкоджало тому, щоб Конституційний договір ЄС набрав чинності [222, с. 54].

18 грудня 2006 року було прийнято Рішення Європейського Парламенту та Ради про затвердження програми дій Співтовариства у сфері споживчої політики (2007–2013) [33], метою якої є доповнення, підтримка та моніторинг політик

держав-членів, а також сприяння захисту здоров'я, безпеки та економічних та правових інтересів споживачів, а також сприяння реалізації ними права інформацію, освіти та відповідні дії з метою захисту ними своїх інтересів.

У жовтні 2007 року було підписано Лісабонський договір, який став новим установчим договором і фактично переносить головні положення та новел Конституційного Договору ЄС до установчих договорів ЄС, умовою якого стала обов'язковість Хартії основних прав Європейського Союзу для усіх країн-учасниць ЄС.

Таким чином, Європейський Союз має достатньо ґрунтовні напрацювання в галузі споживчої політики та захисті прав споживачів, а історичний розвиток правового регулювання цих проблем носить еволюційний характер і спрямований на покращення життя населення ЄС. Можна припустити, що споживач на разі значною мірою ізольований від будь-якого виду шкоди, і виробник продуктів зобов'язаний дотримуватись досить жорстких умов законодавства. Проте завжди є місце для поліпшення рівня безпеки споживачів і завжди будуть спроби обійти будь-які заборони, особливо, коли це пов'язано з величезною кількістю нормативних актів у межах перинного та вторинного законодавства Європейського Союзу, які не можуть бути належним чином опрацьовані споживачем для здійснення своїх прав та обов'язків.

У зв'язку з визначенням Україною стратегічної мети — інтеграції до ЄС, включаючи членство в цьому міжнародному об'єднанні, — важливим завданням є приведення вітчизняного законодавства у відповідність до законодавства ЄС, що зумовлює необхідність реформування правової системи країни в цілому. Шлях до європейської інтеграції передбачає реальне забезпечення та зміст основних прав і свобод людини, створення правової, соціальної та демократичної держави, яка посяде гідне місце у світовому співтоваристві. Цей процес, серед іншого, передбачає повномасштабне реформування правової системи України на основі принципів і стандартів, що утвердилися на загальноєвропейському рівні на основі сучасного демократичного міжнародного права в результаті діяльності європейських регіональних міжнародних організацій. До них, крім Європейського

Союзу, відносяться і Рада Європи, а також Організація з безпеки і співробітництва в Європі.

Саме цим обумовлено той факт, що входження нашої держави до європейського правового простору визначається внутрішніми нормативними актами України як необхідна умова її інтеграції до ЄС та інших європейських структур. У системі національних пріоритетів особливе місце посідає співробітництво саме з Європейським Союзом. Як зазначено в Стратегії інтеграції України до Європейського Союзу, затвердженій Указом Президента України від 11 червня 1998 року, «національні інтереси України потребують утвердження України як впливової європейської держави, повноправного члена ЄС». Наближення меж Європейського Союзу до кордонів України актуалізує проблему її взаємовідносин з цим інтеграційним об'єднанням, вимагає визначення найбільш ефективної стратегії і тактики національної інтеграції до ЄС.

Основним міжнародно-правовим актом, що закріпив стратегічні цілі, фундаментальні основи і основні напрямки співпраці України з ЄС, стала Угода про партнерство та співробітництво між Україною і Європейським Співтовариством та їх державами–учасницями, підписана 14 червня 1994 р. в Люксембурзі [324]. Для того, щоб зазначена угода набрала чинності, її мали ратифікувати як Верховна Рада України, так і парламенти всіх держав–учасниць ЄС. Верховна Рада ратифікувала Угоду про партнерство та співробітництво між Україною і Європейськими Співтовариствами та їх державами–учасницями 10 листопада 1994 р. Однак, процес її ратифікації державами ЄС розтягнувся майже на чотири роки. Тільки на початку лютого 1998 р. парламент Португалії останнім ратифікував зазначену Угоду, і відповідно до закріплених у ній положень вона набрала чинності 1 березня 1998 р. Після цього запрацювали передбачені в Угоді про партнерство та співробітництво механізми політичних консультацій і співпраці, почали відбуватися реальні інтеграційні процеси в економічній та правовій сферах.

Угода, що розглядається, була укладена терміном на 10 років, з подальшою щорічною автоматичною пролонгацією, якщо жодна із сторін не заявить про її денонсацію.

Подальші кроки щодо європейської інтеграції та, відповідно, адаптації законодавства у сфері захисту прав споживачів України знайшли відображення в Стратегії інтеграції України до Європейського Союзу, затвердженій Указом Президента України від 11 червня 1998 р. [255]. Ця стратегія визначила основні напрямки співробітництва України з Європейським Союзом і в той же час врахувала положення Стратегії ЄС щодо України від 4 жовтня 1994 р., Спільної стратегії ЄС щодо України від 11 грудня 1999 р. і відповідні рішення Ради ЄС, декларації та інші документи ЄС, які стосуються нашої держави.

Адаптація законодавства України до законодавства ЄС полягає у зближенні із сучасною європейською системою права всіх галузей вітчизняного права, зокрема, й цивільного, що забезпечить розвиток політичної, підприємницької, соціальної, культурної активності громадян України, економічний розвиток держави в рамках ЄС і сприятиме поступовому зростанню добробуту громадян, приведенню його до рівня, що склався у державах ЄС.

14 вересня 2000 р. Президентом України видано Указ [272], який схвалив розроблену Кабінетом Міністрів України Програму інтеграції, що мала стати основним інструментом здійснення загальної стратегії наближення України до ЄС у всіх сферах співробітництва — політичного, економічного, соціального, правового, наукового, освітнього, культурного, тощо. Ця програма стала основою всіх подальших планів і практичних кроків, спрямованих на поглиблення співробітництва між Україною та ЄС.

Найважливішою серед підзаконних нормативно-правових актів України, які регламентують питання адаптації цивільного законодавства України до законодавства ЄС, є постанова Кабінету Міністрів України від 16 серпня 1999 р. «Про Концепцію адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу» [260]. Вона визначає основні цілі, завдання, етапи та пріоритети процесу адаптації законодавства, а також передбачає здійснення відповідних організаційних заходів для його реалізації.

У розвиток урядової Постанови 21 листопада 2002 р. прийнято Закон України «Про Концепцію Загальнодержавної програми адаптації законодавства України до

законодавства Європейського Союзу» [261]. Адаптація законодавства розглядається нею як поетапне прийняття та впровадження нормативно-правових актів України, розроблених з урахуванням законодавства Європейського Союзу. Адаптація цивільного законодавства є пріоритетною складовою правової реформи в Україні, у зв'язку з тим, що таким правам громадян у державах-членах ЄС приділяється особлива увага та відповідний високий рівень правового забезпечення їх реалізації.

З метою забезпечення найефективніших умов для входження України до «європейського правового простору» 18 березня 2004 р. був прийнятий Закон України «Про Загальнодержавну програму адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу» [237], який став найважливішим законодавчим актом у сфері адаптації законодавства України до законодавства ЄС. Зокрема, в ньому зазначено, що Загальнодержавна програма адаптації визначає механізм досягнення Україною відповідності третьому Копенгагенському та Мадридському критеріям набуття членства в Європейському Союзі. Цей механізм включає: (а) адаптацію законодавства, (б) утворення відповідних інституцій та (в) інші додаткові заходи, необхідні для ефективного правотворення й правозастосування. Метою адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу є досягнення відповідності правової системи України *acquis communautaire* з урахуванням критеріїв, що висуваються Європейським Союзом до держав, які мають намір вступити до нього.

Саме у вказаному законодавчому акті з'явилося офіційне визначення вже загальноновживаного як у теорії, так і в практиці терміну *acquis communautaire*, під яким слід розуміти правову систему Європейського Союзу, яка включає акти законодавства Європейського Союзу (але не обмежується ними), прийняті в рамках Європейського співтовариства, Спільної зовнішньої політики та політики безпеки і Співпраці у сфері юстиції та внутрішніх справ.

До джерел *acquis communautaire* Загальнодержавною програмою адаптації законодавства України до законодавства ЄС віднесено джерела первинного та вторинного законодавства ЄС. Своєрідність джерел європейського цивільного права обумовлена специфікою джерел права ЄС. Як зазначають Д. Ласак і

Дж. В. Брідж, право Співтовариства не відповідає прийнятим класифікаціям права: воно одночасно міжнародне і національне, публічне і приватне, матеріальне і процесуальне, викладене у законодавстві і прецедентах. Це право *sui generis* і має сприйматись як таке [41, р. 82]. Існують «первинні» і «вторинні» джерела *acquis communautaire*. Норми, які містяться в установчих документах ЄС, актах, що доповнюють і розвивають їх, є первинними. Норми «вторинного» права ЄС містяться у регламентах, директивах, рішеннях, які видаються інститутами ЄС і регулюють у рамках його юрисдикції відносини між суб'єктами права ЄС. Перелік нормативно-правових актів ЄС міститься у ст. 288 Договору про СЄ [53], якою встановлено, що для виконання повноважень Союзу установи ухвалюють регламенти, директиви, рішення, рекомендації та висновки.

Отже, джерела права Європейського Союзу доцільно все ж таки поділяти на первинні та вторинні (похідні). Зазначена класифікація прийнята не лише в теорії права, але й визнана у практиці правового регулювання. Зокрема, нею користується Суд ЄС (ст. 263 Договору про ЄС).

З формального боку первинні джерела мають «зовнішній» — міжнародний характер, а вторинні є результатом «внутрішньої» діяльності органів Європейських Співтовариств.

Відповідно до ст. 51 Угоди про партнерство та співробітництво між Україною та Європейськими Співтовариствами (Європейським Союзом) та їх державами-членами Україна взяла на себе зобов'язання вжити заходи щодо поступового приведення (адаптації) національного законодавства у відповідність до законодавства ЄС у визначених сферах. До таких сфер належать, зокрема, захист прав споживачів.

Законодавство України у сфері захисту прав споживачів є досить розвиненим. Основою захисту прав споживачів є положення Розділу II Конституції України [148], яким визначено права, свободи та обов'язки людини та громадянина і, зокрема, ч. 3 ст. 42, де передбачено, що держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів. Крім того, ст. 50

Конституції України передбачає право на безпечне для життя і здоров'я довкілля та на відшкодування завданої порушенням цього права шкоди; також гарантується право вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення [332].

Загальні положення про захист прав споживачів також закріплені в новому Цивільному кодексі України [337]. Він містить мінімальний набір правил захисту прав споживачів, оскільки прописує договірні питання та відповідальність за їх неналежне виконання.

Господарський кодекс України [99] також містить одну статтю з одним дуже загальним положенням про захист прав споживачів, яка повторює ст. 3 Закону про захист прав споживачів [230].

Нова редакція Закону про захист прав споживачів покликана привести законодавство України у відповідність до вимог законодавства ЄС, зокрема, у частині виконання зобов'язань за УПС щодо адаптації національного законодавства до законодавства країн — членів ЄС, включаючи сферу захисту прав споживачів, забезпечення безпеки продукції в процесі її розповсюдження та розміщення на ринок.

Разом з тим регулювання певних норм українського законодавства у цій сфері не відповідає визначеним ЄС правилам, а окремі види відносин залишаються зовсім нерегульованими. Це в основному пояснюється розширенням кола послуг та товарів, які пропонуються споживачеві і, зокрема, так званих послуг інформаційного суспільства. У Загальнодержавній програмі адаптації законодавства України до законодавства ЄС зазначається, що існує необхідність внесення змін і доповнень до ЦК України, Закону про захист прав споживачів та інших нормативних актів України стосовно захисту прав споживачів у відношенні нечесних умов у договорах із споживачами, деяких аспектів зазначення цін, захисту прав споживача при укладенні договорів щодо надання послуг за допомогою електронних засобів комунікацій та доопрацювання окремих проектів нормативних актів України у цій сфері.

Крім того, необхідність адаптації законодавства України до законодавства ЄС у сфері захисту прав споживачів зумовлена положеннями розділу «Захист прав споживачів» проекту Угоди про асоціацію між Україною та ЄС, стосовного якого на сьогоднішній день триває переговорний процес [322].

Введення у правовий обіг поняття «захист прав споживачів» викликає ряд дискусій. Зокрема, вони пов'язані із тим, чи є захист прав споживачів правовим інститутом, і разом із тим чи пов'язаний такий захист із виключно охоронними правовідносинами

У науковій літературі застосовується розмежування понять «охорона прав» та «захист прав», у зв'язку із чим традиційно використовуваний термін «захист прав споживачів» вважають таким, що недостатньо точно відображає суть цього правового явища, оскільки воно містить норми, що регулюють відносини стосовно здійснення і захисту прав споживачів, що охоплюється ширшим терміном «охорона» права [133, с. 15]. На нашу думку, така теза викликана підміною понять у зв'язку із тим, що «захист прав споживачів» необхідно розглядати як правовий інститут, що одним із елементів має захист порушених прав споживача.

Досить тривалі дискусії точаться і на рахунок комплексного характеру такого правового інституту [133, с. 15; 140, с. 129]. Такі комплексні інститути виникають у сучасному праві і законодавстві в умовах розвитку промисловості, енергетики, інших галузей масового виробництва і надання послуг, що вимагають застосування різноманітних технічних й організаційних прийомів регулювання, які обумовлюють і специфіку правових засобів регулювання відносин, котрі виникають у цих галузях. У таких комплексних об'єднаннях правових норм головним є не виділення юридично диференційованих галузей права, а навпаки, інтеграція різнорідних за первинною юридичною диференціацією норм, що пов'язана зі специфікою тієї сфери, яка піддається правовому регулюванню. На відміну від відособлених галузей права, що виражають процес розподілу правового регулювання, «комплексні правові масиви» виражають необхідність у сучасних умовах процесу об'єднання інтеграції різних соціальних і правових інститутів. Наголошуючи на вторинних утвореннях у системі права, С. Алексєєв виділив серед таких утворення, що

спрямовані на регулювання відносин стосовно задоволення особистих потреб громадян [60, с. 156], тобто, використовуючи сучасну термінологію, комплексне утворення, спрямоване на регулювання суспільних відносин у сфері здійснення і захисту прав споживачів. Ця правова спільність належить до комплексних правових утворень, оскільки норми, що входять до її структури, мають різну галузеву належність, юридичну спрямованість і «вертикальну» ієрархію. На нашу думку, такий підхід пов'язаний з необхідністю комплексного регулювання питань охорони прав споживачів, створення дієвих механізмів захисту їх інтересів, що припускає використання методів і прийомів різних галузей права. Проте основне регулювання відносин за участю споживачів здійснюється нормами цивільного права, що містяться, насамперед, у ЦК України та Законі про захист прав споживачів та в актах цивільного законодавства. Провідна роль цивільного права в механізмі правового регулювання відносин у цій сфері пояснюється тим, що, по-перше, основна група відносин, що виникають тут, а саме — ті з них, які мають майновий і пов'язаний з ним особистий немайновий характер з безпосередньою участю споживача, належать до предмета регулювання цивільного права. Споживач бере участь у таких відносинах, як сторона в цивільно-правовому зобов'язанні. По-друге, найбільшою пристосованістю цивільного права до регулювання цих відносин, наявністю в його механізмі таких засобів і прийомів дії на суспільні відносини, які, з одного боку, дозволяють забезпечити взаємний інтерес сторін, що вступають у ці відносини, а з другого — захистити інтереси споживача як економічно слабшої сторони у правовідносинах. Норми цивільного права посідають важливе місце в структурі цього нормативного утворення, оскільки покликані регулювати майнові і пов'язані з ними особисті немайнові відносини між юридично рівноправними суб'єктами на засадах автономії волі й диспозитивності.

Цивільні правовідносини за участю споживачів регулюються нормами різних інститутів: договори роздрібної купівлі-продажу, побутового підяду, з надання послуг, зобов'язань з відшкодування завданої шкоди та ін. Застосовуються й загальні положення цивільного права, що встановлюють правові засади участі громадян і організацій у цивільному обороті, визначають загальні умови укладення

цивільно-правових договорів та інші загальні питання. Це дає змогу говорити про наявність у структурі цивільного права особливої системи норм, направленої на регулювання відносин стосовно здійснення і захисту прав споживачів. Проте ці цивільно-правові норми містяться в різних інститутах цивільного права, пронизують насправді всю його систему, що також підтверджує комплексний характер цього нормативного утворення в рамках цивільного права. Водночас це цілісна система норм усередині цивільного права, що є комплексним цивільно-правовим інститутом, тому що містить норми різних інститутів цивільного права, об'єднаних за такою ознакою, як участь у цивільно-правових відносинах особливого суб'єкта — споживача, наділеного законом специфічними правовими можливостями. Таке «розосередження» норм, що регулюють відносини за участю споживачів у рамках цивільного права пов'язано з необхідністю системного розміщення норм за різними видами цивільно-правових договорів, які не свідчать про відсутність спільності врегульованих ними відносин.

Визначення захисту прав споживачів як окремого цивільно-правового інституту дотримується і європейське законодавство, де у договорі про функціонування ЄС визначений особливий напрямок діяльності ЄС — захист прав споживачів (ст. 4).

Таким чином, відносини між споживачем і його контрагентами — це відносини, засновані на рівності, автономії волі їх учасників, що виникають між суб'єктами, які мають майнову самостійність і виникають у випадку придбання продукції для особистих потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності. Підсумовуючи, необхідно зазначити, що динаміка розвитку сфери захисту прав споживачів на сучасному етапі відносин Україна — ЄС визначається і тим, що в результаті розширення Європейського Союзу на дванадцять нових держав-членів, більшість з яких розташовані в Центральній Європі, на заході Україна межує з ЄС. Це уможливорює доступ нашої держави до ринку ЄС, який налічує майже півмільярда споживачів. У зв'язку із чим потребує вдосконалення та приведення у відповідність до законодавства ЄС законодавство України у серії захисту прав споживачів.

## 1.2. Споживач як учасник цивільних відносин за законодавством України та Європейського Союзу

У сучасному індустріалізованому суспільстві, яке пропонує великий вибір товарів і послуг, захист прав споживачів відіграє дедалі важливішу роль. Захист прав споживачів охоплює різноманітні сфери діяльності, включаючи політику, норми та законодавство, а також стандарти, добровільно взяті на себе виробниками, продавцями та виконавцями. Фактором, який об'єднує усі ці види діяльності, є ефект захисту, який вони надають (або мають на меті надавати) споживачам, які купують товари, роботи та послуги для особистих побутових потреб.

Аналіз правового статусу будь-якого суб'єкта неможливий без визначення поняття самого суб'єкта, у нашому випадку — «споживача». Це поняття традиційно досліджується у багатьох аспектах, оскільки представляє складне соціальне явище, соціальний інститут, що одержав правове оформлення. Відповідно до завдання різних наук категорія «споживач» вивчається філософією, економікою, юриспруденцією, тому дане поняття вживається як в економічному, так і в юридичному аспектах, маючи різне змістовне наповнення.

Словник української мови визначає поняття «споживач» як «особу чи організацію, що використовує, споживає якусь продукцію», а «споживати» означає «використовувати, витратити для задоволення яких-небудь потреб» [80, с. 1372].

Економічне поняття споживача можна визначити з основних положень економічної теорії за допомогою опису умов, у яких діє функція споживання, визначення місця й ролі споживача на ринку товарів [287, с. 45–107; 164, с. 55–57]. Поняття «споживач» бере свої витоки з положень економічної теорії, яка оперувала ним з моменту свого виникнення. Економічна теорія демонструє місце і роль споживача на ринку товарів, описує умови, в яких діє споживач, визначає розвиток масового споживчого попиту, заснованого на виробництві та просуванні на ринку необхідної кількості товарів і послуг. У такому розумінні, споживач — це суб'єкт ринку товарів, робіт, послуг, який володіє фінансовим потенціалом, що визначає

можливості задоволення матеріальних і духовних потреб, тобто сторона, яка є протилежною виробникові [288, с. 13]. Споживач в економічному сенсі — будь-який суб'єкт (індивідуальний або колективний), який здобуває блага, безвідносно до цілей їх подальшого використання (з позицій економіки немає значення, для чого здобувається товар). Відповідно, це й організація, що купила товари для офісу або користується комунальними послугами, і підприємець, який закупає товари для їхньої наступної реалізації. По суті, кожна людина є споживачем: усе, що оточує його з моменту народження і пов'язане з його становленням і розвитком як особистості, організацією його діяльності, що надає їй статусу споживача [140, с. 36].

У законодавстві радянського періоду такі поняття, як «споживач», «захист прав споживачів» або взагалі не застосовувалися у нормативних актах, або вживалися переважно в соціально-економічному або побутовому розумінні, не визначаючи спеціального статусу громадян–покупців товарів і замовників послуг [112].

Попри це, рядом нормативно-правових актів встановлювалося спеціальне правове регулювання відносин за участю громадян, які купували товари у роздрібній торговельній мережі, укладали договори побутового замовлення або побутового прокату [215, с. 24]. Однак законодавство того періоду, зважаючи на монополію держави у цій сфері суспільних відносин, не набуло належного розвитку і не містило ефективних засобів захисту прав споживачів.

У преамбулі Закону про захист прав споживачів (1991 р.) [257] споживачем визнавався *громадянин*, який придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги) для власних побутових потреб (курсив наш — *О. Ч.*).

Редакція Закону про захист прав споживачів від 01.12.2005 р. визначає споживача як фізичну особу, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних із підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Таким чином, можемо відмітити позитивні зміни в новій редакції Закону про захист прав споживачів (а саме заміну терміна «громадянин» на «фізична особа»), що є продовженням засад, закріплених ЦК України щодо визначення учасників цивільних відносин (ст. 2), свідченням відходу від тотального одержавлення цивільних відносин, формуванням засад громадянського суспільства в Україні.

Закон про захист прав споживачів застосовується лише до тих відносин, однією зі сторін яких є фізична особа, якщо ж продукція може придбаватися юридичною особою у споживчих цілях, застосовуються відповідні норми ЦК України. Традиційно настільки інший підхід до захисту прав фізичних та юридичних осіб заснований на більш сильній позиції останніх, тому що вони є професійними учасниками ринку, мають більші можливості для захисту своїх інтересів, у тому числі й із залученням професійних економістів, юристів. Споживач, як правило, такої професійної підтримки не має, захищає свої права самостійно, тому держава наділяє його спеціальним правовим статусом, приймаючи «спеціальне» законодавство, створює спеціалізовані органи, які здійснюють контроль за дотриманням прав і законних інтересів споживачів [88, с. 86].

Для того, щоб повною мірою усвідомити та визначити зміст поняття «споживач», на нашу думку, необхідно звернутись до практики застосування та визначення цього поняття законодавством країн СНД та ЄС. Щодо визначення поняття споживача у країнах–учасницях СНД, необхідно зазначити, що закони про захист прав споживачів таких країн, як: Російська Федерація, Киргизька Республіка, Республіка Таджикистан, Туркменістан, Казахстан, Білорусь, Вірменія визначають споживача через застосування терміна «громадянин». Лише законодавство Азербайджанської Республіки та Республіки Молдова оперує таким поняттям, як фізична особа, для визначення споживача.

Звертаючись до законодавства інших держав, автор дійшов висновку, що далеко не в кожній поняття «споживач» отримало законодавче визначення. У деяких країнах (Франція, Бельгія, Данія, Велика Британія) термін «споживач» використовується без уточнення будь-яких дефініцій. У багатьох інших державах цей термін уведено в обіг судовою практикою і доктриною. Часто він набуває

соціально–економічного або просто техніко–утилітарного змісту [216, с. 24]. Так, у Франції основним нормативним документом, направленим на охорону інтересів споживачів у договірних відносинах є Закон № 78–23 від 10 січня 1978 року «Про захист інформування споживачів продуктів і послуг» [106, с. 23–24]. Цей Закон ввів систему контролю договорів, сторони якого не є підприємцями. Сучасне законодавство США у сфері роздрібної торгівлі та надання послуг також виходить з необхідності захисту прав і законних інтересів звичайних споживачів. Так відповідно до параграфа 2301 Закону «Про гарантії при продажу товарів» 1975 р. [106, с. 81–89], споживач — це покупець (але не з метою перепродажу) товарів широкого споживання. Англійське законодавство також пов’язує поняття «споживач» з фізичними особами–непрофесіоналами, які купують товари для особистих потреб.

Щодо поняття «споживач», то ЄС розвинув свою власну споживчу концепцію, яка може розглядатися без посилання на національні правові системи. Суд ЄС розглядає споживача в контексті захисту більш слабкої сторони договору. Відповідно до положень ст. 1 Директиви 99/44 «споживач» — це будь-яка фізична особа, яка в умовах, передбачених даною Директивою, діє з метою, що не входить в межі її професійної діяльності [19]; ст. 2 (2) Директиви 97/7 містить дещо інше поняття «споживач»: це будь-яка фізична особа, яка згідно положень контрактів, що регулюються цією Директивою, діє не в цілях своєї комерційної чи професійної діяльності [30]. У ст. 2 Директиви 85/577 [12] поняття «споживач» означає особу, яка при укладенні угод, передбачених даною Директивою діє не в цілях своєї комерційної чи професійної діяльності, що є ідентичним визначенню поняття «споживач», яке міститься у ст. 2 (в) Директиви 93/13 [17] та у ст. 1 (2а) Директиви 87/102 [13]. У ст. 2 (е) Директиви 98/6 визначено, що «споживач» — будь-яка фізична особа, що придбаває товар не в цілях своєї комерційної чи професійної діяльності [32].

У Директивах щодо продажу товарів, споживчого кредиту (ст. 1 (2) а), несправедливих умов контрактів (ст. 2b), часового поділу (ст. 20) вживається термін

«покупець», замість «споживач». Під споживачем розуміється особа, яка діє з цілями, непов'язаними з її бізнесом чи професією.

Отже, як видно вищезазначеного, «споживач» в ЄС — це особа, що придбаває товар (послуги) для використання, але не з метою своєї комерційної чи професійної діяльності.

З вищенаведеного вбачається, що споживачем визнається непрофесіонал, який придбаває товари та послуги для задоволення особистих потреб. Дефініція «споживач» не отримала єдиного формулювання у законодавстві ЄС. Проте можна відзначити такі спільні ознаки цього поняття: а) суб'єктом є фізична особа, яка укладає договір, як правило, не у комерційних та професійних цілях (виключенням є відносини з надання туристичних послуг у бізнес-турі); б) суб'єктом є особа, яка безпосередньо споживає продукт, який займає кінцеву сходинку в економічному процесі. Крім того, у праві ЄС термін «споживач» застосовується до особи, якій завдана шкода неякісним продуктом (товаром, послугою) [222, с. 251].

Таким чином, критерієм, за яким тлумачиться «споживач», є його непрофесіоналізм: він може придбати товари і послуги з метою особистого використання, а не для подальшої переробки або перепродажу. Йдеться, перш за все, про фізичних осіб — споживачів товарів, робіт і послуг. Однак у Хартії захисту споживачів, затвердженій Європейською радою у 1973 р. [49], до споживачів вперше було віднесено не тільки фізичних, а й юридичних осіб, які отримують товари і послуги з метою особистого використання. До таких юридичних осіб Хартія відносить лише асоціації і благодійні фонди, об'єднання ремісників, кустарів і невеликі підприємства [112].

Проте, якщо звернути увагу на директиви ЄС щодо визначення прав споживачів у різних сферах (наприклад, Регламент ЄС № 593/2008 про право, яке належить застосовувати до договірних зобов'язань [46], Директива Європейського Парламенту та Ради Європи 98/6/ЄС від 19.02.1998 р. про захист споживачів при зазначенні цін на товари, які пропонуються споживачам [32], Директива Європейського Парламенту та Ради 1999/44/ЄС від 25.05.1999 р. про певні питання продажу та гарантії товару споживання [19], Директива Ради 93/13/ЄЕС від

05.04.1993 р. щодо несправедливих умов споживчих договорів [17], Директива Ради 85/577/ЄЕС від 20.12.1985 р. про захист споживачів щодо контрактів, які укладені поза діловими приміщеннями [12], Директива Європейського Парламенту та Ради 2002/65/ЄС від 23.09.2002 р. про дистанційну торгівлю та фінансові послуги споживачам [27] та ін.), необхідно відмітити, що більшість з них оперують поняттям споживача як фізичної особи, виключаючи юридичних осіб. На нашу думку, необхідно зазначити, що всі дефініції, наведені у директивах ЄС, не є однаковими, а стосуються лише певного кола відносин, які регулюються ними, тому можемо говорити про відсутність чіткого визначення поняття споживача на рівні законодавства ЄС.

Таким чином, слід визнати, що в зарубіжному законодавстві йдеться про фізичних осіб–споживачів. Хоча в літературі можна зустріти позицію, згідно з якою споживачами можуть виступати не тільки фізичні особи, але і юридичні особи, якщо вони вступають у правовідносини не з метою здійснення підприємницької діяльності [112].

Невизначеність у законодавстві терміну «споживач» призвела до різного тлумачення ст. 2 ГК України, де споживачі вперше визначені як учасники відносин у сфері господарювання. Так Н. О. Саніахметова вважає, що споживачі як учасники господарських відносин — це громадяни [194, с. 123].

В. В. Мачуський зазначає, що визначення Законом споживача тільки як фізичної особи видається не зовсім прийнятним у контексті ГК України, бо зникають споживачі — юридичні особи [187, с. 48].

Науково-практичний коментар до Господарського кодексу України за редакцією В. С. Щербини містить інше тлумачення поняття споживача у розумінні господарських правовідносин [194, с. 12] і визначає споживача виключно як юридичну особу — *організацію*, яка споживає результати господарської діяльності, незалежно від того, чи є вона господарюючим або не господарюючим суб'єктом (споживачі енергії, природного газу тощо). Не є учасниками відносин у сфері господарювання споживачі — фізичні особи, права яких визначені окремим законодавством. Однак останнє положення має єдиний виняток. Якщо права

споживачів — фізичних осіб порушуються у результаті зловживання монопольним становищем або недобросовісної конкуренції, то факти цих порушень можуть стати підставою для притягнення суб'єктів господарювання (виробників, виконавців або продавців) до відповідальності у рамках цивільних [45], господарських відносин, якими є й антимонопольно–конкурентні відносини.

Закон про захист прав споживачів не поширює свою дію на юридичних осіб. Але разом з тим, у законодавстві України існує ряд випадків віднесення юридичних осіб до споживачів. Зокрема, ст. 1 Закону України «Про телекомунікації» [277] визначає споживачем телекомунікаційних послуг (споживачем) — юридичну або фізичну особу, яка потребує, замовляє та/або отримує телекомунікаційні послуги для власних потреб. Споживачами продукції інформаційних агентств відповідно до Закону України «Про інформаційні агентства» [259] є громадяни, юридичні особи, державні органи України та інших держав, які на підставі відповідної угоди з інформаційними агентствами одержують їх інформаційну продукцію. Покупцем сільськогосподарських машин відповідно до Закону України «Про захист прав покупців сільськогосподарських машин» [256] є юридична або фізична особа, яка використовує, придбаває, замовляє або має намір придбати чи замовити машину, роботу, послугу. На нашу думку, вказані закони, хоч і регулюють певну сферу правовідносин, але повною мірою їх досвід визначення у складі споживачів і юридичних осіб є продовженням тенденції, закладеної у ст. 91 ЦК України, яка прирівнює фізичну й юридичну особу у здатності мати цивільні права та обов'язки, крім тих, які за своєю природою можуть належати лише людині.

Існує також така думка, що при визначенні цього терміна необхідно посилались на Закон України «Про природні монополії» [270] і те, що, виходячи з господарського права, споживачами визначаються лише юридичні особи [169, с. 105].

Закон України «Про природні монополії» у ст. 1 визначає споживача як фізичну або юридичну особу, яка придбаває товар, який виробляється (реалізується) суб'єктами природних монополій. У цьому випадку законодавець включає до поняття «споживач» необмежене коло осіб, не пов'язуючи їх певною метою такого

придбання (для власного користування чи виробничих потреб). Але таке широке тлумачення поняття «споживач» обмежується сферою дії цього Закону, яка на відміну від сфери дії Закону України про захист прав споживачів, поширюється лише на відносини, які виникають на товарних ринках, які перебувають у стані природної монополії.

Певна річ, юридичні особи, фізичні особи–підприємці, які користуються електричною енергією є споживачами за Законом України «Про природні монополії» і не є споживачами за Законом України про захист прав споживачів.

Виходячи з визначення поняття, наведеного в Законі про захист прав споживачів, для визнання конкретної особи споживачем у рамках, регламентованих ним відносин, важливо врахувати такі умови:

1. Споживач — *це особа*. Закон про захист прав споживачів застосовується лише до тих відносин, однією із сторін у яких є фізична особа, якщо ж продукція придбавається юридичною особою у «споживчих» цілях, застосовуються відповідні норми ЦК України.

Споживачем у розумінні Закону про захист прав споживачів не може бути юридична особа, а також фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує продукцію для здійснення підприємницької діяльності або виконання обов'язків найманого працівника.

Існує певна складність у відмежуванні тих осіб, які можуть бути визнаними споживачами (у цьому випадку ми маємо на увазі фізичну особу–підприємця, фізичну особу, яка є найманим працівником і придбаває продукцію для юридичної особи), адже вони нічим не відрізняються від інших фізичних осіб і можуть вступати в цивільні правовідносини і як споживачі, і як фізична особа–підприємець та найманий працівник відповідно [294].

На нашу думку, вирішальне значення тут має не те, від імені якої особи оформляються документи при придбанні (замовленні) продукції або в якому статусі виступає фізична особа–підприємець чи найманий працівник при придбанні (замовленні) продукції, чи юридична особа, яка придбаває продукцію для найманого працівника, вирішальне значення в цьому випадку має саме мета

придбання продукції, оскільки саме ця мета є визначальною для визнання особи споживачем відповідно до вимог Закону про захист прав споживачів.

Так, наприклад, забезпечення працівників спеціальним одягом, спеціальним взуттям та іншими засобами індивідуального захисту має на меті зменшення чи знешкодження негативного впливу виробничих факторів на здоров'я працівників, тому вони повинні видаватися працівникам фактично (ст. 164 КЗпП України). Засоби індивідуального захисту повинні відповідати встановленим нормам і стандартам, що забезпечує їх якість. В даному випадку, на нашу думку, незалежно від того, що такі засоби захисту придбаватимуться за кошти юридичної особи, придбання даних засобів захисту та спеціального одягу хоч і буде пов'язано із здійсненням підприємницької діяльності, але разом із тим буде спрямоване за захист працівників, тобто для задоволення їх власних потреб. Про поширення на дані відносин дії закону про захист прав споживачів можна говорити і у тому випадку, коли працівник придбаває спецодяг та інші засоби індивідуального захисту за власні кошти, якщо встановлений нормами строк видачі цих засобів порушено роботодавцем.

Фізична особа–підприємець, яка укладає договір на придбання (замовлення) продукції і фігурує у ньому як підприємець, під дію Закону про захист прав споживачів не підпадає. Водночас, якщо вона придбаває як фізична особа, наприклад, телевізор, комп'ютер чи іншу продукцію, яка може бути використана як для його власних потреб, так і для здійснення підприємницької діяльності, вона може бути визнана споживачем відповідно до Закону про захист прав споживачів та мати увесь арсенал засобів захисту його порушених, оспорених чи невизнаних прав та законних інтересів.

Що стосується фізичної особи–найманого працівника, то, якщо найманий працівник заковує (замовляє) продукцію від імені юридичної особи, то дія Закону про захист прав споживачів на нього не поширюється, оскільки фактично особою, яка буде користуватись тією чи іншою придбаною продукцією буде юридична особа.

Інша справа, що в роздрібній торгівлі основним підтверджуючим фактом укладення договору документом здебільшого є фіскальний чек.

Якщо найманий працівник, отримавши гроші готівкою під звіт, придбав для юридичної особи, наприклад, електрочайник, то формально дія Закону про захист прав споживачів на нього не поширюється. Фактично ж, він зможе скористатися наданими споживачу правами і, скажімо, здати електрочайник у разі поломки до гарантійного ремонту або обміняти його в установленому порядку.

Як зазначалось вище, нагальним є питання про необхідність особливого захисту юридичних осіб і застосування до відносин за їхньою участю норм Закону. На думку деяких авторів, лише певна категорія юридичних осіб може отримати правовий захист за Законом про захист прав споживачів. Так, І. В. Кірюшина зазначає, що йдеться про такі юридичні особи, які придбавають продукцію для побутових потреб своїх працівників (трудового колективу), або про такі «організовані групи споживачів», як споживчі кооперативи, товариства власників житла й подібні об'єднання громадян [140, с. 35], які придбавають товари для реалізації своїх статутних завдань і не мають на меті отримання прибутку [151, с. 69]. І. В. Кірюшина наполягає на необхідності особливого (підвищеного) захисту такої категорії суб'єктів. Такі юридичні особи (головним чином, некомерційні організації) зацікавлені в застосуванні в чинному законодавстві спеціальних засобів охорони й захисту їх прав.

Але, на нашу думку, таке обмеження кола юридичних осіб, до яких може застосовуватись дія Закону про захист прав споживачів є необґрунтованим. Юридична особа, придбаваючи товар, роботи або послуги для забезпечення потреб своїх працівників (автомат для питної води чи кавовий автомат, кондиціонери), потребує, насамперед, поширення на неї саме законодавства щодо захисту прав споживачів, а не законодавства, яке регулює договірні відносини. Аналізуючи законодавство країн-учасниць СНД, дійшли висновку, що лише Закон Азербайджанської республіки про захист прав споживачів оперує поняттям «особа», поширюючи дію й на юридичних осіб (ст. 1) [197].

2. Споживач — це особа, яка замовляє, придбаває, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію *для особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою діяльністю*, тобто для «споживчих» потреб. Мета придбання товарів є визначальним критерієм. Разом з тим, відсутність легального визначення «особистих» допускає різне тлумачення цього поняття і на практиці може призвести до спорів про можливість застосування законодавства про захист прав споживачів у тій або іншій ситуації, наприклад, у придбанні вантажного автомобіля, трактора. У різний спосіб визначено цей критерій у законодавстві країн–учасниць СНД. Так, наприклад, акцентується увага на меті придбання товару для потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності у законодавстві таких країн, як: Вірменія (ст. 1) [198], Молдова (ст. 1) [200], Білорусь (ст. 1) [199]; акцент на побутові (особисті) потреби простежується у законодавстві Туркменістану (преамбула) [203] та Таджикистану [201].

У редакції Закону про захист прав споживачів від 2005 р. зазначено, що цим Законом регулюються виключно відносини за участю фізичних осіб, що придбавають або мають намір придбати продукцію для особистих потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності. Тому сьогодні при визначенні поняття «споживач» акцент переміщений з поняття «особистих» потреб на вирішення того, чи пов'язані вони із здійсненням підприємницької діяльності. За природою ці потреби можуть бути різними: особистими, побутовими, сімейними, домашніми й іншими, головне — відокремлювати їх від здійснення підприємницької діяльності. Отже, поняття «особистих потреб» охоплює і придбання особою продукції для виробничого використання, якщо вона якщо вона застосовується не з метою підприємницької діяльності, а, наприклад, придбання трактора для використання на садовій ділянці.

Певна річ, не є споживачем фізична особа, яка, придбаваючи продукцію, використовує її у діяльності, яку вона здійснює самостійно на свій ризик з метою систематичного отримання прибутку.

Доречним у цьому контексті видається положення цивільного законодавства щодо закріплення спеціального делікту про відшкодування шкоди, завданої

недоліками товарів, робіт (послуг) (§ 3 гл. 82 ЦК України). Так відповідно ст. 1209 ЦК України продавець, виготовлювач товару, виконавець робіт (послуг) зобов'язаний відшкодувати шкоду, завдану *фізичній або юридичній особі* внаслідок конструктивних, технологічних, рецептурних та інших недоліків товарів, робіт (послуг), а також недостовірної або недостатньої інформації про них. На відміну від Закону про захист прав споживачів, ст. 1209 ЦК України не надає належної уваги меті придбання продукції, а також особі, яка її придбала. Тому передбачена цією статтею відповідальність продавця, виготовлювача, виконавця наставатиме і тоді, коли таку продукцію було придбано для використання у підприємницькій діяльності. Саме системне тлумачення цивільного законодавства, а також ретроспективний аналіз результатів розгляду проекту чинного ЦК України, на думку В. Д. Примака та І. Б. Шицького, вказують на неприпустимість звуження змісту вказаного припису до норм, що відповідали б нормам ЦК України [195, с. 941]. Автори підкріплюють своє твердження думкою щодо того, що складно припустити, що розробники ЦК України не врахували особливостей регулювання подібних відносин цивільними кодексами інших країн СНД, норми яких прямо встановлюють обмеження щодо товарів, робіт, послуг, які використовуються у підприємницькій діяльності. На нашу думку, апелювання вказаних авторів до випадків принципового ігнорування розробниками ЦК України досвіду країн СНД є досить необґрунтованим та таким, що не обґрунтовує належним чином визначення у ст. 1209 кредитором за даним деліктним зобов'язанням і фізичних, і юридичних осіб незалежно від мети споживання. На нашу думку, поява у ЦК України норм щодо відшкодування шкоди, завданої внаслідок недоліків товарів, робіт та послуг, свідчить про підвищену увагу з боку законодавця до охорони інтересів споживачів у процесі придбання товарів, робіт і послуг та, відповідно, захисту їх прав у випадку порушення, а використання досвіду країн СНД, певна річ, може слугувати лише допомогою у вдосконаленні вказаних норм. Зокрема, за ЦК Російської Федерації відшкодування шкоди, завданої внаслідок недоліків товарів, робіт та послуг, передбачене ст. 1095, застосовується виключно у випадку, коли такий товар, робота, послуга були придбані із споживчою метою, а не для використання у

підприємницькій діяльності. На думку А. К. Товмасяна, така норма є виправданою, оскільки, якщо особа, що придбаває товар (замовляє роботу, послугу) для особистих потреб, виступає як споживач і тому може розраховувати на застосування засобів підвищеного захисту своїх прав і охоронюваних законом інтересів від порушень з боку підприємців, то юридична особа, що здійснює підприємницьку діяльність, що експлуатує річ, хоча й призначену, звичайно, для побутових потреб, не може претендувати на надання їй такого захисту у випадку завдання шкоди внаслідок недоліків товарів, робіт, послуг [319, 90]. На нашу думку, ст. 1209 ЦК України повинна бути доповнена частиною такого змісту:

*«4. Правила, передбачені цією статтею, застосовуються лише у випадках придбання товарів (виконання робіт, надання послуг) для особистих потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності».*

Також на практиці може виникнути питання, чи можна вважати споживачем фізичну особу–підприємця, що придбаває побутові прилади в офіс, що замовляє послуги для забезпечення діяльності своїх співробітників? Тобто, юридично значущі дії фізичної особи–підприємця не можуть спрямовуватись на задоволення власних побутових потреб, і щодо таких дій фізична особа–підприємець не може розраховувати на правовий інструментарій захисту прав, який їй надає законодавство про захист прав споживачів. Разом із тим, не можна не визнавати того факту, що фізична особа–підприємець, незважаючи на цей свій статус, має також і власні побутові потреби, які вона й задовольняє, зокрема, укладаючи цивільно–правові договори та користуючись придбаним. Інакше кажучи, маючи статус підприємця, фізична особа *de facto* зберігає свою властивість бути споживачем, придбаваючи, замовляючи та використовуючи або маючи намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги) також і для власних побутових потреб.

Слід зауважити, що законодавець, визначаючи поняття «споживач» за допомогою вказівки на особливу мету правочинів, які фізична особа вчиняє або планує («для особистих потреб»), а також вказівки на те, що така мета має мати місце в момент укладення правочину або планування його вчинення та під час

використання товарів, робіт або послуг, ніяких більше ознак особи, що придбаває, замовляє, використовує, не формулює. Тому, на нашу думку, не висуваючи ніяких особливих вимог до оформлення договорів фізичних осіб–підприємців, яке б дозволило встановити споживчу природу цих договорів, законодавець тим самим дає підставу вважати велику кількість договорів такими, що були укладені «не споживачем», тобто укладеними для ведення підприємницької діяльності. На користь такого висновку свідчитиме й той факт, що відповідною стороною у договорі виступила фізична особа, яка у момент його укладення мала статус суб'єкта підприємницької діяльності [192].

Справді, при укладенні договору у письмовій формі (це часто не відбувається, зокрема, у випадку розрахунку готівкою або у випадку, коли договір є реальним) мету придбання (замовлення) навряд чи формулюють. А в тому випадку, коли підприємець оплачує покупку (роботу, послугу) за безготівковим розрахунком, у належним чином оформленому договорі навіть може спеціально позначатися статус клієнта–підприємця (це може зумовлюватися, зокрема, потребою підтвердження правомірності віднесення відповідних витрат до валових, якщо підприємець сплачує податок на прибуток), який вказує на «неспоживчий» характер договору. Часто такі договори фізичної особи–підприємця за своїм оформленням нічим не відрізняються від договорів, що укладають фізичними особами, які не мають статусу підприємців, а документами, що непрямо свідчать про такі договори, є лише розрахункові документи — касовий або товарний чек, квитанція тощо. Таким чином, якщо у момент укладення договору відсутній документальний доказ їх «споживчого» характеру, то й особа, що придбаває продукцію, у цей момент не може бути визнана споживачем.

Складним також є і встановлення факту використання фізичною особою–підприємцем багатьох товарів (робіт, послуг) виключно для власних побутових потреб. Звісно, на особистому автомобілі можна просуватись не лише до місця проведення дозвілля, а й, наприклад, до місць виконання робіт, що становлять предмет підприємницької діяльності цієї особи. Інакше кажучи, характер використання речей (послуг, робіт) може бути двояким: і для підприємницької

діяльності, і для задоволення «власних побутових потреб». Так підприємець може замовити ремонт приміщень власного будинку, в одній частині якого він проживає, а в іншій — працює у спеціально обладнаному офісі, майстерні тощо. Цієї двоякості законодавець, на нашу думку, не враховує, а своїм визначенням поняття «споживач» закладає можливість для двох висновків: з'ясувавши, що фізична особа має статус підприємця, можна стверджувати, що всі відносини з її участю можуть бути пов'язані лише з метою одержання прибутку. А довівши, що підприємець все ж таки використовував річ (результат роботи) для власних побутових потреб, можна говорити, що у тих самих відносинах брала участь лише особа, яка є вже, незалежно від її підприємницького статусу, споживачем. Який же висновок потрібно зробити, якщо, наприклад, підприємець придбав річ та використовував її і як підприємець, і як фізична особа (для побутових потреб)? Яким чином визначати в одній особі підприємця та фізичну особу–споживача?

На нашу думку, визначення поняття «споживач» у Законі про захист прав споживачів має формулюватись інакше. Насамперед, нелогічним є збереження можливості відмови в судовому захисті особі, яка має статус суб'єкта підприємницької діяльності, з підстав придбання та використання продукції для власних побутових потреб. Очевидно, необхідно поширити статус споживача на фізичних осіб–підприємців, які беруть участь у відносинах з приводу тієї продукції, що може бути використана для їхніх особистих побутових потреб. Саме можливість використання для особистих потреб, а не факт такого використання має бути покладено в основу визначення поняття «споживач»: по-перше, це позбавить від необхідності визначення існування відповідної мети договору в момент його укладення, а по-друге, така презумпція дозволить позбавитись необхідності доведення факту використання придбаного для особистих потреб.

3. Відповідно до ч. 2 ст. 16 Закону про захист прав споживачів право вимагати відшкодування завданої шкоди визнається за кожним потерпілим споживачем незалежно від того, чи перебував він у договірних відносинах з виробником (продавцем, виконавцем), тому під споживачем розуміється не тільки особа, що безпосередньо придбала або замовила товар або послугу, вступивши в договірні

відносини (або має намір це зробити), й *будь-яка особа, що користується продукцією (результатом роботи, послуги) на законних підставах зі згоди безпосереднього її набувача*. Таких осіб, О. П. Письменна пропонує називати «похідними споживачами» [215, с. 11]. Це можуть бути члени сім'ї особи, яка придбала продукцію, що спільно її використовують (наприклад, туристичні путівки придбані фірмою тощо), особи, які отримали продукцію внаслідок дарування чи іншого правочину. Такий підхід пов'язаний з тим, що використання товару з метою, передбаченою Законом про захист прав споживачів, є самостійним критерієм визначення споживача, і особа здобуває цей статус і в тому випадку, коли товар здобувався іншою особою (у тому числі і юридичною), але використовується безпосередньо іншою особою.

Законодавством в окремих випадках передбачається, що користуватися товаром, результатом роботи, послугою може тільки особа, яка уклала договір із продавцем, виконавцем. Наприклад, скористатися пільговою чи безоплатною послугою з договору перевезення залізничним транспортом можуть тільки визначені законодавством особи, які придбали у касі квиток із зазначенням конкретної особи і представленням відповідного документу, що посвідчує особу (п. 19 Порядку обслуговування громадян залізничним транспортом) [267], право придбавати та вживати окремі товари мають виключно особи, які досягли 18-річного віку (наприклад, придбання та вживання алкогольних та тютюнових виробів) [252].

За сукупності таких умов можна вести мову про такого суб'єкта як споживач-особу, за якою законодавцем закріплений спеціальний правовий статус, що виявляється в наявності в споживача спеціальної правосуб'єктності (право- і дієздатності) і комплексу спеціальних прав та обов'язків.

Підсумовуючи усе вищевикладене, наведемо загальне поняття «споживач» у такій редакції: *«споживач — особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника»*. Це, на нашу думку, дозволить узгодити

використання цього поняття та надати відповідний правовий захист усім категоріям осіб, які беруть участь у таких правовідносинах.

### **1.3. Поняття та структура цивільно–правового статусу споживача**

Щодо визначення змісту поняття правового статусу споживача необхідно зазначити, що визначити поняття «правовий статус» можна, звернувшись до логічного тлумачення поняття «статус». У перекладі з латинської він означає «положення», «стан» кого-небудь, чого-небудь [298, с. 471].

У тлумачному словнику значення цього слова зафіксоване як «правове становище громадян, державних і громадських органів, міжнародних організацій тощо» [206, с. 581].

У термінологічному значенні правовий статус визначається як юридично закріплене положення особи в суспільстві [317, с. 48]. В основі правового статусу знаходиться фактичний соціальний статус, тобто реальне становище людини в системі суспільних відносин. Право лише закріплює це становище, вводить його у законодавчі рамки. Категорія правового статусу особи характеризує обсяг прав, свобод і обов'язків, гарантій, якими володіє суб'єкт права.

Дослідження функціональних (динамічних) властивостей цивільно-правового статусу споживача в єдності його соціальних та юридичних аспектів є досить складним процесом через різні особисті якості кожної особи, її поведінку й діяльність у правовій сфері.

У той же час, ця проблема в юридичній літературі розглядається як одна з нагальних [168, с. 22]. На думку О. А. Лукашевої, визначення правового статусу, має підкреслювати соціальне призначення особи. Це досягається виходом за межі виключно юридичних категорій за допомогою встановлення зв'язку прав та обов'язків із соціальною діяльністю особи. Такий підхід буде сприяти розкриттю активної творчої функції правового статусу, оскільки проблема правового статусу, як і

будь-яка проблема особи, пов'язана з її соціальною діяльністю. Тому вивчення усіх юридичних категорій, в тому числі і правового статусу, має здійснюватись у нерозривній єдності з свідомістю та діяльністю особи [204, с. 30].

М. В. Вітрук визначає, що поняття соціального статусу включає атрибутивні (щодо приналежності до колективу, соціальної групи), функціональні, оціночні і нормативні ознаки. Це поняття об'єднує в собі функціональну та оціночну сторони, показує те, що особа може робити, що вона робить, які результати її дій і як вони оцінюються іншими особами, суспільством [87, с. 152].

Наявність національних мовних відповідників призвела до того, що науковці, досліджуючи поняття правового статусу тих чи інших юридичних осіб, не завжди застосовують саме термін «правовий статус», а здебільшого віддають перевагу зазначеним вище термінам «правове положення», «правове становище» та на доповнення: «цивільно-правова природа» тощо. Це відображається, зокрема в працях таких авторів, як: В. Андрєєв [62], Н. Гончарова [98], С. Іванов [132], О. Літвіна [173], С. Хєда [334], О. Шеремет [346], А. Шестаков [348] та інші.

Однак, незважаючи на широкий термінологічний вибір, слід зауважити, що поняття «правовий статус» може вважатись найбільш вдалим і використовуватися як таке, що змістовно об'єднує наведені вище термінологічні сполучення. Разом із тим, термін «правовий статус» є більш традиційним за своїм використанням, насамперед, у чинному цивільному законодавстві (наприклад, «правовий статус юридичних осіб приватного права», «правовий статус юридичних осіб публічного права» (ч. 3 ст. 81 ЦК України), «правовий статус повних учасників командитного товариства» — ч. 1 ст. 135 ЦК України та ін.), а також, на нашу думку, є найбільш вдалим для позначення цивільно-правового статусу споживача.

Правовий статус особи є єдиним, і це необхідно для усвідомлення того, що з правових позицій можливості, які надані особі законодавством, є рівними. Разом із тим, єдність єдиного загального правового статусу дозволяє особі брати участь у різних суспільних відносинах і сферах життя, зокрема у сфері захисту прав споживачів. І в кожній такій сфері вона виконує різні спеціальні функції, як

постійні, стійкі, так і тимчасові, але соціально значущі, які визначаються як об'єктивними, так і суб'єктивними чинниками.

Через це поряд із загальним правовим статусом особи існують спеціальні правові статуси різних категорій осіб. Відмінність між загальним та спеціальним правовим статусом може бути визначено як різниця між загальним та особливим [168, с. 23; 286].

А. В. Поляков щодо всіх суб'єктів права (як фізичних, так і юридичних осіб) виділяє загальний, спеціальний та індивідуальний правові статуси [220, с. 558].

В. Д. Перевалов та В. І. Леушин класифікуючи правові статуси особи за сферою дії та структурою правових систем розрізняють наступні їх види: а) загальний (міжнародний); б) конституційний (базовий), в) галузевий, г) родовий (спеціальний); д) індивідуальний [316, с. 507].

Найбільший інтерес для дослідження цивільно–правового статусу споживача представляє конструкція спеціального правового статусу, що може бути визначений як *закріплений нормами права статус відособленої за певними ознаками соціальної групи, що характеризує особливе положення особи, зумовлене тією соціальною роллю, що вона виконує в цій соціальній групі*. Категорія спеціального правового статусу конкретна, спеціалізована, тому що виконує функцію соціальної диференціації, заснованої на будь-якій юридично значимій zasadі: вік, споріднення, стан здоров'я, професія, особлива соціальна роль суб'єкта й інші ознаки. Спеціальний правовий статус визначає специфічні права й обов'язки, особливе положення певної категорії суб'єктів.

Аналізуючи співвідношення загального та спеціального правових статусів, М. В. Вітрук підкреслює, що загальний правовий статус особи охоплює собою такі юридичні права, обов'язки і законні інтереси, які притаманні усім особам і кожній окремо, незалежно від особливостей їх соціально-класового, вікового, статевого, сімейного, службового положення. Спеціальні правові статуси включають спеціальні права та обов'язки окремих категорій осіб, виокремлених за вищеперерахованими ознаками. Правовий статус особи і її спеціальні правові статуси взаємопов'язані, але самостійні явища. Взаємозв'язок їх полягає у тому, що

вони певною мірою збігаються, оскільки спеціальні правові статуси витікають із загального, засновуються на ньому, розвиваються і доповнюють його [85, с. 186].

Так наприклад, К. М. Соколецька, визначаючи особливості цивільно-правового статусу іноземних громадян, вказує на існування спеціального статусу таких осіб (підприємців, інвесторів, співробітників дипломатичних, консульських установ і міжурядових організацій, осіб, які навчаються в Україні і т.п.), причому кожна із зазначених категорій громадян має сукупність спеціальних, тільки їм властивих цивільних прав, маючи при цьому усі права та обов'язки, передбачені загальним правовим статусом іноземців [300, с. 31].

Р. О. Стефанчук, досліджуючи особливості правового статусу фізичної особи, зазначає про існування спеціального правового статусу фізичної особи публічного права, що дає можливість забезпечити необхідний баланс інтересів суспільства та фізичної особи, яка здійснює свої функції в публічній сфері [310, с. 91].

Спеціальний правовий статус виконує стосовно загального правового статусу або функцію доповнення останнього шляхом надання додаткових прав (наприклад, правовий статус фізичної особи в цивільному праві, що є загальним до відношенню до правового статусу споживача, що є спеціальним), або його обмеження (наприклад, правовий статус особи, яка придбаває продукцію для особистих потреба особи, яка придбаває продукцію для здійснення підприємницької діяльності) [179, с. 9–17]. Загальний правовий статус залишається основою, необхідною передумовою спеціального правового статусу, що, у свою чергу, конкретизує положення певної групи суб'єктів, тим самим, коректуючи загальний правовий статус [168, с. 25]. Конкретизуючи загальний та спеціальний правовий статус в межах нашого дослідження, можемо визначити загальним правовим статусом — цивільно-правовий статус фізичної особи та цивільно-правовий статус юридичної особи, а спеціальним статусом до обох із них є цивільно-правовий статус споживача.

Виходячи з вищевикладеного, необхідно підкреслити, що загальний правовий статус особи не тільки не виключає, а, навпаки, передбачає наявність спеціального правового статусу, який його конкретизує, розвиває і доповнює щодо різних осіб,

які характеризуються різними специфічними рисами соціального, цивільного, сімейного та іншого положення.

Необхідно зазначити, що одна і та сама конкретна особа може бути носієм одночасно декількох спеціальних правових статусів, залежно від тих позицій, які вона займає у суспільстві [85, с. 188]. Л. І. Спірідонов вважає, що набуття особою соціальних якостей являє собою об'єктивний процес, оскільки, по-перше, особа існує і проявляє себе в суспільстві, по-друге, частина соціальних якостей вона отримує незалежно від свого пізнання та волі (наприклад, статі). По-третє, жодна із соціальних якостей докорінно не впливає на долю особи, яка формується в певному полі соціальних можливостей, і людина може проявити себе в різних сферах суспільного життя, в різних соціальних ролях. При цьому варто зазначити, що статус особи в суспільстві визначається не тільки тим, яку соціальну позицію вона займає завдяки своїм особистісним якостям, але і тим, які позиції існують у суспільній системі, до якої вона належить [302, с. 155–156].

Індивідуальний правовий статус особи, відмічає М. В. Вітрук, є змінним, динамічним у часі. Ці зміни, динаміка індивідуального статусу і різноманітність спеціальних правових статусів притаманні цій особі. Тому варто розрізняти категорію конкретного індивідуального правового статусу особи, яка показує, які саме спеціальні правові статуси особою фактично реалізуються, використовуються на даний момент [85, с. 191]. Учений при цьому підкреслює, що правовий статус (загальний, спеціальний та індивідуальний) виступає як висхідна точка, визначена законом, але не реалізована практично, тоді як конкретний індивідуально–правовий статус особи характеризується суб'єктивними правами та обов'язками на стадії володіння ними та їх здійснення (виконання) [85, с. 191].

Індивідуальний правовий статус особи, що виступає у тій чи іншій якості, визначається загальним правовим статусом та набором спеціальних правових статусів залежно від соціальної ролі та призначення особи» [86, с. 17].

Індивідуальний правовий статус суб'єкта права являє собою персоніфікований правовий стан конкретної особи, що визначається загальним правовим статусом та комплексом спеціальних правових статусів.

На думку К. М. Соколецької, індивідуальний цивільно-правовий статус іноземних громадян виявляє собою сукупність прав і обов'язків, що належать конкретній фізичній особі як індивіду [300, с. 33].

На нашу думку, для конструкції цивільно-правового статусу споживача можна транспонувати саме категорію спеціального правового статусу, а не індивідуального, оскільки, на нашу думку, індивідуальний цивільно-правовий статус споживача має включати в себе встановлену нормами цивільного права систему визнаних і гарантованих державою прав та обов'язків споживача у сфері купівлі товарів чи виконанні робіт (наданні послуг) і т.д.

Аналіз загальнотеоретичного розуміння конструкції спеціального правового статусу дозволяє віднести правовий статус споживача до переліку спеціальних правових статусів, що належать суб'єктам окремої соціальної групи, виділеної за такою ознакою, як їх особлива соціальна роль, зумовлена необхідністю їх спеціального захисту державою шляхом створення додаткових гарантій охорони прав і законних інтересів і викликана необхідністю усунення економічної нерівності контрагентів. Виходячи з цього, правовий статус споживача представляє закріплене законодавством про захист прав споживачів особливе правове положення особи, що придбаває (або має намір придбати) продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних із підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Комплексний підхід до розуміння і вивчення цивільно-правового статусу споживача в контексті адаптації цивільного законодавств України до законодавства ЄС дозволяє найбільш змістовно охарактеризувати цього суб'єкта, дати точне визначення поняття «споживач», визначити особливості й специфіку його правового положення серед інших учасників цивільного обороту. Конструкція такого спеціального правового статусу дозволяє точно виявити весь комплекс можливостей, якими володіє особа у її особливій якості споживача.

Специфіка цивільно-правового статусу споживача проявляється у двох особливостях: момент виникнення у особи такого статусу й наділення споживача в рамках спеціального правового статусу додатковими правовими можливостями.

Правовідносини за участю споживача виникають на підставі різноманітних юридичних фактів. Процес реалізації правового статусу споживача починається вже з моменту, коли він виявляє намір придбати товар або безпосередньо робить це, укладаючи цивільно-правовий договір, вступаючи в цивільні правовідносини, наприклад, щодо реалізації правового статусу споживача з приводу права на інформацію.

На відміну від приблизного переліку підстав виникнення цивільних прав і обов'язків учасників цивільного обороту, визначених ст. 11 ЦК України, значення юридичного факту набуває вираження споживачем наміру придбати товар, про що йдеться у ст. 1 Закону про захист прав споживачів.

Природа такої підстави та місця у динаміці цивільних відносин не досить досліджена, адже у більшості публікацій вона узагалі не аналізується, хоча на практиці є досить розповсюдженою підставою виникнення правовідносин за участю споживача. Таке право споживача як право на інформацію про продукцію виникає до укладення договору з одного факту вираження споживачем наміру вчинити правочин. Це означає, що, звернувшись до продавця із проханням показати продукцію, розповісти про її властивості, особа уже реалізує свій правовий статус. Відмова продавця задовольнити обґрунтовані вимоги споживача в частині надання інформації є порушенням його прав.

Підхід до вивчення особливостей правового статусу суб'єктів, що належать до окремих соціальних груп, за допомогою аналізу їхнього правового статусу, а не з погляду аналізу їхніх прав й обов'язків у конкретних правовідносинах, на нашу думку, є кращим, тому що він дає можливість вивчення всього комплексу різноманітних багатогалузевих взаємозв'язків суб'єктів даної соціальної групи, забезпечуючи комплексний підхід до аналізу особливостей їхнього правового положення, що, однак, не звільняє від необхідності розгляду питань реалізації можливостей, закладених у рамках правового статусу, у правовідносинах. Доцільність вивчення всього комплексу багатогалузевих правових зв'язків, у які вступають такі суб'єкти, сумнівів не викликає. І тут традиційні підходи до проблеми з позиції правовідносини можуть виявитися малоефективними, оскільки

вони, як правило, пов'язані з лише галузевими моментами. Конструкція ж правового статусу має свої переваги, тому що дозволяє зосередити увагу на специфіці однорідних правових явищ, по-перше, незалежно від їх галузевої приналежності й, по-друге, від особливостей їхнього прояву в конкретних правовідносинах, одночасно сприяючи виявленню взаємозалежностей відповідних галузевих зв'язків й їхньої систематизації [140, с. 36].

Підсумовуючи усе вищевикладене, необхідно зазначити, що аналіз загальнотеоретичного розуміння конструкції «спеціальний правовий статус» дозволяє віднести цивільно-правовий статус споживача саме до спеціальних правових статусів. Спеціальний цивільно-правовий статус споживача визначається як *встановлену нормами цивільного права систему визнаних і гарантованих державою прав та обов'язків відособленої за ознаками мети придбання продукції соціальної групи, що характеризує особливий статус особи — споживача.*

Розпочинаючи дослідження структури цивільно-правового статусу споживача в контексті адаптації цивільного законодавства України до законодавства ЄС необхідно зазначити, що, незважаючи на наявність значної уваги до правового статусу особи у вітчизняній та зарубіжній літературі, єдності у поглядах щодо його визначення та структурних елементів не досягнуто.

Найчастіше зміст та структурні елементи правового статусу розглядаються через суб'єктивні юридичні права та обов'язки особи як суб'єкта права [300, с. 35; 283, с. 41].

При цьому підкреслюється, що «правовий статус закріплюється за суб'єктами права для того, щоб вони, використовуючи правову форму (належні їм права і обов'язки), могли досягати тих цілей, в яких заінтересоване як все суспільство в цілому, так і кожний суб'єкт права» [96, с. 43].

У той же час ряд авторів у структуру правового статусу особи включають громадянство, загальну правоздатність [146, с. 21–26; 313], законні інтереси [85, с. 38], юридичну відповідальність [165, с. 115] та інші елементи. Таке розширення елементного складу структури правового статусу особи заперечувалось рядом вчених. Зокрема, на думку Є. А. Лукашової, вказані елементи варто вважати або

передумовами правового статусу (громадянство, загальна правоздатність), або елементами, вторинними по відношенню до основних (юридична відповідальність вторинна по відношенню до обов'язків), або категоріями, що виходять за межі правового статусу [204, с. 30; 139, с. 33]. Поняття правового статусу, на думку І. В. Кірюшиної, варто відмежувати категоріями прав, свобод і обов'язків, які дозволяють чітко визначити його структуру [140, с. 37].

Говорячи про зміст правового статусу споживача та визначаючи наявність правосуб'єктності у складі елементів спеціального цивільно-правового статусу, окремі автори замість категорії спеціальної правосуб'єктності пропонують використати поняття спеціальної правоздатності [140, с. 36; 300, с. 41], інші вважають, що правильно говорити про спеціальну дієздатність [286, 87; 218]. Так В. В. Ровний вважає, що збірна категорія правоздатності лише констатує потенційну наявність у суб'єкта різноманітних прав. У цьому значенні правоздатність має надгалузевий (загальнотеоретичний) характер і не вимагає градації за галузевою ознакою. На думку автора, спеціальні права й обов'язки є елементом правоздатності кожного, однак реалізувати їх може лише особа, що належить до даного правового модусу (йдеться про модус підприємця). Тому відмежування осіб, що належать до певної соціальної групи від усіх інших осіб лежить у площині їхньої дієздатності, а не однакової і рівної для всіх правоздатності, а тому з метою «відокремлення правових модусів» правильніше використовувати не інститут їхньої спеціальної правоздатності, а ознаку більш специфічну — їх модусну дієздатність [286, с. 88].

З такою розицією важко погодитися, оскільки, по-перше, спеціальні цивільні права й обов'язки належать не «кожному», а лише суб'єктам, що відносяться до певної соціальної групи (в нашому випадку до споживачів), а, отже, для здійснення спеціальних прав і виконання обов'язків, у ряді випадків, дійсно необхідна дієздатність. Це пов'язано з тим, що правоздатність не завжди є достатньою для участі суб'єктів у конкретних правовідносинах (у тому числі, пов'язаних з реалізацією можливостей, закладених у спеціальному правовому статусі), і тоді необхідна одночасна наявність дієздатності (як, наприклад, у випадку із правовим

статусом підприємця [109]). По-друге, це не виключає, а, навпаки, допускає необхідність сукупності таких елементів (спеціальної правоздатності та дієздатності) як необхідних передумови участі особи у цивільних правовідносинах.

Сутність спеціальної цивільної правоздатності, на думку В. М. Кравчука, полягає у тому, що юридична особа має право виконувати лише ті дії, що спрямовані на досягнення зазначеної в установчих документах мети. Вона може мати тільки ті права й обов'язки, що відповідають цілям і завданням її діяльності та необхідні для її здійснення [157, с. 76]. Цією концепцією була зумовлена правоздатність юридичних осіб у ЦК УРСР 1963 року. Юридична особа мала цивільну правоздатність відповідно до встановлених цілей її діяльності. Ця норма встановлювала принцип спеціальної правоздатності для всіх юридичних осіб — вони вправі здійснювати лише ті види діяльності, що не суперечать цілям, встановленим в установчих документах цих осіб. О. Р. Кібенко стверджує, що принцип спеціальної правоздатності на практиці одержав трохи видозмінене (розширене) тлумачення, відповідно до якого юридичні особи наділяються правом здійснення тільки тих видів діяльності, що закріплені в їх установчих документах [138, с. 55]. Подібне трактування спеціальної правоздатності одержало значне поширення [61].

Отже, саме цивільна правосуб'єктність споживача, як найбільш узагальнююча категорія, яка забезпечує таку властивість його правового статусу, як рівність правових можливостей, наданих особі, повинна включатися у зміст спеціального цивільно-правового статусу споживача. Тому коректніше говорити саме про спеціальну цивільну правосуб'єктність, яка включає як спеціальну правоздатність, так і дієздатність, оскільки перша характеризує здатність споживача мати специфічні права й обов'язки, а друга служить характеристикою здатності споживача своїми діями реалізувати можливості, закладені в його спеціальний правовий статус. Перша окреслює коло того, що може мати суб'єкт права в силу своїх природних можливостей, а друга — що він може створити для себе своїми діями.

Специфіка прав і обов'язків — найбільш істотна й вагома ознака спеціального правового статусу споживача, що іноді призводить до ототожнення спеціального правового статусу з елементами його змісту: спеціальними правами та обов'язками [108, с. 23]. Виділення спеціальних за характером прав і обов'язків аксіоматичне, тому що за їх допомогою й відбувається дослідження правового статусу. Але навряд чи правильно ототожнювати саме поняття (спеціальний правовий статус) з елементом його змісту, нехай і специфічним, тому що ним воно не вичерпується. Це лише один елемент змісту — ознака, з врахуванням якої можна узагальнити всі однорідні правові явища, і «вивести» поняття спеціального правового статусу» [180, с. 12–13; 109]. Дотримання такого підходу є не досить коректним через те, що ставить під сумнів можливість існування конструкції спеціального правового статусу, тому що традиційна конструкція прав і обов'язків має іншу назву. Категорія ж спеціального цивільно–правового статусу має самостійне наукове значення і не має ототожнюватися з жодною із правових категорій, що є її елементами. Суб'єктивні права й обов'язки може мати тільки суб'єкт права, можливість якого брати участь у правовідносинах прямо передбачена законом, що втілюється у категорії правосуб'єктності — можливості або здатності особи бути суб'єктом права, найбільш узагальненої можливості правоволодіння.

Таким чином, *спеціальний цивільно–правовий статус споживача*, на нашу думку, знаходить своє відображення у *спеціальній цивільній правосуб'єктності (у єдності спеціальної право– і дієздатності) і специфічних правах й обов'язках особи*. Самі ж ці права та обов'язки виникають на основі спеціальної цивільної правоздатності в результаті відповідних юридичних фактів і реалізуються в конкретних правовідносинах. Спеціальний цивільно–правовий статус споживача характеризує весь комплекс можливостей, надаваних будь-якому й усякому члену цієї соціальної групи, яка виділяється за певною ознакою, правовий статус особи до вступу в конкретне правовідношення. Реалізація можливостей, закладених у спеціальному цивільно–правовому статусі споживача, відбувається у рамках конкретних цивільних правовідносин.

## Висновки до Розділу 1

У результаті дослідження, проведеного в першому розділі, можна сформулювати ряд таких висновків:

1. Відповідно до ст. 51 Угоди про партнерство та співробітництво між Україною та Європейськими Співтовариствами (Європейським Союзом) та їх держава-ми-членами Україна взяла на себе зобов'язання вжити заходи щодо поступового приведення (адаптації) національного законодавства у відповідність до законодавства ЄС у визначених сферах, серед яких визначено сферу захисту прав споживачів.

Історичний розвиток правового регулювання у цій сфері носить еволюційний характер і спрямований на підвищення рівня цивільно-правової охорони споживача як особливого суб'єкта цивільних правовідносин.

2. Поняття «споживач» поняття споживача є складним для розуміння в межах юридичної науки, оскільки традиційно розглядається у багатьох аспектах.

Основними ознаками споживача є: особа, яка з метою задоволення особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних із підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника, придбаває, має на меті придбати або користується продукцією (товарами, роботами, послугами). Ці ознаки є визначальними для характеристики споживача як особливого суб'єкта цивільних правовідносин та обумовлює існування відповідного спеціального цивільно-правового статусу.

У законодавстві ряду держав поняття «споживач» використовується без уточнення будь-яких дефініцій, в інших державах це поняття введено в правову термінологію судовою практикою та/або правовою доктриною, в деяких країнах поняття «споживач» набуває соціально-економічного або взагалі техніко-утилітарного змісту. У рамках ЄС склалася окрема концепція захисту прав споживача, яка може діяти без посилання на право країн-учасників ЄС. Враховуючи сформовану судову практику, споживач розглядається з позиції захисту більш

слабкої сторони договору. На основі аналізу норм первинного та вторинного законодавства ЄС у сфері захисту прав споживачів, зроблено висновок про те, що споживачем у праві ЄС визнається особа, що придбаває товар (послуги) для використання, але не з метою своєї комерційної чи професійної діяльності.

3. При єдності загального правового статусу, особа бере участь у різних суспільних відносинах і сферах життя, зокрема, у сфері захисту прав споживачів. Специфіка цивільно-правового статусу споживача проявляється у двох особливостях: моменті виникнення в особі такого статусу та у наділенні споживача у рамках спеціального правового статусу додатковими правовими можливостями.

До структури спеціального цивільно-правового статусу споживача входять такі елементи: спеціальна цивільна правосуб'єктність, що полягає у єдності спеціальної право- і дієздатності, а також його права й обов'язки. При цьому права та обов'язки споживача виникають на основі спеціальної цивільної правоздатності в результаті відповідних юридичних фактів і реалізуються у конкретних правовідносинах.

## РОЗДІЛ 2

### ЕЛЕМЕНТИ ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВОГО СТАТУСУ СПОЖИВАЧА В КОНТЕКСТІ АДАПТАЦІЇ ЦИВІЛЬНОГО ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ ДО ЗАКОНОДАВСТВА ЄС

#### 2.1. Правосуб'єктність у структурі цивільно–правового статусу споживача

Правосуб'єктність як юридична властивість, якою держава за допомогою законів і підзаконних актів наділяє учасників правовідносин, являє собою їх здатність бути носієм юридичних прав і обов'язків [190, с. 12–16; 58, с. 138]. Сучасна правова доктрина до суб'єктів права включає такі утворення, які володіють правосуб'єктністю, тобто можуть мати права і обов'язки, передбачені законом, та брати участь у правовідносинах [190, с. 27]. Правосуб'єктність як категорія юридичної науки слугує цілям визначення кола суб'єктів, які можуть бути учасниками правових відносин. Тобто, той, хто володіє правосуб'єктністю, і є суб'єктом права, тобто суб'єктом правовідносин [166, с. 23; 279, с. 373; 136, с. 175; 150, с. 192].

Вчення про правосуб'єктність пройшло довгий шлях свого розвитку [144, с. 13–17; 349, с. 5–20]. У теорії права і окремих юридичних науках не існує єдності думок щодо значення, сенсу і юридичної природи правосуб'єктності. Першими у дослідженні правосуб'єктності стали вчені–цивілісти. Відчутний внесок до розвитку цієї проблеми внесли С. М. Братусь [74, с. 64], А. В. Венедіктов [83], О. С. Іоффе [129, с. 12], О. О. Красавчіков [158, с. 26], Р. О. Стефанчук [310, с. 40–41] і деякі інші.

Аналізуючи підходи науковців [283, с. 41; 139, с. 33; 189, с. 19–33; 167] до визначення правосуб'єктності, можна дійти висновку, що більшість вчених не дають визначення поняття, яке розглядається, а тільки вказують на елементи, з яких складається правосуб'єктність. Крім того, усі названі вище автори погоджуються з

тим, що правосуб'єктність включає в себе два елементи: правоздатність і дієздатність. Зробивши узагальнення пропонованих у теорії права дефініцій різних авторів [73; 189, с. 21; 174, с. 10], можемо стверджувати, що під цивільною правосуб'єктністю споживача необхідно розуміти здатність споживача мати права і обов'язки та здійснювати їх у встановленому порядку.

Дещо своєрідне трактування поняття правосуб'єктності через визначення суб'єктів правовідносин дає С. С. Алексєєв. Він вказує, що суб'єкти права — це особи, які володіють правосуб'єктністю, тобто громадяни, організації, громадські утворення, які можуть бути носіями прав і обов'язків і брати участь у правових відносинах [59, с. 70]. На нашу думку, участь у правових відносинах є ніщо інше, як здійснення прав і виконання обов'язків.

М. С. Кельма визначає, що правосуб'єктність — це передбачена нормами права можливість бути учасником правовідносин [136, с. 75]. А. М. Колодій і В. В. Копейчиков мають своєрідний підхід до визначення поняття правосуб'єктності і вказують, що для того, щоб бути суб'єктом права, організація або індивід мають володіти правосуб'єктністю. У державних і громадських організаціях правосуб'єктність знаходить своє втілення у компетенції їх органів, тобто в сукупності їх прав та обов'язків, що надаються їм для виконання відповідних функцій [142, с. 141–142]. О. Ф. Скакун і В. О. Котюк вважають, що поняттям правосуб'єктності охоплюється правоздатність і дієздатність фізичних і юридичних осіб [297, с. 71].

У роботах вказаних авторів часто відбувалося ототожнення понять правоздатності, дієздатності, правосуб'єктності. Так, А. В. Венедіктов ототожнював поняття правоздатність і дієздатність, вказуючи, що правоздатність (дієздатність) — це здатність мати права і обов'язки, здатність бути самостійним (особливим) носієм, суб'єктом цих прав і обов'язків [81, с. 86]. Співзвучну думку висловлював і С. Ф. Кечек'ян. Він вважав, що необхідно розрізняти правоздатність як загальну, абстрактну можливість отримання прав, загальну здатність бути суб'єктами права; і спеціальну (конкретну) правоздатність як здатність володіти такого роду правами. Дієздатність, на його думку, є не чим іншим, як видом спеціальної правоздатності,

здатністю мати права на здійснення дій, що викликають юридичні наслідки. Тотожність понять правоздатності і правосуб'єктності у цьому випадку видається безперечною [137, с. 85–86].

О. О. Красавчіков в своїх роботах досліджував не тільки право– і дієздатність, але визначив і зміст правоздатності і правосуб'єктності. Під правоздатністю він розумів реальну можливість брати участь громадян в різноманітних стосунках по задоволенню своїх матеріальних і культурних потреб. Зміст правоздатності — здатність мати певні права і обов'язки. Дієздатність, як і правоздатність, є загальною правовою передумови до правоволодіння і включає здатність своїми діями набувати прав і створювати для себе обов'язки, здатність своїми діями здійснювати права і обов'язки, здатність нести цивільно-правову відповідальність за вчинені даною особою правопорушення (деліктоздатність) [158, с. 107]. Що ж до правосуб'єктності, то її зміст, на думку О. О. Красавчікова, складається з правоздатності і дієздатності [159, с. 37]. Ми притримуємось такої ж думки і вважаємо, що як загальна правосуб'єктність, так і спеціальна правосуб'єктність споживача складається із правоздатності та дієздатності (для споживача — спеціальної правоздатності та дієздатності).

У літературі можна також простежити і тенденцію до виділення загальної, галузевої і спеціальної правосуб'єктності. Так, А. В. Венедіктов відзначав, що здатність бути носієм прав і обов'язків у різних сферах правовідносин може бути визначена як його загальна правосуб'єктність; здатність бути носієм прав і обов'язків у певній сфері правовідносин — як його галузева правосуб'єктність: адміністративна, цивільна, трудова і так далі. Загальна правосуб'єктність громадянина виявляється у галузевій правосуб'єктності [82].

Загальна правосуб'єктність — це здатність особи бути суб'єктом права взагалі; галузева правосуб'єктність — це здатність особи бути учасником правовідносин певної галузі права; спеціальна правосуб'єктність обмежується певним колом правовідносин у рамках цієї галузі права [81, с. 144]. Відтак, володіння галузевою правосуб'єктністю передбачає водночас наявність і загальної правосуб'єктності. Разом з тим, неможливо бути суб'єктом права взагалі, не маючи жодної галузевої

правосуб'єктності. Тому ми погоджуємось з М. В. Вітруком про те, що правосуб'єктність як реальне правове явище має галузевий характер [85, с. 49].

М. Г. Александров також відрізняє спеціальну трудову праводієздатність (правосуб'єктність), володіння якої необхідне для вступу до деяких трудових правовідносин специфічного характеру [57, с. 193].

С. С. Алексєєв визначає і такий вид, як спеціальна правосуб'єктність, тобто здатність особи бути суб'єктом певного кола правовідносин [60, с. 282].

Враховуючи викладене, можемо стверджувати, що споживач наділений саме спеціальною правосуб'єктністю, оскільки вона визначає споживача як суб'єкта спеціальних цивільних правовідносин у сфері захисту прав споживачів, а також наділяє споживача здатністю мати права і обов'язки та здійснювати їх у встановленому порядку.

На думку Р. О. Стефанчука, в теорії права немає єдиного розуміння такої правової категорії, як «правоздатність», і тому в цивілістиці вирізняється декілька основних підходів до розуміння поняття «цивільної правоздатності» [310, с. 41–43]. В першу чергу, поняття «цивільної правоздатності» розглядається як особлива юридична властивість (якість) особи, що дозволяє їй бути суб'єктом права [84]. Друга концепція «статичної цивільної правоздатності» зводить саме поняття «цивільної правоздатності» до розуміння його як особливого суб'єктивного цивільного права [56; 79, с. 51]. Водночас, підтримуючи вказану концепцію, М. С. Малєїн відмічав, що «... визначальним в понятті правоздатність є «право», а не «здатність»» [177]. Третя концепція, автором якої вважається М. М. Агарков, носить назву «динамічної правоздатності» та виходить із того, що, на думку засновника, правоздатність слід розуміти не як загальну, абстрактну передумову для правоволодіння взагалі, «... правоздатність має розумітись динамічно. Цивільна правоздатність для кожної конкретної особи для кожного певного моменту означає можливість мати конкретні права та обов'язки залежно від її взаємовідносин із іншими особами» [56, с. 210]. І нарешті, четверта концепція розглядає правоздатність як особливий вид правовідносин, що виникають між особою та державою. В обґрунтування цього положення М. П. Карпушин стверджує, що

правоздатність є «елементарним, первинним правовідношенням», яке подібне до правовідношення власності та деяких інших абсолютних правовідносин, де зобов'язаними по відношенню до правоздатної особи виступають інші особи [135]. Проте у своєму загальному висновку автори, незалежно від їх розуміння поняття цивільної правоздатності, сходяться на тому, що суб'єктивні цивільні права здійснюються не у правовідношенні, а поза ним і за своєю сутністю є елементом цивільної правоздатності [353, с. 10], тому, на нашу думку, все ж таки доцільно визначати цивільну правоздатність як здатність мати суб'єктивні цивільні права та юридичні обов'язки.

С. М. Братусь розумів правоздатність як право бути суб'єктом права і обов'язків. Правоздатність і правосуб'єктність, на його думку, рівнозначні поняття. Правоздатність — це лише сумарний загальний вираз будь-яких проявів суб'єктивних прав, та загальна основа, без якої неможлива конкретна правомочність. Істотна межа правоздатності — зв'язок прав і обов'язків. Окрім правоздатності, С. М. Братусь розрізняв загальну і спеціальну дієздатність. Остання, на його думку, зазвичай виникає одночасно з виникненням спеціальної правоздатності (шлюбна право— і дієздатність, трудова право— і дієздатність) [74, с. 6, 13].

Чим же було викликано ототожнення цих понять? Ймовірно, тим, що правоздатність (правосуб'єктність) часто розумілася як здатність мати права і обов'язки, бути самостійним носієм цих прав і обов'язків, тобто у визначення правоздатності включалося і визначення дієздатності.

Визначаючи поняття цивільної дієздатності споживача, необхідно відмітити, що враховуючи визначення цивільної дієздатності, викладене у ст. 30 ЦК України, цивільною дієздатністю споживача можна визначити її здатність своїми діями набувати для себе цивільних прав у сфері захисту прав споживачів і самостійно їх здійснювати, а також здатність своїми діями створювати для себе цивільні обов'язки у цій сфері, самостійно їх виконувати та нести відповідальність у разі їх невиконання. При цьому потрібно відмітити, що в літературі немає єдиного бачення змісту дієздатності [310, с. 88–89]. Так, наприклад, Н. П. Журавльов виходив із

доволі вузького розуміння цивільної дієздатності та порівнював її виключно із правочиноздатністю [121, с. 19]. Дещо ширше розуміння цивільної дієздатності відзначається іншими авторами.

Зокрема, на думку Н. П. Кузнєцової, зміст дієздатності включає в себе: а) здатність набувати для себе права та створювати для себе обов'язки (останні можуть мати місце як результат правомірних, так і протиправних дій, відповідальності); б) здатність здійснювати своїми діями належні даній особі права та виконувати покладені на неї обов'язки; в) здатності своїми діями припинити наявні у даної особи права та обов'язки [161].

У свою чергу Я. Р. Веберс вважає, що дієздатність включає дві здатності: здатність до вчинення правомірних юридичних дій (правочиноздатність) та здатність до відповідальності за правопорушення (деліктоздатність) [79, с. 124]. Інколи в літературі зустрічається ще більший перелік елементів змісту дієздатності фізичної особи. Так, зокрема, на думку Є. О. Харитонова та Н. О. Саніахметової, до цивільної дієздатності слід включати: правочиноздатність, деліктоздатність, тестаментоздатність, трансдієздатність, бізнесдієздатність та шлюбно-сімейну дієздатність [333, с. 135–136]. На думку Р. О. Стефанчука, формулювання змісту дієздатності через варіанти тих чи інших підстав виникнення, зміни чи припинення цивільних правовідносин (правочин, заповіт, доручення тощо) а також на різновидах того чи іншого правового статусу (зайняття бізнесом, перебування у сімейно-шлюбних відносинах тощо), є неперспективним, оскільки з часом перелік та склад таких підстав чи статусів може постійно змінюватись [310, с. 89].

Питання правосуб'єктності в цілому, а також визначення особливостей правоздатності та дієздатності споживача зокрема, відіграє важливу роль, оскільки за певних обставин споживачем може стати малолітня або неповнолітня особа, а також особи, що мають обмежену дієздатність. Так покупцями за договором роздрібної купівлі-продажу можуть виступати як фізичні, так і юридичні особи. Єдиною умовою вступу покупця в договірні відносини з торговельними підприємствами (громадянами-підприємцями) є наявність у нього необхідної дієздатності відповідно до цивільного законодавства. Так, укладення договорів

роздрібної купівлі-продажу з малолітніми та неповнолітніми особами має відбуватися з урахуванням норм ст.ст. 31 та 32 ЦК України.

Необхідно враховувати також те, що окремі акти законодавства встановлюють заборону на продаж певних видів товарів малолітнім та неповнолітнім особам (наприклад алкогольні вироби, тютюнові вироби).

Серед іншого малолітні та неповнолітні особи мають право вчиняти дрібні побутові правочини. Виходячи із визначення, яке міститься в п. 1 ч. 1 ст. 31 ЦК України, для дрібного побутового правочину характерними є такі ознаки: це правочин, який безпосередньо спрямований на задоволення особистих потреб особи (придбання продуктів у магазині, купівля предметів домашнього вжитку чи гігієни, шкільного обладнання) [340]; дрібний побутовий правочин укладається на незначну суму [160, с. 31].

Аналізуючи поняття дрібного побутового правочину, вважаємо за доцільне визначити ще таку його ознаку як відповідність розвитку особи. Разом із тим, продавець в більшості випадків не знає і не може знати про ступінь фізичного, духовного та соціального розвитку малолітнього, що автоматично робить такий правочин а рїогї оспорюваним. Не менш оцїночним є і поняття «невисока вартість» предмета правочину.

Визначення саме вказаного дрібного побутового правочину необхідне для того, щоб встановити чи може бути особа учасником відносин у сфері захисту прав споживачів адже з моменту придбання певної продукції або ж отримання інформацію про цю продукцію у особи виникають певні права, передбачені її цивільно-правовим статусом споживача. Іншим питанням є те, що особа після придбання вказаної продукції не зможе у повному обсязі здійснювати свої права (наприклад право на обмін товару, на захист і т. д.), однак в даному випадку відповідно до ст. 242 ЦК України представництво інтересів таких осіб здійснюють їх батьки (усиновлювачі).

За темою дослідження науковий інтерес становить поняття спеціальної цивільної правосуб'єктності споживача, яке можна *визначити як передбачену*

*нормами цивільного права здатність мати та здійснювати спеціальні права та виконувати обов'язки особливого учасника цивільних правовідносин — споживача.*

## **2.2. Права споживача як елемент його цивільно–правового статусу**

*2.2.1. Поняття та система прав споживача.* Під суб'єктивним цивільним правом варто розуміти передбачену цивільним законодавством можливість задоволення охоронюваного законом інтересу уповноваженої особи переважно через заявлення вимог до зобов'язаних осіб.

Так на думку Р. П. Мананкової, «статусні» права — це саме суб'єктивні права, а не елементи правоздатності. Вони виникають на основі спеціальної правоздатності і зумовлені відповідними юридичними фактами [180, с. 15]. Головний аргумент противників «суб'єктивної» природи прав — елементів правового статусу в тому, що суб'єктивне право — це тільки «наявне», «реальне» право, що існує у рамках конкретного правовідношення. До тих пір, поки воно не стало таким, воно знаходиться у стадії правоздатності, тобто «лежить у сфері абстрактної, загальної можливості індивіда мати суб'єктивні права» [85, с. 13–15]. Наголошується, що «суб'єктивність» тут означає приналежність прав суб'єктові», «індивідуалізованість, невідчужуваність і відома залежність прав від суб'єктів [180, с. 15]. М. І. Матузов вважає, що критерій суб'єктивності полягає не у способі виникнення тих або інших прав ... Суб'єктивне право виступає таким не тому, що виникає або здійснюється особливим чином, а, перш за все, тому, що належить суб'єктові як його носієві і відкриває перед ним певну можливість, використання якої залежить особисто від нього [184, с. 186]. При цьому, наголошується необхідність відрізняти такі суб'єктивні права від конкретних суб'єктивних прав, якими суб'єкти наділяються у правовідношенні, оскільки «статусне право» не персоніфіковане, його носієм є будь-який член відповідної суспільної групи, тоді як в конкретних правовідносинах уповноважені суб'єкти завжди індивідуалізовані.

Для спеціальних прав характерні невідчужуваність, невід'ємність і рівність для всіх осіб, що належать до даної соціальної спільноти [180, с. 16].

Спеціальні «статусні» права характеризуються такими основними ознаками: вони можуть мати різну інституційну приналежність, займають проміжне місце між основними правами і тими правами, які належать кожному спеціальному суб'єктові й виникають у рамках правовідношення. Вони не «поглинаються» у процесі їх багаторазового або навіть безперервного здійснення. У процесі здійснення у суб'єкта «може виникати і припинятися безліч конкретних суб'єктивних прав», але при цьому саме «статусне» право зберігається, а його зміст залишається незмінним [180, с. 160–161].

У науковій літературі поняття споживчих прав пропонується розуміти, наприклад, як «передбачені законодавством про захист прав споживачів можливості, спрямовані на задоволення охоронюваних законом інтересів споживачів шляхом заявлення вимог до зобов'язаних осіб» [216, с. 11; 140, с. 37]. Така інтерпретація означеного поняття є, в основному, слушною. Проте вказівка у цій дефініції на самі «інструменти» здійснення згаданих прав видається дещо обмеженою, оскільки не охоплює усіх їх різновидів. Так у юридичній літературі суб'єктивне цивільне право визначається як вид і міра можливої (дозволеної) поведінки уповноваженої особи, яка забезпечується виконанням обов'язків іншими суб'єктами й можливістю застосування до них державного примусу [336, с. 82–83; 191], тобто у цьому випадку визначення суб'єктивного цивільного права передбачає наявність у ньому трьох елементів: способу (міри) дозволеної поведінки уповноваженої особи (наприклад, покупця в договорі купівлі–продажу); права вимагати від інших зобов'язаних учасників правовідношення такої поведінки, яка забезпечує виконання цих вимог; права вимагати застосування відповідних способів державного та іншого примусу до зобов'язаних осіб. Тому, на нашу думку, право споживача як елемент його правового статусу можна визначити як *закріплену за споживачем та забезпечену покладенням обов'язків на третіх осіб міру можливої поведінки, спрямовану на використання певних благ для задоволення особистих*

*потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.*

У Законі про захист прав споживачів у редакції від 01.12.2005 р. міститься весь перелік прав споживачів, зазначений у Законі про захист прав споживачів від 12.05.1991 р., крім права на гарантований рівень споживання. До таких прав Закон відносить загальні (основні) права: захист своїх прав державою; належну якість продукції та обслуговування; безпеку продукції; необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця); відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, завданої небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством; звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав; об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів) (ч. 1 ст. 4 Закону).

Визначаючи елементи цивільно–правового статусу споживача у контексті адаптації законодавства України до законодавства ЄС, не могли оминати своєю увагою питання щодо особливостей класифікації прав споживачів за законодавством ЄС. Захист прав споживачів завжди знаходився у центрі європейської політики.

Європейський Союз має достатньо ґрунтовні напрацювання у галузі споживчої політики та захисті прав споживачів, а історичний розвиток правового регулювання цих проблем носить еволюційний характер та спрямований на покращення життя населення ЄС. Разом з тим законодавство Європейського Союзу не має чіткого визначення прав споживачів, об'єднаного одним актом і загальними ознаками.

На рівні ЄС існує велика кількість нормативних актів, що регулюють відносини у сфері захисту прав споживачів, що стосуються, зокрема: захисту безпеки продукції та відповідальності за якість продукції [16; 11; 19; 31], фінансових інтересів споживачів [13], документи, що регулюють питання ціноутворення [32], договірних відносин [30; 12; 17; 28], якості послуг у

телекомунікаційній сфері [24; 25; 26], харчових продуктів [44], медицини і косметичних товарів [6; 7], реклами [10], захисту довкілля [9], туристичного обслуговування [37] і т. д.

Хартія захисту споживачів визначає такі основні права споживачів: право споживачів на захист та допомогу; право споживачів на відшкодування у випадку завдання шкоди; право на споживчу інформацію; право на освіту в сфері захисту прав споживачів; право на представництво та консультування.

Досліджуючи вказані вище акти вторинного законодавства ЄС у сфері захисту прав споживачів на предмет виокремлення класифікації прав споживачів, ми дійшли висновку, що законодавство ЄС не має такої класифікації і регулює окремі права споживачів окремими директивами та регламентами. Враховуючи це, можемо класифікувати права споживачів за законодавством ЄС за сферами правового регулювання, зокрема: права споживача у сфері безпеки іграшок; права споживача у сфері безпеки ліків; права споживача у сфері реклами, заохочення, інформування споживачів; права споживача у сфері якості послуг у сфері туризму; права споживача у сфері укладення контрактів між постачальниками та споживачами; права споживача у сфері транспорту; права споживача у сфері якості послуг, що надаються засобами телекомунікацій; права споживача у сфері маркування продукції; права споживача у сфері фінансових послуг; права споживача у сфері якості послуг в енергетичній сфері; права споживача у сфері загальної безпеки продукції; права споживача у сфері відповідальності за недоброякісну продукцію; права споживача у сфері безпеки та якості продуктів харчування та продовольчої сировини.

Якщо звернутись до вітчизняного досвіду класифікації прав споживачів, то також можна відзначити відсутність чіткої, виваженої, повної і всебічної системи прав. Зокрема, М. Хавронюком та М. Мельником було запропоновано таку класифікацію прав споживачів:

*а) за джерелом закріплення:* права, що закріплені у Цивільному кодексі України; права, що закріплені у Законі України «Про захист прав споживачів»;

*б) права споживача, що зобов'язують до вчинення певних дій продавцем:*

право на демонстрацію зразку товару; право на надання повної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про товар;

*в) права, що гарантуються споживачеві з приводу товару:* право на якість; право на асортимент; право на належну тару/упаковку; право на кількість; право на об'єктивно визначену ціну;

*г) права, що впливають з гарантії придатності:* право на гарантійне обслуговування; право на строк придатності; право на післягарантійне обслуговування; право на абонентське обслуговування; право споживача на ознайомлення з певними документами: підтвердження дозволу на зайняття певним видом діяльності; право на визначення джерел отримання товару, що підтверджують якість товару [331, с. 338].

Така класифікація не може бути сприйнятою повністю, оскільки вона стосується виключно товарів, не поширюючись на роботи та послуги, а також у зв'язку з необґрунтованим «розчленуванням» деяких прав на більш детальні, в чому немає доцільності та належних підстав. Наприклад, щодо прав споживачів з приводу товару слід визнати, що автори виходили із визначення такої істотної умови договору роздрібної купівлі–продажу, тобто умова про предмет, і всі його характеристики безпідставно перенесли на товар для класифікації прав споживачів. Також класифікація за джерелами правового регулювання не охоплює повною мірою усю сукупність нормативно–правових актів у цій сфері, оскільки визначає як джерелам виключно ЦК України та Закон про захист прав споживачів, не згадуючи про Конституцію України та ряд спеціальних законів та підзаконних нормативно–правових актів.

На думку науковців, крім основних прав, споживачі мають й інші права, що в юридичній літературі названі спеціальними [341, с. 14–15; 145, с. 11]. Якщо загальні права належать будь-якому споживачеві при виникненні правовідносин з товаровиробником (виконавцем, продавцем), то наявність спеціальних прав зумовлено специфікою відповідних відносин сторін. О. П. Письменна [215, с. 14] до таких спеціальних прав споживачів відносить: права споживача у разі придбання 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 у разі придбання ним продукції у кредит; права споживача у разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями; право споживача у разі укладення договору на відстані; права споживача у сфері торговельного та інших видів обслуговування.

Із такою класифікацією спеціальних прав повністю погодитись не можна, оскільки така класифікація є безпідставно розширеною та такою, що є звичайним відображенням структури Закону України «Про захист прав споживачів» із відсутніми критеріями для такої класифікації, через відсутність яких кожна із вказаних груп прав споживачів не завжди виключає права споживача із іншої групи.

На думку Г. А. Осетинської, цивільно–правові норми, що складають інститут охорони прав споживачів, можна об'єднати у такі групи: норми, які регламентують відносини, що виникають до моменту укладення конкретного договору. До них належить право споживача на інформацію про товари (роботи, послуги) і обов'язок підприємця надати таку інформацію; норми, що регулюють права та обов'язки сторін договору — право споживачів на якість наданої послуги; право на надання послуги у зазначений строк; право споживачів на безпечність послуги; право на відсутність умов договору, що обмежують права споживачів; норми, що регламентують можливість застосування відповідних способів захисту порушених прав споживача у сфері надання послуг [209, с. 97].

Б. А. Шабля пропонує поділяти права споживачів на загальні та спеціальні [341, с. 14–15]. Загальні — права, якими наділено будь-якого споживача при виникненні правовідносин, спрямованих на задоволення його особистих побутових потреб. До числа таких прав належать право споживача на інформацію, на якість продукції, на безпеку продукції, на відшкодування шкоди, завданої продукцією неналежної якості, а також право на захист прав державою. Усі інші права належать до спеціальних, оскільки вони носять спеціальний характер по відношенню до загальних і їх конкретний набір залежить від підстав виникнення правовідносин (договірні чи недоговірні), а також від сутності договірних зв'язків суб'єктів (купівля продаж, виконання робіт, надання послуг). Такий поділ знайшов

своє відображення і у Законі про захист прав споживачів, що у ст. 4 визначив загальні права, а у наступних статтях деталізував ці права та окреслив інші права споживача.

На думку І. В. Кірюшиної, права споживачів можна визначити як майнові та немайнові права, оскільки вони спрямовані на захист як майнових, так і немайнових благ. Особливе місце серед них займають майнові права споживача: право на якість товарів; право на відшкодування шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції; права, пов'язані із придбанням товару неналежної якості й інших. До числа немайнових прав споживача варто віднести право на освіту, право на вільний вибір товарів, право на інформацію [140, с. 47]. На нашу думку, така класифікація не є досконалою, оскільки окремі права споживача можуть носити як майновий, так і немайновий характер. Так, зокрема, таке право споживача, як право на безпеку, спрямоване на захист як майнових благ, якщо завдається шкода майну споживача, так і особистих немайнових, якщо завдається шкода його життя або здоров'ю.

І. О. Дудла пропонує таку систему прав споживачів, у яку входять:

*а) права, що здійснюються у взаємовідносинах з державними органами:* державний захист прав споживачів; об'єднання споживачів у громадські організації; звернення до суду та до інших уповноважених органів;

*б) права, що реалізуються у відносинах з підприємствами торгівлі та сферою послуг:* право на належну якість товарів (робіт, послуг); право на безпеку товарів (робіт, послуг); право на інформацію про товари (роботи, послуги); право на відшкодування шкоди, завданої товарами (роботами, послугами) неналежної якості [115, с. 23].

З такою класифікацією прав споживачів можна погодитись певною мірою, але у цій класифікації можливе перенесення прав із одного критерію до іншого, оскільки, на нашу думку, наприклад, допоки не буде порушено право споживача на безпеку товарів, він не звертатиметься до суду, інших уповноважених органів за захистом такого порушеного права.

Підтримуючи ідею поділу прав споживачів на загальні та спеціальні, а також враховуючи досвід законодавства ЄС у цій сфері, пропонуємо такий їхній поділ за

динамікою розвитку правовідносин за участю споживача:

*а) універсальні права споживача:* право на інформацію про продукцію; право на належну якість продукції; право на безпеку продукції; право на гарантійне та післягарантійне обслуговування продукції; право на захист;

*б) спеціальні права:* права споживача при купівлі товарів; права споживача при виконанні робіт, наданні послуг.

Підсумовуючи вищевикладене, слід зазначити, що класифікацію прав споживачів як елемента спеціального правового статусу споживача, можна створити за рядом критерії і виділити універсальні та спеціальні права. Кожне з вищевикладених прав підлягає подальшій деталізації та розкриттю повноважень, що входять до складу того чи іншого права споживача, а також визначення місця у загальній системі прав споживача.

*2.2.2. Право споживача на інформацію про продукцію.* Для недопущення придбання продукції неналежної якості, що за своїми характеристиками не відповідає вимогам споживача, важливо, щоб перед вибором продукції споживач отримав максимум інформації про цей товар, а часом — про суб'єкта господарювання.

Характеризуючи законодавчу регламентацію права споживачів на інформацію, необхідно зазначити, що відповідно до ст. 15 Закону про захист прав споживачів споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість його свідомого і компетентного вибору.

До такої інформації Законом висуваються якісні та кількісні вимоги. Доведенню до споживача належить необхідна інформація. Необхідність інформації, на думку, Г. А. Осетинської, означає, що вона має бути повною, достатньою для того, щоб споживач зробив свій вибір [209, с. 97]. На думку, О. П. Письменної, під необхідною інформацією повинна розумітися інформація, що, відповідно до Закону, є обов'язковою [216, с. 74]. У чинному законодавстві не розкривається зміст цього поняття. Тому при виникненні спорів варто виходити із звичайних вимог, що висуваються, в першу чергу, звертаючи увагу на інтереси

споживача, враховуючи, що інформація покликана забезпечити можливість компетентного, незалежного вибору продукції, можливість використання її за призначенням, попередити про небезпеку, а також про можливість забруднення навколишнього середовища. Тобто, це поняття має охоплювати бути включена інформація, що відповідно до закону є обов'язковою.

Кількість інформації повинна бути достатньою для того, щоб споживач отримав усі необхідні відомості з приводу визначеної продукції. У встановлених нормативно–правовими актами межах її обсяг визначається виробником (виконавцем). Він може визначатись і споживачем у випадку, якщо виробником (виконавцем) не враховано усі особливості продукції. В зв'язку з цим споживач може поставити будь-яке питання стосовно продукції, а виробник (виконавець) зобов'язаний вжити всіх розумних заходів для відповіді на них. У такий спосіб досягається повнота інформації.

Визначений у Законі про захист прав споживачів перелік відомостей, що має бути наданий споживачу, слід розглядати як обов'язкову інформацію, що є складовою частиною інформації «необхідної». Так якщо в силу яких-небудь особливостей робіт (послуг) вимагається надання споживачу додаткової інформації, поряд з обов'язковою, яка встановлена законом, то виконавець (виробник, продавець) зобов'язаний її надати і не вправі посилатись у випадку виникнення спору на ту обставину, що така інформація не вказана в загальноствореному переліку обов'язкової для доведення до відома споживача інформації. Вважаємо, що з метою правильного застосування терміна «необхідна інформація» на практиці, доцільно його визначити в ст. 1 Закону як будь-які відомості про споживчі властивості товарів (робіт, послуг), що стонвлять інтерес споживача, що користуватиметься продукцією, що придбавається, а також продавця (виробника, виконавця), і доступні для сприйняття, необхідні споживачу для реалізації і захисту своїх прав.

Інформація має бути викладена у доступній за сприйняттям формі. Вона стає зрозумілою, якщо наводиться мовою, якою володіють ті, на кого поширюється інформація та якщо вона містить цілком зрозумілі терміни та характеристики, що

є загальноновживаними та загальновідомими. Інформація є достовірною, коли вона відповідає істинному стану речей. Недостовірна інформація може призвести до неправильного розуміння або прийняття неправильних рішень [140, с. 36]. Достовірна інформація з часом може стати недостовірною, оскільки засторіває, тобто перестає відображати істинний стан речей. Своєчасно отримана інформація може принести очікувану користь та позитивний результат у вигляді прийняття правильного рішення, однаково несприятливими є як її передчасне передання, так і її затримка. Під час розгляду вимог споживача про відшкодування збитків, завданих недостовірною або неповною інформацією про продукцію чи недобросовісною рекламою, необхідно виходити з припущення, що у споживача немає спеціальних знань про властивості та характеристики продукції, яку він придбаває (презумпція непрофесійності споживача).

Враховуючи викладене, можемо визначити такі ознаки інформації про продукції: необхідність, доступність, достовірність, своєчасність.

Для предмета дослідження особливу увагу варто приділити проблемі співвідношення понять «інформація» та «реклама», які у багатьох випадках у законодавстві та науці ототожнюють. Причина такого ототожнення полягає у невідповідності понять, загальноприйнятих в нормотворчості та науці тим відносинам, які вже склались і продовжують вдосконалюватись. У науці неодноразово були спроби обійти цю проблему. Частина дослідників розуміють рекламу в широкому і вузькому значеннях [289, с. 12; 339, с. 10; 212, с. 12–18; 188, с. 20; 97, с. 21]. Інші поняття «реклама» і «рекламна інформація» ототожнюють і розглядають як синоніми [93, с. 17; 224, с. 14; 188, с. 14].

Можна припустити, що поняття «реклама» та «інформація» досить близькі за змістом, але разом із тим вони мають відмінності. Так, Є. В. Павловцев, дослідивши співвідношення цих понять, вказав, що їх відмінність можна провести за такими критеріями: «по-перше, за сферою застосування — реклама застосовується у ринкових відносинах; по-друге, за характером волевиявлення — добровільний характер рекламної інформації; по-третє, за спрямованістю рекламного впливу — на визначене коло осіб (або точніше, — на невизначене коло

осіб — суб'єктів можливого «рекламованого» правовідношення); по-четверте, за метою поширення рекламної інформації — формувати чи підтримувати інтерес до фізичної, юридичної особи, товарів, ідей, починань і сприяти реалізації товарів, ідей та починань» [212, с. 18]. У цілому, можна погодитись з наведеними твердженнями з приводу відмежування понять, але деякі з них потребують доповнення та окремих уточнень. Так по-перше, некоректною є вказівка на те, що маркетингові комунікації застосовуються у ринкових відносинах, оскільки не досить зрозуміло, які саме маються на увазі відносини — законодавче та наукове визначення такого виду відносин як ринкові відсутнє. А у досліджуваному аспекті поняття ринкових відносин потребує визначення, оскільки не зрозуміло, чи були ринкові відносини за радянських часів, коли реклама де-факто також існувала та розвивалась. По-друге, добровільний характер має не рекламна інформація, а швидше, діяльність щодо поширення рекламних даних, оскільки, відомості не можуть мати добровільний характер. Така ознака (добровільний характер) може бути притаманна тільки діяльності. По-третє, при характеристиці цих понять (інформації та реклами) не врахований діяльнісний аспект.

Ю. В. Черячукін вважає, що поняття інформації, використане у визначенні «реклама», не повністю відповідає позиції іноземних дослідників та актам Європейського Союзу. Таку невідповідність він вбачає у відсутності вказівки, що інформація є не тільки відомостями, але й уявленнями [339, с. 17]. Така думка, на наше переконання, є необґрунтованою, оскільки, по-перше, поняття «уявлення», на думку Ю. В. Черячукіна, ширше поняття «повідомлення». Але при цьому у понятті реклами він вказує на інформацію, в дужках розкриваючи її як відомості та уявлення, що не узгоджується з його твердженням, що наведене вище. По-друге, широта поняття «уявлення» пояснюється тим, що воно включає і замовчування тієї чи іншої інформації в рекламі. Іншими словами, можна передбачити ситуацію, коли реклама буде містити тільки умовчання про інформацію, але не саму інформацію. Тобто, рекламою можна буде визнати пустий рекламний щит, що містить замовчування якої-небудь інформації. По-третє, відсутність передбачуваної ним обмовки про те, що інформація може бути

представлена в формі «уявлення», не є суттєвою і дозволяє правозастосовчим органам і без того, з використанням сучасної термінології вирішувати питання, пов'язані з умовчанням у рекламі, приклад чого привів і сам Ю. В. Черячукін [339, с. 25–27]. По-четверте, умовчання в актах ЄС має значення для визначення недобросовісної реклами [20]. Отже, належить не до правомірної реклами, а до вимоги відсутності такого умовчання, що висувається до реклами. І, нарешті, на нашу думку, є необґрунтованим досить вільне апелювання до зарубіжних джерел, хоча б через те, що російська (як і українська) мова досить багата і своєрідна. Значення того чи іншого слова на різних мовах різне. Наведене дозволяє визначити інформацію як більш широке поняття за своїм змістом, ніж поняття реклами.

Необхідно також розмежовувати інформацію та освіту в сфері захисту прав споживачів. Одним із основних прав споживача в Європейському Союзі визнано право споживача на освіту в сфері захисту прав споживачів. Зокрема, у Хартії захисту споживачів [49] визначено, що учні зобов'язані отримувати такі знання, які дозволять їм протягом життя бути поінформованими споживачами, а дорослим також надана можливість отримувати споживчу інформацію через навчальні заклади.

Освіта і навчання з питань захисту прав споживачів сьогодні є невід'ємною складовою загальної справи захисту прав споживачів, є правом споживачів, а також мета, якої мають спільно досягнути Європейський Союз і держави-члени ЄС. Так, у ст. 153 Угоди про створення ЄС зазначається, що з метою сприяння інтересам споживачів і забезпечення високого рівня захисту, Союз робитиме внесок у захист здоров'я, безпеки та економічних інтересів споживачів, а також сприятиме реалізації їхнього права на отримання інформації, навчання та на організацію для захисту своїх інтересів. Окрім того підкреслюється, що навчання з питань захисту прав споживачів повинне братися до уваги у межах здійснення інших типів політики та діяльності Європейського Союзу, зокрема, що найочевидніше, у сфері освіти та професійного навчання.

Оцінюючи зарубіжний досвід запровадження освіти у сфері захисту прав споживачів, який безумовно корисний для України, важливо зазначити, що за роки

незалежності у нашій країні також було багато зроблено у цьому напрямку. З переходом України до ринкової економіки, що потребує від системи освіти відповідних механізмів навчання та виховання обізнаної, економічно грамотної, мобільної та здатної до активної діяльності в сучасному соціально–економічному просторі молоді, актуалізувалась необхідність формування у молоді вміння орієнтуватись у повсякденному соціальному та економічному житті країни, свідомо підходити до вибору та набуття навичок майбутньої професії, вміння планувати власний бюджет та витрати, орієнтуватись на ринку товарів і послуг. Все це зумовило необхідність не тільки створення нових навчальних курсів та оновлення змісту освіти, а й започаткування підготовки кваліфікованих, обізнаних у цій сфері педагогічних кадрів та розробки методик і технологій навчання, які б допомагали молоді досягати необхідного рівня економічних знань та, зокрема, знань у сфері захисту прав споживачів.

Споживча освіта реалізується шляхом формування раціональної економічної поведінки людини, інформування та консультування населення, розвитку раціонального економічного мислення, адаптованого до реального життя. Вона стає важливим компонентом державної політики і є одним із найактуальніших завдань системи освіти України [210, с. 132]. Саме тому включення до змісту загальної середньої, професійно–технічної, вищої освіти та освіти дорослих навчальних дисциплін, курсів, навчальних модулів споживчого спрямування є об'єктивною потребою.

Таким чином, право споживачів на освіту у сфері споживчих знань забезпечує інформованість споживачів про їх права. У свою чергу, право споживачів на інформацію забезпечує споживача інформацією і покликано інформувати споживачів про споживчі властивості продукції, що придбавається, а також про продавця (виконавця).

Складним залишається питання про те, як розцінювати право на одержання інформації про товар і про продавця (виробника, виконавця), що виникає у споживача незалежно від факту укладення договору лише з одного виявлення наміру придбати продукцію. Висловлено думку, що таке право і, відповідно,

обов'язок підприємця надати таку інформацію виникає з адміністративно-правових відносин підприємця з державою, тому факту укладення договору тут не потрібно [64, с. 10].

Інші вважають, що обов'язок надання інформації, що існує ще до моменту укладення договору, випливає з публічного договору, зокрема, договору роздрібної купівлі–продажу [103, с. 52].

А. А. Сукачем висловлена думка, що переддоговірна інформація про товар надається споживачу в силу наявності двохелементного фактичного складу, що включає в себе два юридичних факти: публічну оферту товару і волевиявлення споживача на одержання інформації про товар [311, с. 277–278]. Для того, щоб у споживача виникло суб'єктивне право на інформацію, повинен мати місце юридичний факт, за яким із впевненістю можна було б встановити, що на момент звернення споживача до продавця за інформацією про товар останній запропонував йому цей товар, а це можна зробити, орієнтуючись на ознаки публічної оферти. Публічна оферта товару в цьому випадку виступає як окремий юридичний факт. Волевиявлення споживача на одержання інформації про товар не є акцепт, тому що тут немає єдиного вольового акта продавця і покупця, що дає би підставу говорити про наявність договору. При цьому волевиявлення споживача на одержання від продавця інформації може бути виражене як словесно, так і за допомогою конклюдентної дії. Останнє має місце, наприклад, у випадку, коли споживач, не звертаючись до продавця, сам читає інструкцію про товар, яка була покладена в торговому залі для загального ознайомлення. На нашу думку, при конклюдентному волевиявленні процес утворення підстави виникнення переддоговірних правовідносин, саме правовідносин як сукупності суб'єктивного права і юридичного обов'язку і його здійснення об'єднуються у часі. Поки споживач читає інструкцію, триває процес утворення переддоговірних правовідносин. У цей же час здійснення право споживача на інформацію про товар і кореспондуючий цьому праву обов'язок продавця.

До моменту звернення споживача до відповідної організації з придбання чи замовлення продукції, право на отримання інформації про продукцію має

розглядатись як елемент правоздатності. Таким чином, для виникнення права споживача на інформацію необхідно здійснення конкретних дій, що свідчать про намір особи вступити у договірні відносини з отримання продукції.

Праву споживача на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію кореспондується обов'язок відповідного продавця (виконавця, виробника) надати цю інформацію до придбання ним продукції. Законом встановлено загальні та особливі вимоги до змісту такої інформації. Так, наприклад, відповідно до абз. 1, 2, 3 ч. 1 ст. 15 Закону визначено особливі вимоги до певних видів продукції. Так, інформація про послуги, пов'язані з концертною, гастрольно–концертною, конкурсною, фестивальною діяльністю, має містити відомості про використання чи невикористання виконавцями музичних творів фонограм власного вокального, інструментального, вокально–інструментального виконання музичного твору з музичним супроводом або без нього чи фонограм музичного супроводу до власного вокального, інструментального, вокально–інструментального виконання музичного твору. Стосовно продукції, яка підлягає обов'язковій сертифікації, має надаватись інформація про її сертифікацію. Стосовно продукції, яка за певних умов може бути небезпечною для життя, здоров'я споживача та його майна, навколишнього природного середовища, виробник (виконавець, продавець) зобов'язаний довести до відома споживача інформацію про таку продукцію і можливі наслідки її споживання (використання).

Для окремих видів продукції обов'язковим є її маркування. Маркування товару — це один із способів, за допомогою якого інформація про той чи інший товар доводиться до відома споживача особою, яка цей товар виготовляє. Наприклад, маркування фасованих харчових продуктів має містити в доступній для сприйняття покупцем формі встановлену вимогами законодавства інформацію [153].

Продаж фасованих вітчизняних та імпортованих харчових продуктів без маркування державною мовою України не допускається, а маркування

нефасованих харчових продуктів здійснюється у порядку, встановленому нормативними документами для певних харчових продуктів [226].

У маркуванні харчових продуктів використовуються специфічні символи, якими позначають дієтичні, профілактичні, оздоровчі харчові продукти, біологічно активні харчові добавки, дитяче харчування, харчування для спортсменів тощо.

Ще одним важливим аспектом права споживача на інформацію про продукцію є порядок позначення цін на продукцію. Загальні принципи позначення цін були встановлені Директивою 79/581/ЄС щодо позначення цін на деякі продовольчі товари [8] та Директивою 88/314/ЄС щодо позначення цін на деякі непродовольчі товари [14].

З метою забезпечення належного інформування споживачів про ціни та полегшення їх порівняння, що має бути досягнуто шляхом зазначення продажної ціни та ціни за одиницю виміру продуктів, які пропонуються споживачам, 16 лютого 1998 р. було прийнято Директиву Європейського Парламенту та Ради 98/6/ЄС.

Ця Директива стосується продуктів (товарів), що не були попередньо упаковані (розфасовані); їхня кількість вимірюється в присутності споживача. Таким чином, Директива не містить обмежень щодо сфери застосування: вона стосується як продовольчих, так і непродовольчих товарів.

Обов'язком продавця (виконавця) є зазначення ціни кожної одиниці такої продукції або однієї категорії продукції та ціни однієї стандартної одиниці цієї продукції. Написи щодо ціни реалізації продукції мають бути чіткими і простими для розуміння. Ціна продукції має включати в себе всі податки та неподаткові обов'язкові платежі, які відповідно до законодавства сплачуються споживачем під час придбання відповідної продукції. У разі, коли за одну ціну пропонується кілька товарів, робіт або послуг чи їх поєднання або, якщо продавець (виконавець) надає споживачеві при реалізації однієї продукції право одержати іншу продукцію за зниженою ціною, до споживача доводиться інформація щодо: 1) змісту та вартості пропозиції та у разі пропонування товарів, робіт або послуг за одну ціну

— ціни таких товарів, робіт або послуг, взятих окремо; 2) умови прийняття пропозиції, зокрема строку її дії та будь-яких обмежень, включаючи обмеження щодо кількості.

Таким чином, у нас є всі підстави стверджувати, що правове регулювання у сфері позначення цін на продукцію повною мірою відповідають вимогам, встановленим європейським законодавством.

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.

У Законі про захист прав споживачів також закріплено обов'язок продавця (виробника, виконавця) щодо розміщення інформації про продукцію у місцях, де вона реалізується, а також доведення до споживача, за його згодою, інформації про продукцію за допомогою засобів дистанційного зв'язку.

Способи доведення інформації до споживача визначаються специфікою окремих сфер обслуговування, але, певна річ, вона має бути доведена в наочній і доступній формі. Специфіка доведення інформації звичайно визначається у правилах торгівлі окремими видами товарів (у видах договорів купівлі–продажу) і правилах надання різних послуг. З метою покращення інформування споживача в Законі передбачено, що інформація має доводитись до відома відповідно до законодавства про мови. Відповідно до ст. 36 Закону УРСР «Про мови в Українській РСР» [262] маркування товарів, етикетки на товарах, інструкції щодо користування товарами, виробленими в Українській РСР, виконуються українською мовою.

Інформація може бути передана як в усній, так і в письмовій формі. Якщо при захисті своїх прав продавець (виробник, виконавець) доведе факт передачі конкретної інформації в усній формі, то вона буде мати таке ж юридичне значення, як і інформація письмова. Однак варто мати на увазі ненадійність надання усної інформації, оскільки, захищаючи свої інтереси у суді, існуватиме складність доведення її надання [293, с. 45]. А законодавством презюмується вина продавця.

Крім Закону про захист прав споживачів вимоги щодо обсягу інформації про окремі види товарів (робіт, послуг) містяться і в інших законодавчих актах. Так відповідно до ст. 38 Закону України «Про безпечність та якість харчових продуктів» забороняється обіг харчових продуктів, етикетування яких не відповідає цьому Закону та відповідним технічним регламентам. Усі харчові продукти, що знаходяться в обігу в Україні, етикетуються державною мовою України та містять у доступній для сприймання споживачем формі інформацію про: назву харчового продукту; назву та повну адресу і телефон виробника, адресу потужностей (об'єкта) виробництва, а для імпортованих харчових продуктів — назву, повну адресу і телефон імпортера; кількість нетто харчового продукту у встановлених одиницях виміру (вага, об'єм або поштучно); склад харчового продукту у порядку переваги складників, у тому числі харчових добавок та ароматизаторів, що використовувались у його виробництві; калорійність та поживну цінність із вказівкою на кількість білка, вуглеводів та жирів у встановлених одиницях виміру на 100 грамів харчового продукту; кінцеву дату споживання «Вжити до» або дату виробництва та строк придатності; номер партії виробництва; умови зберігання та використання, якщо харчовий продукт потребує певних умов зберігання та використання для забезпечення його безпечності та якості; застереження щодо споживання харчового продукту певними категоріями населення (дітьми, вагітними жінками, літніми людьми, спортсменами та алергіками), якщо такий продукт може негативно впливати на їх здоров'я при його споживанні.

Законом про захист прав споживачів також передбачено ряд інших вимог щодо етикетування та маркування харчових продуктів, що відповідають вимогам Директиви Європейського Парламенту та Ради 2000/13/ЄЕС від 20 березня 2000 року [20], але порівняно з нею залишено ще ряд невизначених питань щодо опису специфічних символів, їх використання та маркування харчових продуктів штриховими кодами, що повинні регулюватись в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України, який досі не встановлено.

Вимоги щодо інформації про алкогольні напої та тютюнові вироби містить окремий закон — Закон України «Про державне регулювання виробництва і обігу спирту етилового, коньячного і плодового, алкогольних напоїв та тютюнових виробів» [233], а також Правила роздрібної торгівлі тютюновими виробами [251]. Хоча у Правилах і визначено гранично допустимі рівні вмісту смол та нікотину в димі сигарет, які реалізуються в Україні, що відповідають вимогам, які встановлені Директивою 2001/37/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 5 червня 2001 року про узгодження офіційних, загальноприйнятих та адміністративних положень держав-членів щодо виробництва, презентації та продажу тютюнових виробів [22], але не повністю відображають її зміст з приводу зображень та маркування тютюнових виробів.

Отже, підсумовуючи вищевикладене, необхідно зазначити, що право споживача на інформацію є особливим «переддоговірним» правом, що виникає у особи при виявленні наміру придбати чи замовити продукцію для особистих потреб. Інформацію про продукцію слід відмежовувати від реклами. Отже, *право споживача на інформацію можна визначити як встановлене законодавством і гарантоване державою право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію та її виробника, що забезпечує особі можливість свідомого і компетентного вибору товару (роботи, послуги).*

2.2.3. *Право на належну якість продукції та обслуговування.* Право споживачів на належну якість товарів (робіт, послуг) деякі вчені характеризують як одне з основних прав громадян [131, с. 212]. З цим визначенням варто погодитися лише частково, адже, на нашу думку, взагалі усі права споживачів

можна віднести до основних прав громадянина.

Насамперед, слід вказати, що в Законі України про захист прав споживачів відсутні терміни «якісний» та «неякісний» товар. Використовуються терміни «належна якість» та «неналежна якість» (ст. 3), преамбула цього Закону оперує поняттями «недолік» і «істотний недолік».

Л. М. Іваненко, зокрема підкреслює, що якість продукції можна визначити, як відповідність фактичних споживчих і виробничих властивостей (щодо безпечності, новизни, довговічності, надійності, економічності, естетичності, екологічності тощо) даної продукції щодо задоволення потреб споживача передбаченим у законі чи в договорі кількісним та якісним показникам такої продукції [131, с. 205]. Вказане визначення, на нашу думку, є дещо перевантаженим окремими формулюваннями.

Більш лаконічним виглядає пояснення цієї категорії, що надається Т. В. Левшиною. Вона, пропонує розглядати категорію якості з економічної та правової точки зору. Отже, в економічному розумінні якість — це сукупність споживчих властивостей товару (роботи, послуги) які дозволяють використовувати його за призначенням. Правовий аспект поняття якості товару (роботи, послуги), полягає в тому, що вимоги стосовно якості товару (роботи, послуги) підлягають обов'язковому виконанню в силу закону [171, с. 18–19].

На нашу думку, вказані визначення не можна розмежовувати, оскільки вони характеризують одне явище — явище як економічного, так і правового характеру. На підтвердження вищезазначеного наведемо ряд таких міркувань.

У літературі існують три позиції, відповідно до яких оцінюють і визначають поняття якості. Якість розглядається як філософська категорія, а також і з економічної і правової позицій.

Найбільш загальне визначення якості речей дається філософією. Якість як філософська категорія виявляє невіддільну від буття об'єкта його істотну визначеність, завдяки якій він є саме цим, а не іншим (іншим об'єктом) і в такий спосіб відрізняється від інших предметів. Саме завдяки якості кожний об'єкт існує

як щось відмежоване від інших об'єктів; проявляється воно в сукупності властивостей об'єкта [328, с. 171; 329, с. 651; 281].

Для визначення якості не можна користуватися простими еталонами одиниць виміру. Передбачається попереднє одержання кількісної інформації про ті властивості, які утворять згодом визначення якості. Отже, вимір якостей заснований на вимірі властивостей цих якостей [320, с. 31; 207, с. 163; 133, с. 12].

Проте це загальне визначення потребуватиме конкретизації як тільки необхідно буде оцінити рівень добротності й придатності речі до використання за призначенням, розмежувати корисні й шкідливі властивості предмета. Спираючись на це загальне уявлення, більш конкретне визначення дається з урахуванням ознаки корисності речі. Із цих же позицій визначається якість у товарознавстві. Приблизно такі ж формулювання зустрічаються в технічних характеристиках, тому що продукція проектується і виготовляється із заданими властивостями з метою задоволення потреб.

В. С. Шелестов вважає, що саме корисність предмета має бути покладена в основу визначення загального поняття якості товару [344, с. 8]. Такої ж думки дотримується В. С. Толстой [321, с. 89], а О. Я. Куник описує поняття корисності як ступінь задоволення даним товаром конкретної потреби [162, с. 86].

Подібне ж трактування поєднання корисності товару і його цільового призначення використовується у ч. 2 ст. 673 ЦК України, де зазначається, що в разі відсутності в договорі купівлі–продажу умов щодо якості товару продавець зобов'язаний передати покупцеві товар, придатний для мети, з якою товар такого роду звичайно використовується.

Правовий аспект поняття якості продукції полягає у тому, що вимоги до якості продукції підлягають обов'язковому виконанню у силу законодавства, відповідно до Закону про захист прав споживачів або умов договору.

У юридичній літературі пропонувалося і обґрунтовувалося визначення якості, яке було покликано враховувати його державне нормування (Я. О. Куник, Л. Б. Гальперін, Г. Ф. Дерев'янка). При цьому, на нашу думку, воно безпідставно звужувалось. Л. Б. Гальперін, Г. Ф. Дерев'янка запропонували якість продукції

розуміти як ступінь відповідності її техніко-економічних властивостей, визначених для неї (продукції даного виду), спеціальними вимогами, що отримали своє оформлення і закріплення у відповідних правових актах [163, с. 10; 95, с. 33–34]. Це визначення, на нашу думку, містить у собі не поняття якості, а кількісну його частку. Відповідно йдеться про рівень якості (ступінь відповідності). В іншій роботі (Я. О. Куник) стверджується, що у правовому сенсі поняття якості характеризується тим, що певні властивості реалізованого товару підлягають закріпленню у правових нормах, або в договорі [163, с. 83; 95, с. 33]. У цьому випадку замість істотних ознак поняття називаються можливі оціночні критерії якості.

В. А. Танигін розглядає якість продукції як сукупність властивостей продукції, результатом якої є її придатність задовольняти певні потреби відповідно до її призначення. Із цього формулювання можна зробити висновок, що, по-перше, не всі властивості продукції охоплюють поняття «якість»; по-друге, якість продукції визначається потребою суспільства в даному виді продукції; по-третє, задоволення потреби має відбуватися в відповідності із призначенням даного виду продукції. В. А. Танигін зазначає, що властивості, які визначають якість продукції, можна поділити на дві групи. Першу групу становлять властивості, які утворюються як результат перетворень, що відбуваються в природі: механічні, електричні, хімічні й інші властивості речовини. Характерною особливістю цих ознак є те, що вони стабільні в часі та несуттєво залежать від виду й характеру трудової діяльності людей. Другу групу становлять властивості, які утворюються як результат виробничої діяльності людей. Ці властивості не стабільні в часі й змінюються залежно від чинників, які існують у процесах виробництва й споживання продукції [314, с. 161–164].

Показники безпеки характеризують особливості продукції, що зумовлюють безпеку осіб при її використанні. Такими показниками є, наприклад, імовірність безпечної роботи, час спрацьовування захисних пристроїв, опір ізоляції струмоведучих частин виробу, з якими можливе зіткнення людини [175, с. 21].

Якість продукції характеризується також економічними показниками, що дозволяють оцінити витрати на розробку, виготовлення, експлуатацію або споживання продукції (наприклад, собівартість виготовлення продукції, витрати на виготовлення і випробування зразків, витрати на видаткові матеріали при експлуатації виробів) [320, с. 33].

В. М. Огрізковим, на нашу думку, обґрунтовано висловлюється думка про доцільність формулювання єдиного економіко–правового поняття якості продукції як «сукупності істотних її властивостей (технічних, економічних, естетичних та ін.), закріплених стандартами й технічними умовами, а також передбачених у встановлених законом випадках договором» [295, с. 49–60], а Р. П. Пулатов, наприклад, дотримується думки, що зазначене визначення має потребу в доповненні й уточненні з термінологічної точки зору. Зокрема, про те, що стандарти містять не самі властивості, а певні вимоги, показники властивостей. Р. П. Пулатов вважає, що показник якості — це кількісна характеристика однієї або декількох властивостей продукції, що становлять її якість, розглянута стосовно певних умов її створення і експлуатації або споживання [282, с. 121].

Розглянуті аспекти й визначення поняття якості продукції носять теоретичний характер, метою яких є пояснення, яким критеріям, властивостям повинна відповідати й мати виготовлена продукція, для того, щоб надалі вона була випущена виготовлювачем і прийнята споживачем.

М. І. Брагінський вважає, що якість — це «сукупність» властивостей правового й матеріального об'єктів договору, що забезпечує можливість нормального використання предмета відповідно до звичайного його призначення або спеціальним призначенням, певним договором [72, с. 147].

М. Б. Ємельянова вважає, що якість продукції — це ступінь відповідності її комплексу й рівню вимог, що визначають придатність і доцільність використання продукції за призначенням й установлених стандартами, технічними умовами або договорами [118, с. 75–76].

Дотримуючись у цьому питанні думки Я. А. Куника, А. А. Райлян зазначає про необхідність розгляду якості як у юридичному, так і в економічному

аспектах [284, с. 19–20], Т. О. Кагал пропонує сформулювати комплексне поняття якості, певна річ, не зменшуючи вагомості такого критерію, як відповідність якості продукції вимогам стандартів, технічних умов або договорів; потрібно враховувати ще й споживчу вартість товарів, суспільні потреби, більше того, потреби конкретного споживача й замовника продукції [133, с. 12].

Аналіз думок, перерахованих вище авторів, дозволяє сформулювати наступне визначення: у правовому аспекті *під якість продукції*, зазвичай, розуміється рівень юридичного закріплення властивостей, показників, критеріїв, що характеризують корисність, надійність, безпеку, ремонтпридатність, економічність, енергоємність та інші властивості в нормативно–технічній документації, рішеннях і договорах.

На нашу думку, на практиці необхідно розмежовувати поняття «належна якість», що є своєрідною метою, завданням, що вирішується виробником і виконавцем, і «реальна якість», фактично втілена в продукцію.

Щодо якості товарів (робіт, послуг) ст. 6 Закону про захист прав споживачів співзвучна із ст. 673 ЦК України, відповідно до якої продавець має передати покупцеві товар, якість якого відповідає умовам договору купівлі–продажу. Також у ЦК України визначено, що в разі відсутності в договорі умов щодо якості товару, — цей товар має відповідати меті, з якою такий товар, зазвичай, використовується. У разі продажу товару за зразком та (або) описом продавець повинен передати покупцеві товар, який відповідає такому зразку та (або) опису. Водночас ст. 6 Закону України про захист прав споживачів, на відміну від згаданої статті ЦК України регулює якість не тільки товарів, але і робіт і послуг. Таке механічне перенесення критеріїв якості товарів на регулювання якості послуг та робіт нічим не зумовлено, тим більше, що надання послуг та виконання робіт за ЦК України регулюється окремо.

Щодо якості надання послуг, то ст. 767 ЦК України визначає, що наймодавець зобов'язаний передати наймачеві річ у комплекті й у стані, що відповідають умовам договору найму та її призначенню. Наймодавець зобов'язаний попередити наймача про особливі властивості та недоліки речі, які

йому відомі і які можуть бути небезпечними для життя, здоров'я, майна наймача або інших осіб або призвести до пошкодження самої речі під час користування нею, — тобто визначено вимогу про забезпечення наймача інформацією про річ, що передається у найм.

Ст. 857 ЦК України визначає, що робота, виконана підрядником, має відповідати умовам договору підряду, а у випадку їх відсутності або неповноти — вимогам, що як правило, висуваються до роботи відповідного характеру. Виконана робота має відповідати якості, визначеній у договорі підряду, або вимогам, які, як правило, виникають на момент передання її замовникові.

З цих вимог щодо якості товарів, робіт, послуг, які вказані у ЦК України, можемо виділити як фактично тільки один критерій, що є характерним для товарів, робіт, послуг, — згадування про якість у договорі.

Таке звуження розуміння критеріїв якості у ЦК України, а також формально—універсальне визначення критеріїв щодо товарів (робіт, послуг) у Законі України про захист прав споживачів, на нашу думку, не відповідає потребам правового регулювання захисту прав споживачів. Також мають бути ідентичними критерії якості товарів (робіт, послуг) та критерії їх недоліків, хоча на сучасному етапі розвитку вітчизняного законодавства ми спостерігаємо дещо іншу ситуацію.

У ЦК України та Законі про захист прав споживачів, крім понять «недолік» та «істотний недолік», для позначення неякісної продукції можна також застосовуються такі поняття, як: «істотне порушення вимог щодо якості товару», «фальсифікована продукція», «дефектна продукція», «небезпечна для життя і здоров'я продукція», «продукція неналежної якості». На цьому слід зупинитися детальніше.

Згідно з п. 13 ст. 1 Закону про захист прав споживачів належна якість товару, роботи або послуги — це властивість продукції, яка відповідає вимогам, установленим для цієї категорії продукції в нормативно—правових актах і нормативних документах, та умовам договору зі споживачем. Будь-яка невідповідність продукції зазначеним вимогам, а також інформації про продукцію,

надану виробником (виконавцем, продавцем), вважається недоліком продукції, а продукція відповідно продукцією неналежної якості.

Які наслідки спричинить факт установлення того, що продукція має недолік? Відповідно до ч. 1 ст. 8 Закону про захист прав споживачів та відповідно до ч. 1 ст. 678 ЦК України у разі виявлення протягом установленого гарантійного строку недоліків споживач, у порядку та у строки, встановлені законодавством, має право вимагати: 1) пропорційного зменшення ціни; 2) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк; 3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

Так, рішенням Хмельницького міськрайонного суду було задоволено позов ОСОБИ\_1 до приватної виробничо–комерційної фірми «Турін», ТОВ «Ідріска тур» щодо спонукання до зменшення ціни туристичних послуг, відшкодування моральної шкоди у зв'язку із неналежною якістю. Оцінивши суть тих послуг, які не були надані позивачу, а мали б надатись, суд вважає, що відповідачі зобов'язані зменшити вартість туристичних послуг на 10 %, тобто на 839 грн. 30 коп.. Оскільки позивач повністю оплатив вартість туристичних послуг (8390 грн.), то вартість зменшення ціни туристичних послуг на його слід стягнути з туроператора ТОВ «Ідріска тур», від імені якого діяв ПВКФ «Турін», укладаючи з позивачем договір, і якому переказав отримані від позивача кошти (за виключенням винагороди за власні послуги). Суд визнав такі послуги як послуги неналежної якості, посилаючись на п. 5 ч. 1 ст. 4 та ст. 8 Закону про захист прав споживачів, та задовольнив позов [304].

До продукції неналежної якості також віднесено продукцію з істотними недоліками. Поняття «істотний недолік» включає всі характеристики, надані законом у визначенні поняття «недолік». Це означає, що для визнання недоліку істотним, насамперед, необхідно мати недолік, тобто невідповідність товару (робіт, послуг) стандартам, умовам договору або зазвичай запропонованим вимогам до якості. Істотним недолік створюють особливі наслідки, пов'язані з його виявленням у товарі (робіті, послугі). Ці наслідки, закладені в поняття «істотний недолік», виявляються у трьох галузях: технічній (неможливість або неприпустимість

використання, неможливість ремонту); фінансовій (великі витрати на усунення недоліку), юридичній (істотне порушення умов договору) [214, с. 31].

Причиною неможливості використання товару, роботи (послуги) відповідно до його цільового призначення є наявність технічного недоліку, тобто невідповідність установленим вимогам до якості товару, роботи (послуги). Як неможливість використання за цільовим призначенням може розглядатися також випадок, коли в результаті недоліку товару він не виконує хоча б одну з функцій, для яких призначений.

Цільове призначення товару визначається у стандартах і технічних умовах на продукцію, у технічній та експлуатаційній документації, що супроводжує товар, шляхом окреслення його основних функцій. Якщо цільове призначення товару, результату роботи (послуги) не зафіксовано у документації, воно має визначатися цілями, для яких такий товар, робота (послуга) використовується.

Неприпустимістю використання товару (роботи, послуги) відповідно до його цільового призначення варто вважати виявлення у ньому такого недоліку, що робить це використання небезпечним для життя, здоров'я і майна людей і навколишнього середовища. Подібні недоліки, як правило, виникають при порушенні вимог стандартів і технічної документації із забезпечення безпеки товарів, робіт (послуг) [216, с. 52].

Під істотним недоліком Закон про захист прав споживачів розуміє недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення, виник з вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин і при цьому наділений хоча б однією з наведених нижче ознак: а) його взагалі не можна усунути; б) його усунення потребує понад 14 календарних днів; в) він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором.

У деяких випадках виявити істотний недолік відразу неможливо, цьому передуює виявлення просто недоліку.

Необхідно звернути увагу на те, що ЦК України замість поняття «істотний недолік» використовує поняття «істотне порушення вимог щодо якості товару» (ч. 2

ст. 678 ЦК України), вкладаючи в нього той самий зміст, що і Закон про захист прав споживачів в поняття «істотний недолік», і пов'язуючи з ним такі самі наслідки. Так виявлення істотного недоліку дає право споживачу вимагати або розірвання договору і повернення сплаченої за товар грошової суми, або заміни товару на такий самий товар або на аналогічний з числа наявних у продавця (виробника) товарів.

Такі ж права надано споживачу щодо фальсифікованої продукції, тобто продукції, виготовленої з порушенням технології або неправомірним використанням знака для товарів та послуг, чи копіюванням форми, упаковки, зовнішнього оформлення, а також неправомірним відтворенням товару іншої особи [352].

Проте можливість здійснення перерахованих прав залежить від того, коли та з чиєї вини стався такий недолік. У зв'язку із виною тієї чи іншої сторони, можна виділити три групи недоліків: недоліки, що виникли до передачі товару покупцю (якщо продавцем не надавалися гарантії на товар, то обов'язок довести, що недоліки мають такий характер, лежить на споживачі); недоліки, що виникли після передачі покупцю у результаті порушення ним правил користування або зберігання товару, дій третіх осіб (навести докази цього зобов'язаний продавець, який надав гарантії на товар); недоліки, що виникли, у зв'язку з тим, що продавець не надав покупцю повну і достовірну інформацію про товар (тягар доведення лежить на споживачеві).

За вказаною класифікацією ми можемо спостерігати, що залежно від вини тієї чи іншої сторони, тягар доведення такої вини лежить на протилежній стороні.

Ще одне поняття, до якого неодноразово звертається законодавець у Законі про захист прав споживачів, — поняття небезпечної продукції. Виходячи з наведеного у Законі поняття безпеки продукції (п. 1 ст. 1), можна говорити про те, що небезпечною є продукція, що містить будь-який ризик для життя, здоров'я, майна споживача і навколишнього природного середовища за звичайних умов використання, зберігання, транспортування, виготовлення та утилізації продукції.

Поняття неякісної продукції включає поняття небезпечної продукції, оскільки наявність ризику для життя, здоров'я, майна споживача за звичайних умов використання продукції автоматично означає, що використання товару є недопустимим, а це, в свою чергу, вказує на істотний недолік продукції.

Окремо варто зупинитися на понятті «неякісні та небезпечні харчові продукти». Його наведено в Правилах роздрібної торгівлі продовольчими товарами. У цілому воно лише деталізує поняття неякісного товару, з якого виходить Закон про захист прав споживачів.

Отже, згідно з п. 12 Правил роздрібної торгівлі продовольчими товарами до неякісних відносяться харчові продукти та продовольча сировина, якісні показники та споживчі властивості яких не відповідають зазначеним у нормативному документі або нормативно-правовому акті, а також такі, якість яких знизилася у результаті порушення маркування; порушення або деформації тари та окремих одиниць упаковки (крім паперових консервів); наявності сторонніх запахів, ознак намокання, які не становлять загрози для споживачів; наявності сторонніх домішок або предметів, які можуть бути усунені.

До небезпечних належать харчові продукти та продовольча сировина, показники безпеки яких не відповідають установленим в Україні для цього виду продукції, а також харчові продукти та продовольча сировина, споживання яких пов'язано з ризиком для здоров'я та життя людини, зокрема, фальсифіковані, контрабандні, безгосподарні харчові продукти та продовольча сировина, а також ті, які не може бути належним чином ідентифіковано, на які відсутні супровідні документи виробника (власника), що підтверджують їх походження, або документи, що підтверджують їх якість та безпеку; строк придатності до споживання (використання) яких закінчився; виготовлені із застосуванням не дозволених в установленому порядку компонентів, харчових добавок, матеріалів, технологій тощо; з явними очевидними ознаками псування та пошкодження гризунами чи комахами.

Закон про захист прав споживачів використовує також поняття «дефектна продукція», хоча й не розкриває його змісту. Розкрити його спробувало

Міністерство юстиції України у листі від 18 квітня 2006 р. № Г–8857–19 [350]. Міністерство юстиції України, взявши до уваги Великий тлумачний словник, який визначає слово «дефектний», зазначає, що до дефектної продукції можна віднести зіпсований чи пошкоджений товар, використання якого є неможливим або неприпустимим відповідно до його цільового призначення, або товар, що не відповідає вимогам, які висуваються до нього. Як бачимо, таке розуміння дефектної продукції повністю ототожнює її з продукцією неналежної якості.

Проте, на нашу думку, визначальним у характеристиці дефектної продукції має стати не наявність у неї недоліків, а те, що її використання призвело до завдання шкоди життю, здоров'ю або майну споживача. Річ у тім, що до законодавства України це поняття потрапило з Європи, а саме з Директиви Ради Європи № 85/374/ЄЕС від 25 липня 1985 р. [11] «Про наближення законодавства щодо цивільно–правової відповідальності за дефектну продукцію». У цьому документі формальним критерієм того, що продукція є дефектною, визнається факт завдання шкоди і причинно–наслідковий зв'язок між продукцією та завданою особі шкодою.

Необхідно зазначити, що поняття неякісної продукції охоплює продукцію, яка має недолік чи істотний недолік (при цьому під продукцію з істотним недоліком підпадає небезпечна для життя, здоров'я або майна споживача продукція), а також дефектну та фальсифіковану продукцію. З такого ж розуміння виходить і Пленум Верховного Суду України, зазначаючи, що товаром неналежної якості слід вважати товар, який не відповідає вимогам нормативних документів, умовам договору або вимогам, які до нього ставляться, наданій щодо нього виробником або продавцем інформації, а також проданий після закінчення строку його придатності або фальсифікований (п.п. 2 п. 9 Постанови Пленуму Верховного Суду України «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів» [268]).

Тоді як сфера дії Директиви 85/347 обмежена правовідносинами, пов'язаними лише з використанням рухомого майна (за винятком похідних сільськогосподарських продуктів та дикої птиці, які не пройшли первинної обробки, що може стати причиною браку продукції), дія Закону про захист прав

споживачів поширюється також на правовідносини, пов'язані з наданням послуг та виконанням робіт.

Необхідно відмітити, що стосовно деяких товарів затверджено рекомендації щодо визначення характеру виявлених у таких товарах недоліків. Так, наказом Мінекономіки та з питань євроінтеграції і Мінпромполітики від 17 жовтня 2002 р. № 291/457 затверджено Рекомендації з визначення характеру дефекту взуття та умов її експлуатації [254]. Цей документ є орієнтиром для визначення, чи є дефект виробничим або таким, що виник у зв'язку з порушенням правил експлуатації взуття.

Особливе місце в аспекті захисту права споживача на належну якість продукції та обслуговування заслуговують особливості проведення експертиз. Згідно з аб. 2 ч. 1 ст. 8 та абз. 2 ч. 4 ст. 17 Закону про захист прав споживачів експертиза може проводитися з метою: установлення недоліку в продукції або факту, що вона є фальсифікованою; установлення моменту виникнення недоліків у продукції (до передачі або після передачі товару покупцю), а також причин їх виникнення (чи покупець порушив правила користування або зберігання товару, чи це відбулося в результаті дій третіх осіб, чи причиною недоліку є ненадання покупцю повної та достовірної інформації про товар).

Споживач, який виявив у продукції недолік (або істотний недолік), звертається з однією з передбачених у Законі про захист прав споживачів вимог до продавця за місцем придбання товару, виробника або підприємства, що задовольняє вимоги споживачів за місцем їх знаходження.

Якщо у продавця (виробника) виникли сумніви щодо обґрунтованості заявлених споживачем вимог, він запитує у споживача його згоду на проведення експертизи продукції. У триденний строк з дня отримання такої згоди в письмовій формі продавець (виробник) зобов'язаний організувати проведення експертизи продукції. При цьому експертиза проводиться за рахунок продавця (виробника). Якщо експертизою буде доведено, що недоліки виникли після передачі продукції споживачу в результаті порушення ним установлених правил використання, зберігання чи транспортування або дій третіх осіб, вимоги споживача не підлягають

задоволенню. При цьому споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю (виробнику, підприємству, що виконує його функції) витрати на проведення експертизи. Будь-яка із заінтересованих сторін має право оскаржити результати експертизи у судовому порядку.

Необхідно звернути особливу увагу на той факт, що стосовно деяких товарів встановлено додаткові вимоги до порядку їх направлення на експертизу. Так згідно з п. 13 Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів [343] у разі виникнення необхідності у визначенні причини втрати якості товару, гарантійний строк якого не закінчився, продавець зобов'язаний у триденний строк із дня отримання письмової заяви від споживача відправити такий товар на експертизу. Споживачу видається акт прийняття товару на експертизу за формою № 6–гарант. Як бачимо, особливості дві: по-перше, технічно складні побутові товари направляються на експертизу протягом 3 днів з дня отримання первинної заяви споживача, а не з дня отримання його згоди на проведення експертизи; по-друге, встановлено обов'язкові вимоги до оформлення прийому товару на експертизу — споживачу обов'язково видається акт за формою № 6–гарант.

Сьогодні одним із найбільш дискусійних залишається запитання про те, хто уповноважений на проведення експертизи. Висловлюються різні думки — від позиції, згідно з якою експертиза має проводитися державними спеціалізованими судово–експертними установами [91], до думки, що провести таку експертизу може будь-яке госпрозрахункове підприємство, до сфери діяльності якого входить надання послуг із проведення експертиз якості продукції, або громадська організація споживачів (об'єднання споживачів) [345].

На нашу думку, компромісним варіантом, який дозволяє якщо не зняти, то значно знизити гостроту питання про ступінь незалежності експертизи, є варіант, коли експертиза проводиться лабораторією при управлінні із захисту прав споживачів. Продавець (виробник, представник) може убезпечити себе від закидів на свою адресу щодо необ'єктивності експертизи і погодити зі споживачем, який саме суб'єкт проводитиме експертизу продукції. Найраціональнішим варіантом

вирішення цього питання є досягнення у кожному конкретному випадку споживачем та продавцем (виробником) взаємної згоди про уповноваженого на проведення експертизи суб'єкта, тобто суб'єкта, висновкам якого обидві сторони можуть довіряти. Поставити питання про те, що експертизу було проведено некомпетентним суб'єктом або її висновки не є незалежними, може суд. У цьому випадку має бути призначено судову експертизу.

Виходячи з проведеного аналізу сучасного стану адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів щодо права на належну якість продукції та обслуговування, можна зробити висновок, що положення Директиви 85/347/ЄЕС враховано у законодавстві України. Більше того, чимало норм законодавства України містять суворіші вимоги щодо захисту прав споживачів порівняно з нормами вищезгаданої Директиви. У законодавстві України слід розмежувати та упорядкувати використання таких понять: «неякісна продукція», «небезпечна продукція», «продукція, що містить недоліки», «дефектна продукція» тощо. Введення у законодавство поняття дефектної продукції є позитивним кроком на шляху до адаптації вітчизняного законодавства, але разом з тим, слід чітко відмежувати поняття «неякісна продукція» від «дефектна продукція». Перше, на нашу думку, слід розцінювати як ринкову категорію, яка визначається сторонами за домовленістю і яка впливає на ціну товару, тоді як остання — це правова категорія. При цьому використання терміну «безпечна продукція» та «небезпечна продукція» є необхідним, проте незалежно від змісту цих термінів, визнання або невизнання продукції безпечною чи небезпечною не може виключати цивільно-правову відповідальність за шкоду, завдану такою продукцією.

*2.2.4. Право споживача на безпеку продукції.* У Конституції України (ст. 42) проголошено: «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів». У ст. 50 Конституції встановлено, що кожен має право на безпечне для життя і здоров'я довкілля та на відшкодування завданої порушенням цього права шкоди. Кожному гарантується право вільного доступу до інформації

про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення. Така інформація ніким не може бути засекречена.

Застосування в повсякденному житті різноманітної продукції, яка може стати неконтрольованою з боку людини, не виключає можливості завдання їй шкоди. Для мінімізації умов для завдання такої шкоди Закон України про захист прав споживачів приділив значну увагу здійсненню права споживача на безпеку продукції.

Питання безпеки продукції (у тому числі визначення понять, які застосовуються у цій сфері) регулюються такими законами, як: Закони України «Про захист прав споживачів», «Про підтвердження відповідності» [266], «Про безпечність та якість харчових продуктів», «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» [275], «Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію, знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції» [228], а також Декретами Кабінету Міністрів України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення» [234] та «Про стандартизацію та сертифікацію». Але усі вони є або спеціальними актами у конкретній сфері, а щодо загальних питань безпеки продукції нормативні акти відсутні.

Питанням безпеки продукції в праві ЄС була присвячена Директива Ради від 29 червня 1992 р. 92/59/ЄЕС про загальну безпеку продукції. Директива мала горизонтальний характер: її положення застосовуються у тих випадках, коли в законодавстві Співтовариства відсутні галузеві (вертикальні) директиви щодо безпеки конкретних видів продукції.

Однією з особливостей Директиви було те, що сфера її дії обмежується лише продукцією та не поширюється на відносини, пов'язані із наданням послуг, у зв'язку з чим вже була висловлена відповідна ініціатива щодо розширення предмета регулювання Директиви.

Разом із тим, практика застосування Директиви свідчить про те, що вона може бути застосована у тих випадках, коли під час надання послуг використовуються певні товари: у цих випадках дія Директиви поширюється на такі товари.

Директиву було доповнено та практично замінено новою Директивою від 3 грудня 2001 р. про загальну безпеку продукції [23]. Ця Директива скасовує попередню з 15 січня 2004 р. Зміни були зумовлені необхідністю уточнення деяких понять, що застосовуються у Директиві («виробник», «дистриб'ютор», «небезпечний товар», «серйозні та нагальні ризики» тощо). На виробників та продавців покладаються додаткові зобов'язання, що виникають у зв'язку із відкликанням та вилученням товару; уточнюються повноваження органів спостереження за ринком.

Також мали місце намагання з'ясувати співвідношення між Директивою від 29 червня 1992 р. та галузевими директивами, що стосуються окремих товарів. Поряд із підвищенням ролі адміністративної взаємодії між національними органами контролю за ринком, повноваження самої Європейської Комісії дещо обмежені.

У зв'язку із відсутністю законодавчої бази щодо безпеки продукції в Україні, на нашу думку, доцільним є прийняття Закону України «Про загальну безпеку продукції», який міститиме вимоги до загальної безпеки продукції, що розміщується на ринку, права, обов'язки суб'єктів господарювання щодо введення в обіг, розміщення на ринку, реалізації та обігу безпечної продукції, відповідальність суб'єктів господарювання за введення в обіг, розміщення на ринку, реалізації та обігу небезпечної продукції та відповідатиме нормам права Європейського Союзу.

Так, на даний момент до Верховної Ради України Ю. А. Кармазіним подано проект Закону «Про загальну безпеку продукції» [238]. Проект Закону розроблений із урахуванням норм та положень Директиви 2001/95/ЕС від 3 грудня 2001 року «Щодо загальної безпеки продукції» та Настанов щодо виконання директив «Нового підходу».

У законопроекті враховані певні норми Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності». Проект Закону визначає повноваження центрального органу виконавчої влади з питань технічного регулювання та споживчої політики щодо забезпечення введення в обіг лише безпечної продукції; правила введення в обіг та розміщення на ринку продукції; вимоги до продукції, яка вводиться в обіг, розміщується на ринку та знаходиться в

обігу; обов'язки та відповідальність суб'єктів господарювання щодо введення в обіг і розміщення на ринку безпечної продукції; порядок вилучення з обігу та відкликання небезпечної продукції, правові та організаційні засади, принципи і порядок здійснення державного нагляду за відповідністю продукції вимогам безпеки.

Законопроектом встановлюється, що безпека продукції має оцінюватись, враховуючи права споживачів, які особливо піддаються ризику, спричиненому продукцією, про яку йдеться, зокрема, діти та люди похилого віку. Безпека продукції повинна оцінюватись з урахуванням відповідних національних стандартів, міжнародних стандартів, кодексів добродійної практики, стану наукового розвитку та безпеки, на яку може сподіватись споживач.

Порівнявши даний Законопроект із Директивою 2001/95, доходимо висновку, що він в цілому відповідає нормам Європейського Союзу, але, незважаючи на такі позитивні тенденції, він не позбавлений ряду недоліків. Так, наприклад, ряд термінів, визначених у ст. 1 Проекту («введення продукції в обіг», «виробник», «продукція») є неузгодженим із вищезазначеним законодавством і потребують доопрацювання, оскільки введення в дію Закону в такій редакції не покращить правовий захист права споживача на безпеку продукції, а тільки внесе плутанину та ускладнення в правозастосовний процес.

Також на доопрацювання заслуговує ст. 13 Проекту Закону, що містить норми з приводу органів державної влади, що здійснюють контроль за безпекою виробництва. У статті слід врахувати, що нагляд за відповідністю окремих видів продукції встановленим вимогам безпеки здійснюють також інші органи державного нагляду, крім спеціально-уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері технічного регулювання, що підтверджується, зокрема, у ч. 1 ст. 15 цього Проекту.

Говорячи про безпеку харчових продуктів, необхідно зазначити, що безпека харчової продукції і продовольчої сировини є однією з вирішальних складових економічної безпеки кожної держави, визначається спроможністю країни

ефективно контролювати виробництво й ввезення безпечного та якісного продовольства на загальновізнаних у світі засадах.

У Європейському Союзі ефективно діють не тільки загальні нормативні й правові акти, а й значний перелік специфічних вимог і норм, метою яких є забезпечення безпеки харчових продуктів. Наглядом займаються три державні структури: Міністерство сільського господарства, Міністерство соціальних справ і Міністерство економіки та комунікацій [188].

В Україні якість і безпека продуктів харчування є питанням, яке хвилює не лише спеціалістів, а й пересічних громадян. Не всім відомо, що в раціон пересічного українця потрапляють продукти, які несуть загрозу здоров'ю, повільно руйнуючи його, закладають причини майбутніх розладів і захворювань. З 2002 року в Україні, як і в усіх країнах СОТ, заборонили використовувати у ветеринарії для лікування продуктивних тварин препарати нітрофуранової групи та хлорамфеніколу, які виявляють канцерогенну та генотоксичну дію на організм.

Модернізація систем безпечності та якості харчових продуктів тваринного й рослинного походження дасть змогу забезпечити продовольчу безпеку країни в умовах євроінтеграції аграрного сектора економіки, підвищити конкурентоспроможність вітчизняної сільськогосподарської продукції на міжнародному ринку. В Україні для цього напрацьована певна законодавча база: Закони України «Про безпечність та якість харчових продуктів»; «Про ветеринарну медицину» [227]; «Про карантин рослин». Вони є гармонізованими до міжнародних вимог, Угоди СОТ про застосування санітарних та фітосанітарних заходів, Санітарного кодексу наземних тварин Міжнародного Епізоотичного Бюро, схвалену урядом Концепцію Загальнодержавної цільової економічної програми проведення моніторингу залишкових кількостей препаратів та забруднюючих речовин у живих тваринах, продуктах тваринного походження і кормах, а також в харчових продуктах, підконтрольних ветеринарній службі, на 2008–2013 рр. [276]. На сьогодні в харчовій промисловості розроблено більше 400 національних стандартів на харчову продукцію, гармонізованих до міжнародних і європейських стандартів.

Досить актуальним є на даний час питання щодо обов'язковості маркування на етикетці продуктів щодо вмісту в них генетично модифікованих організмів (ГМО). Небезпека ГМО полягає у тому, що наслідки їх впливу на навколишнє природне середовище, на людину, її життя і здоров'я досі не досліджені. Наразі лікарі не виявили побічних ефектів від споживання генетично модифікованих продуктів. Втім ефекти можуть проявитися через десятки років. Між тим Постанова Кабінету Міністрів України забороняє ввезення, виробництво та реалізацію продуктів дитячого харчування, що містять генетично модифіковані організми, а також передбачає розміщення інформації про якісний склад ГМО, вміст яких перевищує 0,9 % [244].

Цим обумовлена необхідність інформування споживачів щодо наявності або відсутності у харчових продуктах ГМО. Більше того, така необхідність вже закріплена в чинному законодавстві, хоча, на жаль, чітко не прописаний механізм інформування.

Відповідно до ст. 15 Закону про захист прав споживачів споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору. Зокрема, інформація про продукцію повинна містити «позначку про наявність у її складі генетично модифікованих компонентів».

Відповідно до ст. 23 Картахенського протоколу про біобезпеку, до якого Україна приєдналася 12 вересня 2002 р. [269], наша держава має підтримувати і сприяти інформуванню і просвіті громадськості та її участі щодо дотримання безпеки при передачі, обробці та використанні живих змінених організмів для збереження і сталого використання біологічного різноманіття, з урахуванням також ризиків для здоров'я людини.

Відповідно до Закону України «Про державну систему біобезпеки при створенні, випробуванні, транспортуванні та використанні генетично модифікованих організмів» основними принципами державної політики в галузі генетично-інженерної діяльності та поводження з ГМО є пріоритетність збереження здоров'я людини і охорони навколишнього природного середовища у

порівнянні з отриманням економічних переваг від застосування ГМО та загальнодоступність інформації про потенційні ризики від застосування ГМО.

Відповідно до ст. 20 зазначеного Закону інформація щодо потенційного впливу ГМО на здоров'я людини та навколишнє природне середовище не може розглядатися як конфіденційна та таємна.

Як свідчить практика правозастосування, наведені вище норми допускають неоднозначне трактування, не містять прямої заборони щодо реалізації продуктів без нанесення відповідної позначки, чим і користуються недобросовісні виробники та імпортери харчових продуктів із вмістом ГМО. Більше того, додаючи ГМО у продукти харчування, виробники виводять зазначені продукти з-під дії обмежень, встановлених Законом України «Про безпечність і якість харчових продуктів», оскільки згідно зі ст. 2 «дія цього Закону не поширюється на тютюн і тютюнові вироби та спеціальні вимоги до харчових продуктів, пов'язані з наявністю у них генетично модифікованих організмів чи їх компонентів».

Тому необхідно чітко зафіксувати, що харчові продукти, обіг яких дозволено законодавством, мають обов'язково містити на етикетці інформацію про наявність чи відсутність ГМО у харчовому продукті, а також на продукти із вмістом ГМО має поширюватись дія Закону України «Про безпечність і якість харчових продуктів».

На даний момент на розгляді Верховної Ради України знаходиться законопроект про внесення змін до Закону України «Про безпечність та якість харчових продуктів» (щодо інформування громадян про наявність у харчових продуктах генетично модифікованих організмів (ГМО)) [229]. Цим законопроектом пропонується внести зміни до ст.ст. 2, 38 Закону України «Про безпечність та якість харчових продуктів»: до ст. 2 — у частині вилучення згадки про ГМО, до ст. 38 — в частині доповнення списку вимог до етикетування харчових продуктів, невиконання яких тягне за собою заборону обігу харчового продукту на території України (у переліку інформації, яка має міститися на етикетці, додано п. 10 щодо маркування на предмет наявності чи відсутності у харчових продуктах ГМО).

Верховною Радою України прийнято Закон України «Про загальну безпеку нехарчової продукції» [239], що визначає правові та організаційні засади введення в

обіг в Україні нехарчової продукції і забезпечення її безпечності. Вказаним Законом визначено поняття безпечної непродовольчої продукції, особливості доведення безпечності такої продукції, обов'язків виробників та розповсюджувачів із забезпечення безпеки продукції, а також відповідальність за порушення вимог безпечності непродовольчої продукції. За цим Законом продукцією визначається будь-яка речовина, препарат або інший товар, виготовлений у ході виробничого процесу. На нашу думку, таке визначення є вузьким і не відповідає тим тенденціям, які закладено в Законі про захист прав споживачів, який під поняттям продукції розуміє не тільки як товар, але й результати робіт та послуг.

Вважаємо, що безпідставним є визначення окремим нормативним актом особливостей встановлення безпеки виключно непродовольчої продукції, залишаючи поза увагою харчову продукцію. Існування двох окремих законів у сфері безпеки продукції призведе до різного тлумачення термінів та особливостей правового регулювання, оскільки визначення понять продукції як непродовольчої, так і харчової не є співмірними і неточно відображають предмет правового регулювання вказаних законів. На нашу думку, доцільним є прийняття закону, що визначатиме загальні вимоги щодо безпечності продукції із прийняттям додатково спеціальних підзаконних нормативних актів у сфері продовольчої та непродовольчої продукції, що відповідатимуть загальним тенденціям та визначенням, які мають міститись у законі.

*Підсумовуючи усе вищевикладене, можемо констатувати наявність позитивних тенденцій щодо правового регулювання здійснення права споживача на безпеку продукції у зв'язку із закріпленням цього права у Законі України про захист прав споживачів. Але разом з тим, відсутність спеціального закону у цій сфері, що відповідав би в повною мірою законодавству Європейського Союзу, значно ускладнює процес захисту такого права.*

*2.2.5. Право споживача на гарантійне та післягарантійне обслуговування продукції.* Нова редакція Закону про захист прав споживачів досить істотно змінила порядок отримання гарантійних зобов'язань, якщо придбаний товар виявився неналежної якості, та гарантійних зобов'язань в цілому.

Відповідно до ст. 7 Закону про захист прав споживачів виробник (виконавець) забезпечує належну роботу (застосування, використання) продукції, в тому числі комплектуючих виробів, протягом гарантійного строку, встановленого нормативно–правовими актами, нормативними документами або договором.

Гарантійний строк — строк, протягом якого виробник (продавець, виконавець або будь-яка третя особа) бере на себе зобов'язання про здійснення безоплатного ремонту або заміни відповідної продукції у зв'язку з введенням її в обіг (п. 5 ст. 1 Закону про захист прав споживачів).

До прийняття нової редакції Закону про захист прав споживачів законодавство України не містило офіційного визначення цього поняття. Однак у правовій літературі на сьогоднішній день поняття гарантійного строку є достатньо сформованим [78, с. 65; 341, с. 79; 216, с. 125; 209, с. 149]. Труднощі полягають, як правило, у тому, що гарантійний строк є поняттям не тільки юридичним, а й техніко–економічним [107, с. 28].

Гарантійне обслуговування полягає у тому, що виробник (виконавець, продавець) протягом строку зобов'язується безкоштовно виконувати роботу з технічного обслуговування, а також усунення виявлених недоліків проданого товару (відхилень від вимог нормативних документів і інформації про товар).

У межах гарантійних строків можна виокремити строк експлуатації товару, строк служби товару, строк придатності та інші. Ці різновиди гарантійних строків мають свої особливості і тягнуть специфічні, притаманні тільки їм правові наслідки.

Серед вказаних строків найбільш поширеним є строк придатності товару, яким можна вважати час, зі спливом якого товар стає непридатним для використання за призначенням. Зі строком придатності дуже схожий строк служби товару, який виробник продукції має (зобов'язаний) встановлювати на товари тривалого користування, якщо вони за певний період часу можуть приховувати небезпеку для життя, здоров'я споживачів, або завдавати шкоду їх майну чи навколишньому середовищу [105, с. 203].

ЦК України серед загальних засад цивільного законодавства у ст. 3 поряд із справедливістю та добросовісністю називає і розумність. Це поняття нове для

цивільного права і у загальному вигляді означає юридичні дії, вчинені, керуючись розсудливістю, здоровим глуздом, доцільністю, усвідомленим оперуванням понять, опираючись на їх природу та зміст [323, с. 222–228].

Найчастіше термін «розумність» застосовується у цивільному законодавстві для визначення строків. Тому у тексті ЦК України з характеристикою окремих видів цивільних договорів доволі часто вживається поняття «розумний строк». Разом із тим законодавчого визначення розумного строку, як і розумності взагалі, не існує. Тому слід спиратися на загальне його тлумачення, наведене вище [155].

Цікаво, що гл. 18 ЦК України, яка повністю присвячена загальним положенням щодо визначення та обчислення строків, теж не містить навіть згадки про розумний строк. У ній дається лише визначення поняття «строк» як певний період часу, зі впливом якого пов'язана дія чи подія, яка має юридичне значення. Тобто, будь-який строк у цивільному праві, у тому числі і розумний строк, встановлюється для того, щоб достеменно знати, з якого дня для особи, що порушила ці строки, наступають юридично значимі наслідки, часто негативного характеру.

Поняття «розумний строк» зустрічається у нормах ЦК України, які стосуються багатьох видів цивільних договорів. Та найчастіше його вживає законодавець стосовно договору купівлі–продажу поряд із такими поняттями, як строк придатності, строк передачі товару, гарантійний строк та іншими видами строків.

Певні норми ЦК України, що стосуються роздрібної купівлі–продажу і встановлюють розумні строки, кореспондують із подібними нормами Закону про захист прав споживачів. Так, наприклад, згідно із п. 2 ст. 680 ЦК України, якщо на товар не встановлено гарантійного строку або строку придатності, вимога у зв'язку з його недоліками може бути пред'явлена покупцем лише за умови, що такі недоліки були виявлені протягом розумного строку, але у межах 2–х років, а щодо нерухомого майна — у межах 3–х років від дня передачі товару покупцеві, якщо договором чи законом не встановлено більший строк.

У цьому випадку законодавець сам визначив максимальну тривалість такого розумного строку пред'явлення вимог про недоліки товару. Хоча норма ця буде

застосовуватися лише у випадках, коли а ні сторони договору, а ні спеціальний закон не зафіксує більших строків. В останніх випадках межі розумності строків збільшаться. Що ж говорить Закон про захист прав споживачів з цього приводу? П. 5 ст. 7 цього Закону встановлює норму про те, що «стосовно продукції, на яку гарантійні строки або строк придатності не встановлено, споживач має право пред'явити продавцю відповідні вимоги, якщо недоліки було виявлено протягом 2-х років, а стосовно об'єктів будівництва — не пізніше 10-ти років від дня передачі їх споживачеві». Як бачимо, у Законі про захист прав споживачів набагато збільшено термін для претензій відносно об'єктів будівництва, а самі конкретні строки у 2 та 10 років не названо розумними, і це є логічним. Якщо у нормативному акті встановлено конкретний строк для якихось дій, то додатково називати його розумним немає сенсу. Дію треба вчинити у конкретно визначений строк, все інше буде порушенням. І той факт, що цей строк може вважатися розумним чи нерозумним, значення немає.

Інша справа, коли конкретного визначення строку в законодавстві немає, а є лише апелювання до його розумності. Тоді вживання терміну «розумний строк» має сенс і носитиме він характер певної суб'єктивності і оціночності. Як приклад, можна навести норму п. 1 ст. 678 ЦК України, де зазначено, що покупець, якому передано товар неналежної якості, має право, незалежно від можливості використання товару за призначенням, вимагати від продавця безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк. Цій нормі ЦК України кореспондує норма п. 1 ст. 8 Закону про захист прав споживачів, яка дослівно звучить так само. До речі, це є чи не єдина норма Закону про захист прав споживачів, де зустрічається вживання терміна «розумний строк». Правда, вже в п. 9 ст. 8 цього ж Закону уточнюється, що з пред'явленням споживачем вимог про безоплатне усунення недоліків товару вони мають бути усунуті протягом 14 днів з дати її пред'явлення або за згодою сторін в інший строк (певно, слід розуміти у межах розумності).

Що стосується продукції, виготовленої з порушенням технології або неправомірним використанням знака для товарів та послуг, чи копіюванням форми,

упаковки, зовнішнього оформлення, а також із неправомірним відтворенням товару іншої особи, то це фальсифікована продукція.

Аналізуючи зміст права споживача на гарантійне та післягарантійне обслуговування, варто виділити такі повноваження: право на належну продукцію (застосування, використання) продукції, в тому числі комплектуючих виробів, протягом гарантійного строку або строку придатності, встановленого нормативно-правовими актами, нормативними документами чи договором; право на висування вимог до продавця (виробника, виконавця) стосовно продукції, на яку гарантійні строки або строк придатності не встановлено, якщо недоліки було виявлено протягом двох років, а стосовно об'єкта будівництва — не пізніше десяти років від дня передання їх споживачеві; право на збільшення гарантійного строку на час перебування продукції у гарантійному ремонті.

Гарантійний строк зазначається у паспорті на продукцію або на етикетці чи в будь-якому іншому документі, що додається до продукції.

Для продукції, споживчі властивості якої можуть із часом погіршуватися і становити небезпеку для життя, здоров'я, майна споживачів та навколишнього природного середовища, встановлюється строк придатності, який зазначається на етикетках, упаковці або в інших документах, що додаються до неї при продажу, і який вважається гарантійним строком [152].

Строк придатності обчислюється, починаючи від дати виготовлення, яка також зазначається на етикетці або в інших документах, і визначається або часом, протягом якого товар є придатним для використання, або датою, до настання якої товар є придатним для використання.

Вимоги споживача розглядаються після пред'явлення споживачем розрахункового документа, а щодо товарів, на які встановлено гарантійний строк, — технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, з позначкою про дату продажу.

За наявності товару вимога споживача про його заміну підлягає негайному задоволенню. А в разі виникнення потреби в перевірці якості — протягом чотирнадцяти днів або за домовленістю сторін.

У разі відсутності товару вимога споживача про його заміну підлягає задоволенню у двомісячний строк із моменту подання відповідної заяви. Якщо задовольнити вимогу споживача про заміну товару в установлений строк неможливо, споживач вправі пред'явити продавцю, виробнику (підприємству, що виконує їх функції) інші вимоги, передбачені п. п. 1, 3, 4, 5 ч. 1 ст. 8 Закону про захист прав споживачів.

Під час заміни товару з недоліками на товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості, ціна на який змінилася, перерахунок вартості не провадиться. Під час заміни товару з недоліками на такий же товар іншої марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості перерахунок вартості товару з недоліками у разі підвищення ціни провадиться, виходячи з його вартості на час обміну, а у разі зниження ціни — виходячи із вартості на час купівлі.

При розірванні договору розрахунки із споживачем у разі підвищення ціни на товар провадяться, виходячи з його вартості на час пред'явлення відповідної вимоги, а в разі зниження ціни — виходячи з вартості товару на час купівлі. Споживач має право на повернення сплачених коштів у день розірвання договору, а в разі неможливості повернути кошти у день розірвання договору — в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше, ніж впродовж семи днів.

У разі придбання споживачем продовольчих товарів неналежної якості продавець зобов'язаний замінити їх на товари належної якості або повернути споживачеві сплачені ним гроші, якщо недоліки виявлено в межах строку придатності.

З пред'явленням споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару вони мають бути усунуті протягом чотирнадцяти днів з дати його пред'явлення або за згодою сторін в інший строк.

На письмову вимогу споживача на час ремонту йому надається (з доставкою) товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) незалежно від моделі. Для цього продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті) зобов'язані створювати (мати) обмінний

фонд товарів. Перелік товарів, які входять в обмінний фонд визначено постановою Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. № 172 [274].

За кожний день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) та за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений строк (чотирнадцять днів) споживачеві виплачується неустойка відповідно в розмірі одного відсотка вартості товару.

Неустойка починає нараховуватися за ненадання товару із обмінного фонду з моменту подання заяви на надання аналогічного товару із обмінного фонду, а за затримку усунення недоліків — на п'ятнадцятий день проведення гарантійного ремонту, якщо інші строки непередбачені умовами договору.

При усуненні недоліків шляхом заміни комплектуючого виробу або складової частини товару, на які встановлено гарантійні строки, гарантійний строк на новий комплектуючий виріб і складову частину обчислюється, починаючи від дня видачі споживачеві товару після ремонту.

Гарантія на складову частину не може бути меншою, ніж на основний виріб. Споживач має право пред'явити виробнику (продавцю) вимогу про безоплатне усунення недоліків товару після закінчення гарантійного строку. Ця вимога може бути пред'явлена протягом установленого строку служби, а якщо такий не встановлено — протягом десяти років, якщо в товарі було виявлено недоліки (істотні недоліки), допущені з вини виробника.

Стосовно непродуктивних товарів, що перебували у використанні та були реалізовані через роздрібні комісійні торговельні підприємства, вимоги споживача задовольняються за згодою продавця. Тобто, на товари, що були у використанні, продавець має право сам визначати гарантійний період або зовсім його не визначати, а споживач — вирішувати, чи буде він придбавати цей товар, чи ні.

Правовідносини, пов'язані із здійсненням продажу товарів споживачам та наданням відповідних гарантій, врегульовані Директивою 1999/44/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 25 травня 1999 р. про деякі аспекти продажу товарів споживачам та гарантійне обслуговування.

Згідно з п. 1 ст. 2 Директиви продавець має передати споживачеві товари, властивості яких відповідають вимогам контракту.

Товари вважаються такими, що відповідають контракту, якщо вони: відповідають інформації про товар, наданій продавцем; надають можливість їх цільового використання відповідно до потреб споживача; відповідають вимогам, що звичайно висуваються до товарів такого типу; мають властивості, які зазвичай, мають товари такого типу і наявність яких має очікувати споживач, беручи до уваги властивості таких товарів та інформацію, надану щодо товару продавцем, виробником чи його представником, зокрема в рекламі або шляхом маркування. Товар не буде вважатися таким, що не відповідає умовам контракту, якщо він був виготовлений із матеріалів, наданих споживачем, і недоліки товару зумовлені недоліками таких матеріалів.

Невідповідність товару умовам контракту вважається зумовленою неправильною установкою товару, якщо: установка товару є складовою частиною предмета контракту купівлі–продажу; установка виконана продавцем під його відповідальність; установка виконана споживачем, якщо з умов контракту виникало, що саме він має її виконувати, але він діяв згідно з неправильною інформацією, наданою продавцем.

Ст. 3 визнає суб'єктом відповідальності за невідповідність товару умовам контракту продавця та визначає відповідні права споживача, який має право за власним вибором вимагати безоплатного ремонту товару, його заміни, зменшення ціни або розірвання контракту протягом першого року. Важливим є те, що у зазначених вище випадках мається на увазі, що невідповідність товару умовам контракту є суттєвою. За загальним правилом, встановленим ст. 5 Директиви, продавець має нести відповідальність за ст. 3 Директиви, якщо невідповідність умовам контракту буде виявлена протягом 2 років з моменту доставки товару.

Аналіз зазначених вище положень Директиви та норм законодавства країни, які стосуються якості товару та гарантійних зобов'язань, свідчить про те, що в цілому законодавство України в цій сфері відповідає *acquis communautaire*.

При цьому заслуговують на увагу деякі норми зазначеного Закону про захист прав споживачів, які, порівняно з Директивою, забезпечують більше повноважень споживача із захисту своїх порушених прав: сфера застосування Закону України про захист прав споживачів відносно гарантійних зобов'язань ширша, ніж сфера застосування Директиви: застосування Закону поширюється як на відносини купівлі–продажу товарів, так і на відносини, пов'язані з наданням послуг та виконанням робіт; під товарами в Законі країни розуміється як рухоме, так і нерухоме майно; обов'язок виконання зобов'язань щодо забезпечення можливості використання товару (результатів виконаної роботи) за призначенням покладений на виробника (виконавця); суб'єктами відповідальності у випадку неналежної якості товару є не тільки продавець (як це визначено в Директиві), а й виробник; за Законом про захист прав споживачів гарантійні строки встановлюються законодавством або нормативними документами, а в разі їх відсутності — договором; на виробника (виконавця) покладений обов'язок забезпечити можливість використання товару (результатів роботи) за призначенням протягом терміну його служби, який визначається нормативними документами або домовленістю із споживачем, а в разі відсутності таких термінів — протягом 10 років; у випадках, коли товар потребує спеціальної установки, гарантійні терміни обчислюються не з моменту доставки товару, а з моменту його установки; при відсутності гарантійних термінів щодо певних товарів (робіт, послуг) споживач має право висунути вимоги продавцю (виробнику, виконавцю), якщо недоліки були виявлені протягом 6 місяців, а стосовно нерухомого майна — 3-х років від дня їх передання споживачеві.

*2.2.6. Право споживача на захист.* Досить часто, здійснюючи свої права, споживач змушений їх захищати від порушення з боку продавців (виробників, виконавців) та інших осіб. Надання споживачам прав, не забезпечених необхідними засобами захисту, варто було б розцінювати як декларацію, що розрахована на добровільну повагу з боку інших суб'єктів. Тому, визнаючи за суб'єктами цивільних правовідносин певні права, цивільне законодавство визнає за уповноваженими суб'єктами також і право на їх захист [107, с. 27].

Здійснення споживачами своїх прав на захист може здійснюватися шляхом вчинення ними дій, передбачених законом або договором, спрямованих на усунення порушення та його наслідків. Порушення прав споживачів є підставою здійснення суб'єктивного права на захист. Здійснення права на захист цивільного права та інтересу залежить від вільного вибору особи, право якої порушено [209, с. 65].

Захист є однією із найбільш вагомих та ефективних гарантій існування суб'єктивного цивільного права. У першу чергу, це пов'язано і з тим, що не завжди суб'єктивні цивільні права є безперешкодними. Доволі часто саме на стадії здійснення суб'єктивних цивільних прав виникає ціла низка перепон, які заважають особі реалізувати належні їй правомочності на власний розсуд з метою задоволення свого інтересу. У переважній більшості випадків основою таких перешкод є неправомірна поведінка інших осіб, які, відстоюючи власні інтереси, намагаються протиправно перешкодити носіям суб'єктивних цивільних прав належним чином здійснити свої права. І саме з метою гарантування безперешкодного здійснення суб'єктивних цивільних прав, чи-то їх повного, ефективного та своєчасного поновлення, особи — носії цих прав вимагають їх захисту [310, с. 112].

Правова природа захисту в юридичній літературі розглядається по-різному. Розглядаючи вказане питання, А. А. Павлов висловив думку, що існуючі точки зору з цього питання у переважній своїй більшості можна звести до таких основних теорій: а) «теорія функції», яка розглядає захист як загальну функцію, що здійснюється шляхом застосування компетентним органом будь-яких цивільно-правових санкцій [127, с. 39]; б) «теорія засобу», яка визначає захист як передбачену законом систему засобів для боротьби з правопорушеннями [66]; в) «теорія діяльності», яка зводить поняття захисту до діяльності уповноваженого чи компетентного органу з усунення перешкод на шляху здійснення суб'єктами своїх прав [62; 290].

На думку Р. О. Стефанчука, саме остання теорія є домінуючою і такою, що забезпечує можливість точно встановити підстави та мету захисту, проаналізувати

окремі види дій із захисту цивільних прав, а також виявити їх взаємозв'язок та єдність [310, с. 113].

У юридичній літературі й законодавстві використовуються різні терміни: «право на захист», «захист права», «захист інтересу», «охорона права». На думку Б. О. Шаблі, найбільш загальним поняттям є «охорона права» [341, с. 146], що охоплює собою всю сукупність засобів, що забезпечують нормальний хід реалізації прав, включаючи заходи не тільки правового, а й економічного, політичного, організаційного й іншого характеру, спрямовані на створення необхідних умов для здійснення суб'єктивних прав [103, с. 240]. О. С. Іоффе поряд з охороною прав, що здійснюється всіма галузями права, виділяв галузеву охорону прав, що в рамках цивільного права в широкому розумінні здійснюється за допомогою всіх норм, застосування яких забезпечує нормальний і безперешкодний розвиток суспільних відносин, а у вузькому — є сукупністю тільки тих правових способів і засобів, які застосовуються у зв'язку із вчиненням проти цих відносин правопорушень. Захист цивільних прав необхідно розглядати як охорону права у вузькому його значенні, що складається з передбачених законом засобів, спрямованих на відновлення або визнання цивільних прав і захист інтересів у випадку їх порушення або оспорення [103, с. 240].

Отже, підсумовуючи викладене, можемо визначити *право споживача на захист як сукупність правових способів і засобів, спрямованих на відновлення або визнання прав споживача і захист інтересів у випадку їх порушення або оспорення.*

Ще одним важливим питанням для усвідомлення особливостей захисту порушених прав споживача питання форми та способів такого захисту.

Обсяг конкретних правових можливостей із захисту порушеного права багато в чому визначений особливостями цивільно-правового статусу споживача й продавця (виробника, виконавця), а також виду порушеного права і ступеня його порушення. Так, якщо порушено право споживача на продукцію належної якості, останньому надається різний обсяг повноважень залежно від виду виявленого недоліку, аж до розірвання договору в односторонньому порядку й вимоги про відшкодування завданої шкоди при виявленні істотного недоліку. Законодавство

надає споживачеві більший обсяг повноважень, порівняно з продавцем (виробником, виконавцем), що, крім того, несе тягар ризику, пов'язаного зі здійсненням підприємницької діяльності. Оскільки законодавство про захист прав споживачів має комплексний характер і містить у собі як регулятивні, так і охоронні норми, цілком логічно, що споживачеві мають надаватися окремі переваги для полегшення можливості реального захисту своїх прав, що досягається різними способами, у тому числі за допомогою покладання на державні органи обов'язків із захисту прав споживачів, з одночасним наданням споживачам пільг у зверненні до цих органів і розгляді їхніх скарг і заяв.

Відповідно до ст. 5 Закону про захист прав споживачів держава забезпечує споживачам захист їх прав. Захист прав споживачів здійснюють спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади — Держспоживстандарт та його органи у сфері захисту прав споживачів, установи, що здійснюють державний санітарно-епідеміологічний нагляд, органи місцевого самоврядування, а також суди.

Відповідно до ст. 26 Закону про захист прав споживачів спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальні органи здійснюють державний контроль за додержанням законодавства про захист прав споживачів. Таким спеціально уповноваженим органом є Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів [217], що у своєму складі має, зокрема, 27 територіальних управлінь у справах захисту прав споживачів.

Повноваження спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів, визначені в ст. 26 Закону про захист прав споживачів, передбачають реагування зазначеного органу на порушення що вчинені суб'єктом господарювання та спрямованими, як запобіжні заходи щодо можливих порушень прав споживачів. Таким чином ст. ст. 23, 26 Закону про захист прав споживачів встановлює перелік порушень, заходи реагування на ці порушення, та вжиття відповідних санкцій.

Говорячи про особливості захисту прав споживачів органами державної влади в Європейському Союзі, необхідно зазначити, що забезпечення виконання законодавства Європейського Союзу є обов'язком держав-членів ЄС: Ст. 10 Угоди про створення ЄС вимагає від держав-членів ЄС здійснювати всі необхідні заходи для забезпечення виконання своїх зобов'язань, що випливають з Угоди. Ринковий нагляд є важливим інструментом забезпечення виконання Директив нового підходу, зокрема, за допомогою заходів перевірки відповідності продукції чинним директивам, застосування заходів для приведення невідповідної продукції у відповідність до вимог, а також застосування санкцій у належних випадках.

Здійснення ринкового нагляду є обов'язком державних органів. Зокрема, цим забезпечується неупередженість діяльності з ринкового нагляду. Кожна держава-член ЄС може самостійно приймати рішення про інфраструктуру ринкового нагляду; наприклад, не існує обмежень щодо розподілу сфери відповідальності між органами влади за функціональним або географічним принципом, за умови, що нагляд здійснюється ефективно і покриває всю територію. У результаті цього, юридичні та адміністративні інфраструктури ринкового нагляду в різних державах-членах ЄС відрізняються одна від одної. Це вимагає, зокрема, ефективної адміністративної співпраці між компетентними національними органами для забезпечення співмірного рівня захисту у всьому Європейському Союзі, попри те, що компетенція органів ринкового нагляду обмежена лише територією окремої держави-члена ЄС [122]. Коли уповноважений орган і орган ринкового нагляду підпорядковані одній і тій же вищій інстанції у країні-члені ЄС, сфери компетенції організуються так, щоб між ними не виникав конфлікт інтересів в їхній діяльності.

На особливу увагу заслуговує питання захисту прав споживачів громадськими організаціями. В Україні відповідно до ст. 42 Конституції України, Закону про захист прав споживачів та закону України «Про об'єднання громадян» [264] створено систему та організаційно-правові засади діяльності громадських організацій у сфері захисту прав споживачів.

Ст. 25 Закону про захист прав споживачів передбачено права таких об'єднань. В Україні існує майже 100 громадських об'єднань та організацій споживачів [292, с. 36]. До яких належать: Українська асоціація споживачів, Українська асоціація якості [325], неурядові об'єднання споживачів (обласні та міські клуби, центри, товариства, асоціації та інші організації споживачів), Українська партія захисту прав споживачів, Союз споживачів України [94], Всеукраїнський прес-клуб споживачів, Благодійний фонд «Інститут споживача», Українська асоціація рекламистів, Товариство захисту прав споживачів «Закон» [318].

Серед них найпоширенішими є Українська асоціація споживачів (1989 р.), а також Благодійний фонд «Інститут споживача» (1999 р.). громадські організації по захисту прав споживачів мають також на меті тісну співпрацю з трудовими колективами, підприємцями, професійними спілками та іншими організаціями. Діяльність таких організацій є не тільки дієвим фактором у формуванні нового світогляду вітчизняного споживача як учасника ринкових процесів — вона робить суттєвий внесок у демократичні перетворення і прискорення економічних реформ в Україні в цілому та процес адаптації національного законодавства до законодавства Європейського Союзу, зокрема.

Визначаючи розвиток та розгалуження таких громадських об'єднань у Європейському Союзі, необхідно, в першу чергу, звернути увагу на Міжнародну організацію «Консьюмерз Інтернешнл» (*Consumers International* — CI), що підтримує, поєднує та представляє споживчі групи та агентства у всьому світі. На сьогодні її членами є понад 220 організацій у 115 країнах.

Європейські організації споживачів — це федерації національних споживчих організацій у країнах-членах ЄС. Вони висловлюють думку європейських споживачів і намагаються впливати на розвиток політики ЄС у своїх інтересах, а також підтримувати та захищати інтереси всіх споживачів у Європі. На сьогодні дві європейські організації мають право на отримання фінансування від Комісії, призначене на забезпечення здійснення ними своєї діяльності: ANEC і BEUC [122].

ANEC (Європейська асоціація координації споживчого представництва у процесах стандартизації — *European Association for the Co-ordination of Consumer*

*Representation in Standardisation* [34]) є організацією європейських споживачів у галузі стандартизації, яка представляє і захищає інтереси споживачів у процесі стандартизації та сертифікації, а також у процесі формування політики та розроблення законодавства, пов'язаних зі стандартизацією.

ЄБСС (Європейське бюро споживчих спілок — *Bureau Europeen des Unions de Consommateurs, BEUC* [3]) створили 6 березня 1962 року споживчі організації Бельгії, Люксембурга, Франції, Нідерландів, Італії та Німеччини. ЄБСС стала однією з найперших лобістських організацій, які розмістилися у європейській столиці з метою впливу на процеси прийняття рішень. Вона мала численних послідовників, кількість лобістських організацій безперервно зростає і на сьогодні перевищила 15 000.

Певна річ, ми може зазначити, що як в Україні, так і в Європейському Союзі діяльність громадських організацій є досить поширеною та дієвою, однак, на нашу думку, вітчизняне законодавство у цій сфері потребує удосконалення через залишення принципів побудови та діяльності таких організацій, що застосовувались ще за часів партійно-командної системи і потребують удосконалення завдяки досвіду у цій сфері громадських організацій Європейського Союзу.

При виникненні спорів щодо захисту прав споживачів, більшість споживачів неохоче звертаються до офіційних судових органів, особливо, коли вартість предмета спору невисока. Відповідно, у країнах ЄС популярними є альтернативні способи вирішення спорів, які використовуються для вирішення спорів між споживачами та підприємствами. На жаль, в Україні альтернативні способи вирішення спорів щодо захисту прав споживачів є не досить поширеними, тому виникає необхідність дослідження цього питання та надання певних рекомендацій та пропозицій для його забезпечення.

Відповідно, у країнах ЄС популярними є альтернативні способи вирішення спорів, які використовують для вирішення спорів між споживачами та підприємствами. Альтернативні способи вирішення спорів в межах ЄС отримали широке загальноєвропейське визнання; подібні механізми підтримали усі держави-члени ЄС у рамках Європейської мережі споживчих центрів (колишня Європейська

позасудова мережа), в тому числі і рекомендаціями стосовно мінімальних стандартів у альтернативних способах вирішення спорів [1]. В Україні існують зародки системи альтернативних способів вирішення спорів, які називаються третейськими судами [278], разом із тим, змінами, внесеними до Закону України «Про третейські суди» було вилучено із підвідомчості вказаних судів щодо розгляду спорів у сфері захисту прав споживачів, у тому числі споживачів послуг банку (кредитної спілки) [232].

Слід відмітити, що альтернативні способи вирішення спорів не замінюють і не можуть замінити судову систему, а завжди будуть існувати паралельно з нею як допоміжна система, що сприяє своєрідному фільтруванню спорів. Одним із завдань альтернативних способів вирішення спорів можна вважати вирішення якомога більшої частини загальної маси спорів для розвантаження судової системи загальної юрисдикції. З цієї позиції поняття «альтернативні способи вирішення спорів» слід застосовувати для характеристики процедур вирішення спорів, відмінних від судового розгляду [225, с. 55].

На сьогодні не можна вказати на визначену кількість альтернативних способів вирішення спорів. Так, в одних країнах їх може бути 5–6, в інших 10–12, американські юристи в даний час нараховують біля двадцяти різних процедур врегулювання спорів [2, р. 19]. Це пов'язано з тим, що альтернативні способи вирішення спорів мають певну специфіку застосування і окремі методи можуть використовуватись як самостійні, або ж у поєднанні з іншими. Виходячи з цього всі альтернативні способи вирішення спорів можна розподілити на основні та комбіновані.

У літературі до основних альтернативних способів вирішення спорів відносять [326]: переговори (*negotiation*), посередництво (*mediation*), третейський суд (*arbitration*). Критеріями для такого розподілу є участь у врегулюванні розбіжностей третьої особи та її повноваження. Елементи цих трьох «чистих» видів є складовою частиною інших методів. Так, переговори майже завжди мають місце в будь-якому іншому альтернативному способі вирішення спорів, а посередництво

часто використовується у якості попередньої процедури до початку судового розгляду [225, с. 55].

На сьогодні українській правовій практиці відомі такі позасудові форми врегулювання і вирішення цивільно–правових спорів: переговори, претензійний порядок, посередництво, третейський суд. Ці способи характеризуються загальними ознаками: добровільність застосування; незалежність від судової системи; конфіденційність процедур; добровільність виконання досягнутих угод.

Дослідивши досвід країн СНД щодо альтернативних способів вирішення спорів, можемо стверджувати, що така практика присутня і вона дає досить вагомі результати. Так, наприклад, у звіті Національної Ліги споживачів Казахстану за 2008 рік зазначено, що за вказаний період діяльності ліга шляхом здійснення медіації повернула споживачам у досудовому порядку близько 85 млн. тенге (понад 700 тис. доларів), у судовому порядку відшкодовано 453 млн. тенге (3 775 000 доларів) матеріальної шкоди та більше 8 млн. тенге (понад 60 тис. доларів) моральної шкоди.

За останні місяці 2008 року завдяки діяльності Ліги споживачів Казахстану в досудовому порядку споживачам неякісних товарів і послуг повернуто близько 2 млн. тенге, у судовому порядку відшкодовано більше 8 мільйонів тенге матеріальної шкоди й близько 100 тис. тенге моральної шкоди. У зазначений період надійшло більше 2 700 скарг від споживачів. Половина звернень пов'язана із придбанням неякісної техніки, відмовою сервісних центрів від гарантійного обслуговування, наданням неякісних медичних і освітніх послуг населенню. Велика кількість скарг на роботу постачальників комунальних послуг і кооперативів власників квартир, неякісну установку пластикових вікон, низька якість бензину на АЗС і т. д. [211].

Можливість адекватного сприйняття застосування вирішення спорів шляхом третейського розгляду ускладнювались чинником збільшення кількості зловживань з боку продавців (виконавців, виробників) щодо зазначення у договорах можливості вирішення спорів третейським судом. Так, за 2008–2009 роки на території України розглядалось 11 справ щодо про визнання недійсною третейської угоди, укладеної у

вигляді третейського застереження у договорі (за даними, викладеними на сайті Єдиного державного реєстру судових рішень: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Sear>). Саме це і стало причиною внесення відповідних змін у законодавство про третейські суди. Разом із тим, необхідно зазначити, що таке обмеження прав споживача є неприпустимим, оскільки повністю виключає можливість звернення до третейських судів по вирішенню спорів у цій сфері.

Повертаючись до питань особливостей правового регулювання альтернативних способів вирішення спорів в законодавстві ЄС, необхідно зазначити, що такі способи можуть помітно відрізнятися у різних країнах — членах ЄС. Для забезпечення легкого доступу до альтернативних методів вирішення спорів за ініціативою Європейської Комісії у 2001 році було засновано Європейську позасудову мережу — EEJ–Net. До складу EEJ–Net увійшли 15 країн — членів ЄС, а також Норвегія та Ісландія. У мережі було створено контактні пункти та органи альтернативних методів вирішення спорів. Серед завдань контактних пунктів стало інформування споживачів про чинні органи альтернативних методів вирішення спорів, надання допомоги споживачам у формулюванні заяв, а також, у співпраці з контактними пунктами у країні розміщення продавця, пошук належного органу для розв’язання конфліктів. У 2005 році мережа EEJ–net об’єдналася з мережею «Європейські споживчі центри» (*European Consumer Centre* — ECC) і зараз носить назву «Мережа європейських споживчих центрів» (*European Consumer Centre Network*, ECC–Net).

Європейська Комісія активно підтримує розвиток альтернативних методів розв’язання спорів. Дві рекомендації [42], ухвалені Європейською Комісією, встановлюють критерії якості, які кожна схема альтернативних методів вирішення спорів має забезпечувати користувачам. Окрім того, пропозиції, внесені Комісією до Європейської директиви щодо посередництва у громадянських і комерційних справах, спрямовані на забезпечення повноцінних зв’язків між процесом посередництва та судовими процедурами через утворення спільних правил ЄС стосовно ряду ключових аспектів громадянського судочинства.

Багато проблем, з якими стикаються споживачі, можуть бути розв'язані шляхом примирення, причому безкоштовно, через безпосереднє звернення до продавця чи постачальника послуг. Європейська Комісія розробила спеціальну форму подання скарг, яка має допомогти як покупцям, так і продавцям у вирішенні спорів між ними. Цю форму можна застосовувати для вирішення спорів з постачальниками з будь-якої країни Європейського Союзу; її перекладено на 11 мов [50]. У 2008 році ЕСС було прийнято понад 62 000 заяв споживачів щодо порушення їх прав, що на 22 % перевищує кількість заяв порівняно з попереднім роком. В 2008 році найбільші проблеми були пов'язані з авіаперевезенням, розважальними послугами, послугами готелів і ресторанів. Кількість скарг у цих сферах значно зросла, що свідчить про необхідність удосконалення правового регулювання цих сфер.

Електронна комерція є ще однією сферою, що вимагає особливої уваги з боку ЕСС, оскільки в 2008 році, як і в минулому, майже половина заяв була пов'язана з порушеннями в цій сфері [35].

Підсумовуючи, можемо відзначити, що правове регулювання альтернативних способів вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів є досить недосконалим. Загальні положення про такі способи, зафіксовані у законодавстві деякою мірою не збігаються із нормами, викладеними у законодавстві щодо захисту прав споживачів, і тому потребують приведення у відповідність із обов'язковим застосуванням практики ЄС в цій сфері.

Згідно з ч. 3 ст. 8 Конституції України її норми є нормами прямої дії, що надає право для звернення до суду для захисту конституційних прав і свобод людини і громадянина безпосередньо на підставі Конституції України. Таке право не може бути обмежене за жодних обставин (ст. 64 Конституції). Водночас держава Україна дбає про захист життя та здоров'я її громадян, зокрема й за споживання продукції харчового, побутового, виробничо-технічного призначення та при наданні послуг. Основним параметром таких продуктів та послуг названо їхню якість (ст. 16 Конституції).

Відповідно до Закону про захист прав споживачів судовий захист споживчих прав фізичної особи здійснюється через звернення споживачів до судів загальної юрисдикції та з позовами про захист порушених прав.

Судовий порядок захисту цивільних прав, у тому числі прав споживачів встановлює ст. 16 ЦК України. Ч. 3 ст. 8 Конституції України надає право для звернення до суду для захисту конституційних прав і свобод людини і громадянина. Згідно з ч. 4 ст. 42 Конституції України споживач, права якого порушені, має право звернутися безпосередньо до суду за їх захистом, обминаючи всі інші інстанції. Як бачимо, йдеться про порушення прав споживача. Порядок і межі застосування конкретного способу захисту цивільного права залежить від змісту охоронюваного суб'єктивного права і характеру його порушення.

Відповідно до ч. 1 ст. 22 Закону про захист прав споживачів захист прав споживачів, передбачених законодавством, здійснюється судом, що означає, що будь-яка заінтересована особа має право в порядку, який визначений законом, звернутись до суду із захистом порушеного права або охоронюваного законом інтересу (ст. 3 ЦПК України [338]). Таким чином, з позовом про захист прав споживачів можуть звернутись не тільки споживач, а й орган, організація, зазначені в ст. 5 Закону про захист прав споживачів. Такі органи можуть звернутись з позовом про захист не тільки конкретного, а й необмеженої кількості споживачів у випадку, коли виявлені правопорушення, а коло споживачів не встановлено, наприклад продаж контрафактної продукції.

Майже в усіх з перелічених випадків варто також вказати на необхідність захисту прав необмеженого кола споживачів. Важливість у таких випадках судового захисту необмеженого кола споживачів, на відміну від застосування адміністративно-господарських санкцій [124], полягає, насамперед, в інформуванні споживача про дії суб'єктів господарювання, які можуть завдати йому шкоду. При розгляді позову в інтересах необмеженого кола споживачів суд зобов'язує продавця довести до відома споживачів рішення суду через засоби масової інформації у встановлений судом термін із дня вступу рішення суду в законну силу, після чого кожен споживач, чії права були порушені, може заявити позов у своїх інтересах.

Крім того, така інформація дає можливість споживачеві враховувати її при виборі контрагента в майбутньому. Однак, у випадках, коли санкції законом не передбачені, складно говорити про який-небудь захист прав споживача, крім захисту шляхом встановлення факту порушення (для необмеженого кола споживачів з метою їхнього інформування).

Загалом, практика вирішення справ про захист прав споживачів досить одноманітна та не надто поширена, що зумовлено низкою чинників: а) недостатньо динамічний розвиток законодавства про захист прав споживачів; б) загалом правильне застосування судами першої інстанції законодавства щодо споживчих прав; в) значна реальна тривалість розгляду справ у судовій системі України з формальним дотриманням термінів вирішення справ, що, однак, нівелюється складною системою оскарження та виконання судових рішень; г) правова необізнаність населення, зокрема, й брак достатньої підтримки освітніх і роз'яснювальних заходів у царині споживчих прав; г) істотна кінцева вартість юридичних послуг у справах про захист прав споживачів, недостатній розвиток інститутів правової допомоги населенню [330, с. 14].

Внаслідок таких обставин судовий захист прав споживачів не посідає належне вагоме місце в системі правових засобів із захисту прав споживачів, яке йому відведено згідно із законодавством. Поліпшення такої ситуації потребує докладного аналізу практики застосування судами України відповідного законодавства задля виявлення окремих проблем правозастосування [330, с. 15].

Чинне законодавство України, зокрема, Закон про захист прав споживачів, інші нормативні документи різної юридичної сили, ухвалені на реалізацію положень останнього протягом формування інституту споживчого права зазнавали численних змін, що позначилося на ухваленні судами національної системи правосуддя рішень у справах про захист прав споживачів.

До найбільш загальних висновків після вивчення справ про захист прав споживачів, датованих 1991–2005 роками (до прийняття нової редакції Закону про захист прав споживачів), слід віднести існування багатьох порушень процесуального закону, спричинених незаконним спрощенням цивільного процесу,

а також відмінність у розумінні та застосуванні судьями норм матеріального права до розв'язання спорів про захист прав споживачів.

Редакції Закону про захист прав споживачів, що діяли протягом 1991–2005 років, серед відносин, що підлягали регулюванню, визначали, зокрема, такі: відносини між споживачами товарів (послуг) і виробниками, продавцями (виконавцями послуг) різних форм власності та передбачених законодавством організаційно-правових форм; встановлення права споживачів та визначення механізму здійснення державного захисту їхніх прав.

Характер спорів свідчить про невиправдано звужене їх коло, що було зумовлено недостатнім усвідомленням громадянами свого права на судовий захист, а інколи й судовими помилками на стадії вирішення питання щодо підвідомчості виявлених правових конфліктів. Зокрема, абсолютна більшість заявлених позовів впливали з договорів купівлі–продажу та підряду [330, с. 15].

З 1 січня 2006 р. набула чинності нова редакція Закону, що внесла суттєві зміни в урегулювання споживчих відносин в Україні. Судову практику в справах про захист прав споживачів на 2006 рік не узагальнювали й офіційно не коментували. Тому, на підставі проаналізованих автором справ щодо захисту прав споживачів у Хмельницькій області, ми дійшли до таких висновків.

Протягом 2008 р. судами загальної юрисдикції було розглянуто 2 490 справ, пов'язаних із захистом прав споживачів, 63 % з яких було задоволено частково або повністю, протягом 2009 року — 4312 справ, пов'язаних із захистом прав споживачів, 59 % з яких було задоволено відповідно, станом на грудень 2010 р. було розглянуто 2 683 справ, 85 % з яких було задоволено.

Основними сферами, яких стосувалися перелічені справи, стали такі: відшкодування шкоди, завданої неналежною якістю продукції (у даному випадку питання стосувались не тільки неякісних товарів, а й щодо неналежної якості фінансових послуг (надання споживчого кредиту, договорів банківського складу і т.д.)); відшкодування шкоди, завданої повідомленням недостовірної або неповної інформації про продукцію; відшкодування шкоди, завданої неправомірним актом (здебільшого ці справи стосувались визнання недійсними актів про відключення

споживачів від постачання теплової та електричної енергії); визнання договорів (або їх частин) недійсними у зв'язку із наявністю несправедливих умов договору та факту нечесної підприємницької практики.

Підсумовуючи, можна визначити *право споживача на захист як сукупність правових способів і засобів, спрямованих на відновлення або визнання прав споживача і захист інтересів у випадку їх порушення або оспорення.*

Також необхідно зазначити, що з прийняттям нової редакції Закону про захист прав споживачів можна спостерігати позитивні тенденції щодо судового захисту порушених прав споживачів: збільшилась кількість звернень до суду для захисту порушених прав, кількість задоволених позовів зростає, а також споживач має досконаліший механізм захисту своїх прав, що пов'язано з адаптацією законодавства України до законодавства ЄС та відповідного розширенням спектру прав споживача, що підлягають захисту у судовому порядку.

Разом із тим, правове регулювання альтернативних способів вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів є досить недосконалим. Загальні положення про такі способи, зафіксовані у законодавстві деякою мірою не збігаються із нормами, вказаними у законодавстві щодо захисту прав споживачів і тому потребують приведення у відповідність із обов'язковим застосуванням практики Європейського Союзу у цій сфері.

*2.2.7. Спеціальні права споживача.* Відповідно до чинного законодавства споживач наділений цілим арсеналом прав, що входять до його цивільно-правового статусу. Визначивши класифікацію прав споживачів як загальні та спеціальні права споживача, до складу спеціальних прав ми пропонували віднести права при купівлі товарів та при виконанні робіт (наданні послуг).

Так, серед прав споживачів при купівлі товарів варто звернути увагу на новелу національного законодавства щодо прав споживача в разі придбання ним продукції у кредит, що зумовлює відсутність теоретико-правових та наукових аспектів цього питання. Особливо це питання набуває актуальності в світлі активізації процесів кредитування населення. В Європейському Союзі це питання врегульовано Директивою 87/102/ЄЕС від 22 грудня 1986 року щодо координації законів,

підзаконних актів та адміністративних положень про правила Спільноти щодо кредиту споживача, Директивою 2002/65/ЄС від 23 вересня 2002 року про дистанційну торгівлю та фінансові послуги споживачам. Очевидно, що спеціального законодавства у цій сфері потребує і Україна. Але, незважаючи на досить розвинутий ринок споживчого кредитування, Україна знаходиться поки що у самих вищих етапах законодавчого регулювання.

Відповідно до ст. 1 Закону про захист прав споживачів споживчим кредитом є кошти, що надаються кредитором (банком або іншою фінансовою установою) споживачеві на придбання продукції.

Аналізуючи ст. 11 Закону України та Директиву 87/102/ЄЕС, можна визначити такі права споживача в разі придбання ним продукції у кредит: право на достовірну і повну інформацію про умови кредитування; право в односторонньому порядку припинити договір споживчого кредиту без застосування санкцій; право виплати споживчого кредиту достроково з оплатою відсотків тільки за фактичне використання кредиту; право на розірвання договору при виявленні недоліків продукції.

Ст. 11 Закону про захист прав споживачів встановлено вимоги до інформації, що надається кредитором перед укладенням договору про надання споживчого кредиту споживачу у письмовій формі. На відміну від цього, Директива 87/102/ЄЕС містить не загальний перелік відомостей, які має отримати споживач перед укладенням договору, а ці відомості змінюються і доповнюються залежно від певного виду кредитування. Так, наприклад, при наданні кредиту в формі авансу на інший поточний рахунок, ніж рахунки кредитних карток, споживач повідомляється додатково до інших відомостей про ліміт кредиту за його наявності, про процедуру завершення кредиту.

Відповідно до ч. 6 ст. 11 Закону про захист прав споживачів споживач має 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. З відкликанням згоди на укладення договору про надання

споживчого кредиту споживач повинен одночасно повернути кредитодавцю кошти або товари, одержані згідно з договором. Споживач також сплачує відсотки за період між моментом одержання коштів та моментом їх повернення за ставкою, встановленою в договорі. Споживач не зобов'язаний сплачувати будь-які інші збори у зв'язку з відкликанням згоди.

Також важливим є те, що, як і законодавство України (ст. ст. 166, 197 Цивільного кодексу України, ч. 8 ст. 11 Закону про захист прав споживачів), Директива 87/102/ЄЕС допускає можливість дострокового виконання споживачем власних зобов'язань за кредитною угодою [223, с. 143]. Вищевказаною Директивою передбачено, якщо права кредитора за кредитною угодою призначаються третій особі, споживач повинен мати право застосовувати проти тієї третьої особи будь-які засоби захисту, які були у його розпорядженні проти початкового кредитора, включаючи компенсацію. Така можливість уступки кредитором права вимоги третій особі не передбачена у Законі.

Споживач має право на розірвання договору при виявленні недоліків продукції. Кредитодавець у такому випадку зобов'язаний повернути споживачеві суму вже здійснених ним виплат при розірванні договору купівлі–продажу (виконання роботи, надання послуги) або здійснити відповідне коригування кредитних зобов'язань споживача (ч. 9 ст. 11 Закону про захист прав споживачів).

До договорів із споживачами про надання споживчого кредиту застосовуються положення Закону про захист прав споживачів щодо несправедливих умов в договорах. Відповідно до ч. 2 ст. 18 Закону про захист прав споживачів умови договору є несправедливими, якщо всупереч принципу добросовісності його наслідком є істотний дисбаланс договірних прав та обов'язків на шкоду споживача.

Так, рішенням Хмельницького міськрайонного суду було відмовлено в задоволенні позову ОСОБІ\_1 до акціонерного комерційного банку «Форум» про визнання кредитного договору недійсним та застосування наслідків недійсності правочину, стягнення моральної шкоди. ОСОБА\_1, обґрунтовувала свої вимоги тим, що єдиним платіжним засобом на території України є гривня, а тому кредит мав бути визначений у гривні. Також позивач вважає, що кредитний договір є

недійсним, оскільки зміст правочину суперечить Цивільному кодексу, іншим актам цивільного законодавства України, моральним засадам суспільства, кредитний договір вчинений без відповідного дозволу (ліцензії), з використанням нечесної підприємницької практики. Позивач зазначає також, що кредитний договір є удаваним та фіктивним, оскільки умови надання кредиту в доларах США виконані не були та фактично кредит було надано у гривнях. Крім цього, відповідач, укладаючи договір, ввів ОСОБУ\_1 в оману щодо наявності у нього права на укладення кредитного договору в іноземній валюті — доларах США без отримання індивідуальної ліцензії Національного банку України та обов'язку отримання індивідуальної ліцензії позивачем.

Суд відмовив у задоволенні позову, посилаючись на таке. Відповідно до ст.19 Закону про захист прав споживачів правочини, здійснені з використанням нечесної підприємницької практики, є недійсними. Відповідно до ч. 1 ст. 19 Закону про захист прав споживачів» нечесна підприємницька практика включає: 1) вчинення дій, що кваліфікуються законодавством як прояв недобросовісної конкуренції; 2) будь-яку діяльність (дії або бездіяльність), що вводить споживача в оману або є агресивною. Відповідно до ст. 60 ЦПК України кожна сторона повинна довести ті обставини, на які вона посилається як на підставу своїх вимог чи заперечень. Судом було встановлено, що позивачем не надано, а судом не здобуто доказів того, що під час укладення кредитного договору № 0126/08/17–Аnewv від 07.08.2008 року позивач був введений в оману, інформація щодо умов кредитного договору була надана у нечіткий, незрозумілий спосіб. В разі, коли умови зазначеного кредитного договору не влаштували б позивача, він не був позбавлений можливості відмовитись від укладення такого договору [305].

Підсумовуючи усе вищевикладене, необхідно зазначити, що нова редакція Закону України про захист прав споживачів відповідає вимогам Директив 87/102/ЄЕС та 2002/65/ЄС, які регулюють відносини в сфері споживчого кредитування, що є позитивним моментом у процесі адаптації національного законодавства до стандартів ЄС. Однак, на нашу думку, потребує вдосконалення спеціальне законодавство, яке визначає особливості та порядок надання кредитів

для споживачів, що призведе до ефективного та досконалого захисту прав споживачів та вироблення єдиної практики у вирішенні спорів про порушення прав споживачів при укладенні договорів споживчого кредитування.

Говорячи про укладення договорів споживчого кредитування, на нашу думку, доцільним є розгляд у цьому аспекті питань щодо заборони умов договорів, що містять ознаки нечесної підприємницької практики, оскільки за останні декілька років почастишали випадки звернень до суду споживачів саме із цих питань [307].

Ст. 19 Закону про захист прав споживачів визначає ознаки нечесної підприємницької практики, встановлює принцип заборони нечесної практики, визначає дії або бездіяльність, що вводить в оману, агресивну комерційну практику, тобто практику, що використовує примус, неналежний вплив тощо та відповідальність за нечесну підприємницьку практику. Крім того, визначені ті форми підприємницької практики, які у будь-якому випадку є забороненими як нечесні.

Директива 93/13/ЄЕС про нечесні умови контрактів [17] містить мінімальні вимоги до змісту угоди, не нівелюючи при цьому цілком права виробників та продавців. Більш жорсткий контроль до умов угоди, такий як заборона окремих видів контрактів, може суттєво зменшити вибір споживача, тому директива має більш регулюючий характер без встановлення прямих заборон.

Директива 93/13/ЄЕС від 05.04.1993 року про нечесні умови у споживчих контрактах містить положення про те, що договори мають бути викладені простою та зрозумілою мовою з тим, щоб споживач мав реальну можливість ознайомитися зі всіма його умовами. Крім того, у разі сумніву ці умови мають інтерпретуватися найбільш сприятливо для споживача.

Більшість країн-членів мають приблизно однакові норми про заборону нечесних умов контрактів, але різними є методи контролю. Так у Акті про несправедливі умови контрактів (Велика Британія) йдеться як про умови договорів, які визнаються недійсними, так і про ті, що можуть піддаватися перевірці судами «на розумність» (доцільність). Німецький закон від 1976 року встановлює детальний «чорний перелік» умов, які є недійсними, та «сірий перелік» положень,

які можуть бути визнаними такими за певних умов. Директива 93/13/ЄЕС містить, як і інші директиви, вимогу «мінімальної гармонізації» у сфері несправедливих умов договорів, надаючи державам гнучкість у виборі методів реалізації своїх положень або у запровадженні більш суворих норм захисту споживачів. Беручи до уваги незбалансованість у відносинах постачальника та споживача, Директива запроваджує вимогу до країн про те, що несправедливі умови контрактів не зобов'язують споживача. Це положення є прямою умовою дійсності договору, а не просто методом заохочення споживача до поліпшення умов договору для себе.

Поняття «нечесності» міститься у ч. 1 ст. 3 Директиви: умова вважається нечесною та несправедливою, якщо всупереч вимогам доброї волі, вона створює значний дисбаланс у правах та обов'язках сторін на шкоду споживачеві.

Згадана директива носить горизонтальний характер, тобто охоплює всі типи договорів, укладені між продавцями (постачальниками) та споживачами. Проте до сфери її регулювання не входять трудові контракти, угоди щодо правонаступництва, щодо питань сімейного права, а також установчі договори, статутні угоди щодо створення компаній чи договори про співробітництво.

Країни-члени ЄС відповідно до ст. 7 цієї Директиви зобов'язані забезпечити ефективні заходи в інтересах споживачів, щоб попередити систематичне використання нечесних умов договорів продавцями та постачальниками. Приблизний перелік положень договорів, які розцінюються як нечесні, викладений у додатку до Директиви. Цей перелік не є вичерпним і становить правову підставу для національних судів та трибуналів для визнання угод недійсними. Умови договорів носять не абсолютний та випадковий характер поєднання у групи. Цими групами є: 1) надання за умовами угоди значних переваг постачальнику, продавцю; 2) недостача пропорційності у зобов'язаннях; 3) відсутність інформації для споживача (за таких умов угода вважається несправедливою та недійсною) та ін. На односторонність угоди на користь продавця вказують такі умови договору, як, наприклад, надання йому права розірвати контракт на дискримінаційній основі щодо споживача, права вимагати оплати ще ненаданих послуг. Про дисбаланс прав та обов'язків свідчать такі положення угоди, які вимагають від споживача, який не

виконує своє зобов'язання, оплатити непропорційно велику суму компенсації. Угода вважається недійсною, якщо споживач не був ознайомлений з умовами договору перед його укладенням. Нечесними умовами згідно із пунктами «j» та «к» Додатку до Директиви 93/13/ЄЕС слід вважати положення, що дозволяють продавцеві чи постачальнику односторонньо без належного обґрунтування змінити умови контракту чи характеристики товару або послуги, що поставляється. Підсумовуючи, можемо констатувати практично ідентичне відображення норм вищезгаданої директиви в Законі про захист прав споживачів, що є позитивною тенденцією в процесі адаптації національного законодавства до законодавства ЄС.

Розпочинаючи дослідження спеціальних прав споживача у сфері електронної комерції, необхідно зазначити, що з розвитком засобів зв'язку (відеотелефон, телебачення, електронна пошта, Інтернет та ін.) на ринку, у тому числі українському, з'явилося багато раніше невідомих способів просування і продажу товарів, робіт (послуг), таких, як наприклад, продаж через телемагазини, Інтернет і відеотелефон. Активний розвиток електронної комерції, що для вітчизняного права є новою сферою суспільних відносин, зумовлює необхідність визначення норм поведінки, тобто особливих правових норм, що регулюють і закріплюють права, обов'язки, гарантії та відповідальність учасників цих відносин. Такий порядок необхідний усім учасникам відносин: підприємцям — для вигідного здійснення операцій, споживачам — для захисту їх законних прав [125; 285].

В Україні, на відміну від країн ЄС, норми, які спеціально регулюють сферу дистанційного і прямого продажу, з'явилися тільки з 01.12.2005 р. в Законі України про захист прав споживачів. До цього часу відсутність цих норм призводила до збільшення числа несумлінних організацій, що діють у цій сфері, а також збільшення числа шахрайства та обману споживачів. Тим самим завдається шкода не тільки споживачам, а й організаціям, що прагнуть діяти сумлінно.

Відповідно до змін у Законі про захист прав споживачів його було доповнено такими поняттями, як «договір, укладений на відстані» та «договір, укладений поза торговельними або офісними приміщеннями».

Так договір, укладений на відстані — договір, укладений продавцем (виконавцем) із споживачем за допомогою засобів дистанційного зв'язку.

Договір, укладений поза торговельними або офісними приміщеннями — це договір, укладений із споживачем особисто в місці, іншому ніж торговельні або офісні приміщення продавця. Він здійснюється за допомогою електронного повідомлення — інформації, яка надається споживачеві через телекомунікаційні мережі, яка може бути у будь-який спосіб відтворена або збережена споживачем в електронному вигляді.

Засоби дистанційного зв'язку — телекомунікаційні мережі, поштовий зв'язок, телебачення, інформаційні мережі, зокрема Інтернет, які можуть використовуватися для укладення договорів на відстані [248].

Поряд із вказаними поняттями досить широкого застосування набув термін «електронна комерція». Тому, на нашу думку, важливим є визначення цих понять, дослідження їх правової природи з метою розмежування і уточнення.

Використання електронних систем у підприємницькій діяльності призвело до виникнення та закріплення таких понять, як «електронна торгівля» («*electronic trade*»), «електронна комерція» («*electronic commerce*»), «електронний бізнес» («*electronic business*»). Проте законодавче забезпечення цих відносин значно відстає від реальних темпів їх розвитку [183].

Дослідивши сучасні наукові праці у сфері електронної комерції, можна зробити висновки про відсутність єдності авторів у розумінні поняття «електронна комерція», а також про часто-густо синонімічне вживання термінів «електронна комерція» та «електронна торгівля» і їх довільне тлумачення. Наприклад, у запропонованому М. Швецом та В. Брижком проекті структури Кодексу України про інформацію один з підрозділів має назву «Електронна торгівля (комерція)» [342]. Проект Закону України «Про електронну комерцію» № 6086 від 18.02.10 р., внесений Ю. В. Полунєвим, паралельно оперує поняттями «електронна комерція» та «електронна торгівля» [235]. На нашу думку, така неоднозначність у визначенні термінів пов'язана із рядом обставин. По-перше, поняття, які розглядаються, є предметом дослідження відразу кількох галузей наук —

юридичної, економічної та технічної. Це значною мірою впливає на вибір дослідником найбільш суттєвих ознак терміна, а відтак — безпосередньо на тлумачення його зміст. Так, наприклад, науковці часто наголошують на економічному аспекті електронної комерції, визначаючи її як «різновид бізнес-активності» [176, с. 59], «форму ділової активності (бізнесу, підприємництва)» [219], «форми ділових угод» [120] тощо. При цьому юридичний бік поняття зазвичай залишається нерозкритим.

По-друге, неоднозначним залишається тлумачення поняття «комерція». Так «Юридична енциклопедія» наводить визначення терміна «комерційна діяльність» як у вузькому (як діяльність у сфері торгівлі, торгового обміну), так і в ширшому розумінні (як діяльність, спрямована на отримання прибутку) [351, с. 166]. Така двозначність зумовлена історією розвитку комерційних відносин, що, зародившись саме в торгівлі, поступово охоплюють дедалі більше сфер господарської діяльності.

У зв'язку з цим деякі автори визначають електронну комерцію як «придбання чи продаж товару за допомогою електронних носіїв чи через мережу, подібну до Інтернет» [116, с. 17], цим самим звужуючи її розуміння до змісту електронної торгівлі.

На нашу думку, для даних правовідносин доцільним є використання саме терміна «електронна комерція», а не «електронна торгівля», оскільки, обмежуючи таку діяльність виключно торгівлею, ми спонукатимемо до обмеження ринку робіт та послуг у цій сфері, що не відповідатиме вимогам норм Європейського законодавства в цій сфері, зокрема, Директиві 2000/31/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 8 червня 2000 року про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема, електронної комерції, на внутрішньому ринку («Директива про електронну комерцію») [21].

На нашу думку, ключовим у понятті електронної комерції є використання у цьому виді діяльності засобів дистанційного зв'язку, тому можемо назвати купівлю–продаж на відстані одним із видів електронної комерції. А купівля–продаж поза торговельними або офісними приміщеннями до даного виду діяльності не відноситься, оскільки договір, укладений поза торговельними або офісними

приміщеннями, — договір, укладений із споживачем особисто в місці іншому, ніж торговельні або офісні приміщення продавця.

Характеризуючи права споживача у разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями, необхідно зазначити, що укладаючи договір поза торговельним або офісним приміщенням, споживач має такі права: право на отримання документу, який засвідчує факт укладення договору і є підставою для виникнення взаємних прав та обов'язків. право на розірвання договору за умови повідомлення про це продавця (виконавця) протягом чотирнадцяти днів з дати одержання документа, який засвідчує факт здійснення правочину поза торговельними або офісними приміщеннями чи прийняття продукції або першої поставки такої продукції, за умови, що така продукція є річчю, а прийняття чи поставка продукції відбувається пізніше часу одержання споживачем документа на їх продаж; право на повернення сплачених грошей без затримки не пізніше тридцяти днів з моменту повідомлення споживачем про розірвання договору; право на відшкодування витрат, пов'язаних із поверненням продукції

У разі реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями продавець (виконавець) зобов'язаний надати споживачеві документ, який засвідчує факт укладення договору і є підставою для виникнення взаємних суб'єктивних прав та юридичних обов'язків. Такий документ повинен містити інформацію про: дату укладення договору; найменування та місцезнаходження продавця (виконавця); найменування продукції; ціну; строк виконання робіт (надання послуг); інші істотні умови договору; права та обов'язки сторін договору. Якщо таку інформацію не було надано, суб'єкт господарювання несе відповідальність, встановлену ст.ст. 15 і 23 Закону України про захист прав споживачів.

У випадку розірвання договору купівлі–продажу продукції поза торговельними або офісними приміщеннями споживач має такі права: право розірвати договір за умови повідомлення про це продавця (виконавця) протягом чотирнадцяти днів з дати одержання документа, який засвідчує факт здійснення правочину поза торговельними або офісними приміщеннями чи прийняття

продукції або першої поставки такої продукції, за умови, що така продукція є річчю, а прийняття чи поставка продукції відбувається пізніше часу одержання споживачем документа на їхній продаж; право на повернення продавцем (виконавцем) сплачених грошей не пізніше тридцяти днів з моменту повідомлення споживачем про розірвання договору; право не повертати продукцію або результати роботи чи послуги до моменту повернення йому сплаченої ним суми грошей; право на відшкодування витрат, пов'язаних із поверненням продукції продавцю; право на виплату неустойки у розмірі одного відсотка вартості продукції за кожний день затримки повернення грошей за продукцію, що була повернута продавцю (виконавцю).

Укладаючи договір на відстані, споживач відповідно до ст. 13 Закону про захист прав споживачів має право: право на отримання інформації перед укладенням договору на відстані; право на поставку продукції протягом прийняттого строку, але не пізніше тридцяти днів з моменту одержання згоди споживача на укладення договору; право на розірвання договору протягом 14 днів з моменту підтвердження інформації або з моменту одержання товару чи першої поставки товару, або з моменту укладення договору.

Споживач вправі розірвати укладений на відстані договір шляхом повідомлення продавця (виконавця) про це протягом чотирнадцяти днів з моменту підтвердження інформації або з моменту одержання товару чи першої поставки товару. Якщо підтвердження інформації не вимагається, споживач може розірвати договір протягом чотирнадцяти днів з моменту його укладення.

У разі продажу матеріальних речей їх повернення також свідчить про розірвання договору.

У разі, коли інше не передбачено договором, споживач не має права розірвати договір, укладений на відстані, якщо: 1) надання послуги або поставка товару електронними засобами зв'язку за згодою споживача відбулися до закінчення строку розірвання договору, визначеного у ч. 4 ст. 13 Закону про захист прав споживачів, про що споживачеві було повідомлено у підтвердженні інформації; 2) ціна товару або послуги залежить від котировок на фінансовому ринку, тобто

поза контролем продавця; 3) договір стосується виготовлення або переробки товару на замовлення споживача, тобто якщо товар не може бути проданий іншим особам або може бути проданий лише з істотними фінансовими втратами для продавця (виконавця); 4) споживач відкрив аудіо– чи відеокасету або носій комп'ютерного забезпечення, які постачаються запечатаними; 5) договір стосується доставки періодичних видань; 6) договір стосується лотерей чи інших азартних ігор.

Якщо інше не передбачено договором, укладеним на відстані, продавець повинен передати споживачеві товар протягом прийняттого строку, але не пізніше тридцяти днів із моменту одержання згоди споживача на укладення договору. У разі неможливості виконання договору через відсутність замовленого товару продавець повинен негайно повідомити про це споживача, але не пізніше тридцяти днів з моменту одержання згоди споживача на укладення договору.

Продавець може використовувати стандартну умову у договорі про можливість заміни товару в разі його відсутності іншим товаром. Така умова вважатиметься справедливою, якщо: 1) інший товар відповідає меті використання замовленого товару; 2) має таку ж або кращу якість; 3) його ціна не перевищує ціни замовленого товару. Про наявність такої умови у договорі споживач повинен бути повідомлений перед укладенням договору в установленому порядку.

З огляду на те, що при прямих продажах присутній, як правило, елемент несподіванки, психологічного впливу продавця або виконавця (представника продавця або виконавця) на споживача, що споживач часто не в змозі порівняти якість і ціну пропозиції з іншими пропозиціями, і, отже, є небезпека обмеження прав споживача, необхідно передбачити в Законі право споживачів на відмову від таких договорів. Крім того, у країнах–членах Європейського Співтовариства застосовується зазначене право, що передбачене не тільки в Директиві 85/577/ЕЕС про договори, укладені поза місцями звичайного ведення торгівлі, а й у національному законодавстві.

Думається, що до Переліку товарів, робіт і послуг, які не можуть бути реалізовані шляхом укладення договорів поза місцями звичайного ведення торгівлі, мають увійти, приміром, продовольчі товари, лікарські препарати, роботи з

будівництва нерухомого майна, послуги із страхування. Для складання зазначеного Переліку можна скористатися Директивою 85/577/ЕЕС, що виключає зі сфери свого застосування: договори про будівництво, продаж або оренду нерухомого майна або договори, що стосуються інших прав на нерухоме майно; договори страхування; договори купівлі–продажу цінних паперів; договори на постачання товарів харчування і напоїв або інші договори, призначені для поточного споживання домашніх господарств; договори на постачання товарів (послуг) за каталогом, якщо в споживача є можливість прочитати каталог під час відсутності представника продавця, так що зустріч споживача і представника продавця є фактично продовженням іншої трансакції, а також якщо каталог і договір повною мірою інформують споживача про його право повернення товару протягом семи днів після одержання або іншим способом розірвати договір протягом цього періоду без будь-яких додаткових зобов'язань, за винятком забезпечення збереження товару.

Укладення дистанційних договорів та їхнє виконання також вимагає спеціального законодавчого регулювання. До речі, Європейські країни, починаючи з 60-х років, виробили норми регулювання дистанційних продажів на рівні національного законодавства, судових рішень. У подальшому на рівні Європейського Співтовариства у вигляді прийняття Директиви 97/7 ЄС про захист споживачів у сфері дистанційних договорів, норми якої з деякими змінами і доповненнями можна передбачити в окремій статті Закону.

Для складання Переліку товарів, робіт (послуг), що не можуть бути реалізовані шляхом укладення дистанційних договорів, можна скористатися Директивою 97/7 ЄС, що передбачає такі договори, до яких не застосовуються положення Директиви. До таких віднесено договори: про надання фінансових послуг, укладених через торговельні автомати; укладених через телефоніста дзвінком із міської телефонної мережі; що стосуються нерухомості, за винятком договорів оренди. Крім того, основні заходи для захисту споживачів, викладені в зазначеній Директиві, не застосовуються до постачань харчових товарів, напоїв або інших товарів повсякденного попиту, здійснюваних регулярними постачальниками; а також до послуг, пов'язаних з розміщенням у готелях, наданням транспорту, організацією

банкетів і розваг, якщо виконавець зобов'язаний зробити такі послуги в чітко визначений час [65].

Таким чином, у Законі передбачається при укладенні дистанційних договорів або договорів поза місцями звичайного ведення торгівлі право споживачів на відмову від таких договорів, що, як здається, варто віднести до спеціальних прав споживачів, тому що зазначене право мають тільки споживачі, що уклали дистанційні договори або договори поза місцями звичайного ведення торгівлі.

Відповідно до ст. 10 Закону про захист прав споживачів до спеціальних прав споживачів, що виникають у них при виконанні робіт (наданні послуг), належать: права з порушення строків виконання робіт або надання послуг; права з виявлення недоліків виконаної роботи (наданої послуги); право на належну якість матеріалу, наданого виконавцем для виконання роботи; права у випадку виконання роботи з матеріалу (з речі) споживача; право на своєчасне інформування про обставини, що можуть вплинути на якість роботи (послуги), яка виконується або спричинити за собою неможливість її завершення у строк; право на отримання розрахункового документу, що засвідчує факт виконання роботи (надання послуги), залежно від характеру і специфіки виконаної роботи (наданої послуги).

Виконавець зобов'язаний виконати роботи (надати послуги) у строк, установлений правилами виконання окремих видів робіт (надання окремих видів послуг) або договором про виконання робіт (надання послуг). У договорі може передбачатися строк виконання роботи (надання послуги), якщо зазначеними правилами він не передбачений, а також строк меншої тривалості, ніж строк, установлений правилами.

Якщо виконання роботи (надання послуги) здійснюється у роздріб (доставка періодичної преси, технічне обслуговування), у договорі мають передбачатися відповідні строки (періоди) виконання таких робіт (надання послуг). За згодою сторін у договорі можуть бути також передбачені строки завершення окремих етапів роботи (проміжні строки).

У випадку порушення цих строків або, якщо під час виконання роботи (надання послуги) стало очевидним, що вона не буде виконана у строк, споживач

вправі за своїм вибором: призначити виконавцеві новий строк; доручити виконання роботи (надання послуги) третім особам за розумну ціну або виконати її самостійно і вимагати від виконавця відшкодування понесених витрат; вимагати зменшення ціни за виконання роботи (надання послуги); розірвати договір про виконання роботи (надання послуги).

У випадку призначення споживачем нового строку виконання роботи (надання послуги), цей строк має бути зазначений у договорі про виконання роботи (надання послуги). Як зазначає В. П. Васькевич [145, с. 181], це може бути не тільки власне договір, а й письмовий додаток до такого договору (додаткова угода сторін), або інший документ, що підтверджує укладання договору, наприклад, квитанція. Вказівка Закону на договір формально вимагає, щоб призначений споживачем в односторонньому порядку новий строк обов'язково підтверджувався підписами споживача і виконавця на зазначеному документі. Проте, якщо виконавець буде ухилятися від підписання договору, споживач не зможе скористатися передбаченим Законом правом призначити новий строк виконання роботи (надання послуги). У зв'язку з цим, доцільним є закріплення у законі положення, що визначені споживачем нові строки виконання роботи (надання послуги) доводяться у письмовій формі до виконавця.

Відповідно до запропонованого, споживачеві з призначенням нового строку виконання роботи (надання послуги) досатньо буде довести цей строк у письмовій формі до виконавця, не зазначаючи його у договорі, тобто без фактичної згоди виконавця.

У випадку порушення строків виконання робіт (надання послуг) споживач вправі доручити виконання роботи (надання послуги) третім особам за розумну ціну. В. П. Васькевич визначає розумну ціну як об'єктивно припустиму ціну, що впливає з особливостей (характеру) відповідної роботи (послуги) і сформованої практики [145, с. 182]. Розглянута категорія носить фінансовий характер і має визначатися із врахуванням усіх конкретних обставин справи, у тому числі витрат часу на виконання роботи (надання послуги) і витрат матеріалів.

При розірванні договору про виконання роботи (надання послуги) за вимогою споживача у випадку порушення виконавцем строку виконання роботи (надання послуги) він не вправі вимагати відшкодування своїх витрат, зроблених у процесі виконання роботи (надання послуги), а також плати за виконану роботу (зроблену послугу), за винятком випадків, коли споживач прийняв цю роботу або послугу. Наприклад, споживач підписав акт приймання–здачі закінченого будівництвом будинку.

При виявленні недоліків виконаної роботи (наданої послуги) споживач вправі за своїм вибором вимагати: безоплатного усунення недоліків виконаної роботи (зробленої послуги); відповідного зменшення ціни виконаної роботи (наданої послуги); безоплатного виготовлення іншої речі з однорідного матеріалу такої ж якості або повторного виконання роботи (при цьому споживач зобов'язаний повернути раніше передану йому виконавцем річ); відшкодування понесених ним витрат з усунення недоліків виконаної роботи (наданої послуги) самостійно або третіми особами.

Крім того, споживач вправі вимагати повного відшкодування збитків, завданих йому у зв'язку із недоліками виконаної роботи (наданої послуги).

Споживач вправі розірвати договір про виконання роботи (надання послуги) і вимагати повного відшкодування збитків, якщо у встановлений договором строк недоліки виконаної роботи (наданої послуги) не усунуті виконавцем або, якщо споживачем виявлені істотні недоліки виконаної роботи (наданої послуги) або інші порушення умов договору. Раніше зазначалося, що Закон розуміє під істотними недоліками товару (роботи, послуги).

Під іншими істотними відступами від умов договору В. П. Васькевич [145, с. 190] пропонує розуміти істотне його порушення. Істотним визнається порушення договору однією зі сторін, що тягне для іншої сторони такий збиток, що вона значною мірою позбавляється того, на що була вправі розраховувати при укладанні договору.

Вимоги, пов'язані з недоліками виконаної роботи (послуги), можуть бути пред'явлені при прийнятті роботи (послуги) або в ході виконання роботи (надання

послуги) або, якщо неможливо виявити недоліки при прийнятті роботи (послуги), тобто недоліки мають прихований характер, зазначені вимоги можуть бути пред'явлені, якщо недоліки виявлені протягом гарантійного строку.

Тягар доведення наявності недоліків виконаної роботи (послуги) покладається на споживача або виконавця залежно від того, установлений гарантійний строк на роботу (послугу), чи ні. Так виконавець відповідає за недоліки роботи (послуги), на яку не встановлено гарантійного строку, якщо споживач доведе, що вони виникли до її прийняття ним або з причин, що виникли до цього моменту. Стосовно роботи (послуги), на яку встановлений гарантійний строк, виконавець відповідає за її недоліки, якщо не доведе, що вони виникли після прийняття роботи (послуги) споживачем унаслідок порушення ним правил використання результату роботи (послуги), дій третіх осіб або нездоланної сили.

З пред'явленням споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків роботи (послуги) ці недоліки мають бути усунуті виконавцем у розумний строк, призначений споживачем, що зазначаються в договорі або в іншому підписаному сторонами документі. Вимоги споживача про зменшення ціни за виконану роботу (надану послугу), про відшкодування витрат з усунення недоліків виконаної роботи (наданої послуги) самотужки або третіми особами, а також про відшкодування збитків, завданих розірванням договору про виконання роботи (наданні послуги), підлягають задоволенню у десятиденний строк із дня пред'явлення відповідної вимоги. Вимоги споживача про безоплатне виготовлення іншої речі з однорідного матеріалу такої ж якості або про повторне виконання роботи (наданні послуги) підлягають задоволенню в строк, установлений для термінового виконання роботи (надання послуги), а у випадку, якщо цей строк не встановлений, у строк, передбачений договором про виконання роботи (надання послуги), що був неналежним чином виконаний.

Споживач має право розірвати договір про виконання роботи (надання послуги) у будь-який час, сплативши при цьому виконавцеві частину ціни пропорційно частині виконаної роботи (наданої послуги) до одержання повідомлення про розірвання зазначеного договору з відшкодуванням зроблених

виконавцем витрат, на виконання договору, якщо вони не входять у зазначену частину ціни роботи (послуги) [216, с. 24].

За загальним правилом, виконавець зобов'язаний виконати роботу зі свого матеріалу і своїми засобами, якщо інше не передбачено договором. У цьому випадку виконавець відповідає за неналежну якість матеріалу за правилами про відповідальність продавця за товари неналежної якості.

За згодою сторін робота може бути виконана з матеріалу (з речі) споживача частково або цілком. У цьому випадку, відповідно, виконавець відповідає за його збереження і правильне використання. Крім того, виконавець зобов'язаний попередити споживача про непридатність або недоброякісність переданого ним матеріалу (речі), а по закінченні роботи надати звіт про витрату матеріалу і повернути його залишок. Замість повернення залишку матеріалу, за згодою споживача, підрядчик може зменшити ціну роботи [195, с. 443].

У випадку повної або часткової втрати (ушкодження) матеріалу (речі), прийнятого від споживача, виконавець зобов'язаний у триденний строк замінити його однорідним матеріалом (реччю) аналогічної якості і на вимогу споживача виготовити товар з однорідного матеріалу (речі) у розумний строк, а при відсутності однорідного матеріалу (речі) аналогічної якості відшкодувати споживачеві дворазову ціну втраченого (ушкодженого) матеріалу (речі), а також витрати, понесені споживачем.

Крім загальної підстави звільнення від відповідальності (дія непереборної сили), виконавець звільняється від відповідальності за повну або часткову втрату (ушкодження) матеріалу (речі), прийнятого ним від споживача, якщо споживач попереджений виконавцем про особливі властивості матеріалу (речі), що можуть викликати його повну або часткову втрату (ушкодження) або, якщо зазначені властивості матеріалу (речі) не могли бути виявлені при належному прийманні виконавцем цього матеріалу (речі).

Обов'язок продавця вчасно інформувати споживача про те, що дотримання його вказівок та інші обставини, що залежать від споживача, можуть знизити якість виконуваної роботи ( послуги, що надається) або спричинити за собою

неможливість її завершення у строк. Якщо споживач, незважаючи на своєчасне й обґрунтоване інформування виконавцем, у розумний строк не замінить непридатний або недоброякісний матеріал, не змінить спосіб виконання роботи (надання послуги) або не усуне інших обставин, що можуть знизити якість виконуваної роботи (послуги, що надається), виконавець вправі розірвати договір про виконання роботи (надання послуги) і вимагати повного відшкодування збитків.

Вдаючись до такого побіжного аналізу прав споживача при виконанні робіт (наданні послуг), ставилось за мету дослідити більш детально особливості певних видів надання робіт на виконання послуг в аспекті адаптації вітчизняного законодавства до законодавства Європейського Союзу.

До останнього часу спірним залишалось питання щодо можливості розповсюдження сфери дії Закону про захист прав споживачів на врегулювання правовідносин, пов'язаних із наданням фінансових послуг. Директива 2002/65/ЄС від 23 вересня 2002 р. про дистанційну торгівлю та фінансові послуги споживачам [27] визначає фінансові послуги як всі види банківських послуг з надання кредиту, зі страхування, пенсій, інвестування, платежів. Такі договори мають бути укладені між споживачем та постачальником із застосуванням засобів дистанційного зв'язку або через особу, уповноважену на те постачальником.

На постачальника покладається обов'язок надавати споживачеві у розумний строк до укладення договору вичерпну інформацію: про постачальника, про послугу (опис головних характеристик послуги, загальна сума, з урахуванням усіх податків та пов'язаних з ним платежів, зазначення ризиків послуги, інформація про можливі додаткові витрати та строк їх оплати). У будь-якому випадку за споживачем визнається право відмовитись від зобов'язання без пояснення причин за контрактом упродовж 14 днів з моменту його укладення (30 днів у договорах про страхування життя та операціях з пенсією). Проте, у Законі про захист прав споживачів на даний момент міститься тільки норма щодо можливості повернення споживчого кредиту протягом 14 днів, а тому, на нашу думку, приведення Закону про захист прав споживачів повною мірою у відповідність із згаданою Директивою

стане позитивним моментом для можливості належного здійснення та захисту своїх прав споживачем.

Важливого значення для розв'язання цієї проблеми набуває Концепція захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 03.09.2009 р. [149]. Одним із основних завдань цієї Концепції є внесення змін до актів законодавства з питань надання небанківських фінансових послуг, зокрема, щодо визначення цивільно-правового статусу споживача, вигодонабувача небанківських фінансових послуг, несправедливих умов договорів про їх надання, уточнення вимог до порядку укладення та умов таких договорів, а також забезпечення права споживача — фізичної особи на відкликання згоди на укладення договору про надання небанківських фінансових послуг протягом визначеного строку (поширення на нього дії ч. 6 ст. 11 Закону України про захист прав споживачів).

Окремі автори не дотримуються тієї думки, що ряд договорів, передбачених даною Директивою (йдеться про договори банківського вкладу) мають належати до сфери дії Закону про захист прав споживачів.

На нашу думку, правильне вирішення питання про можливість застосування Закону про захист прав споживачів до відносин, що виникають у зв'язку з укладанням договору банківського вкладу, має велике значення в аспекті виявлення якісного захисту законних прав і інтересів вкладників. Випадки неналежного виконання банками своїх обов'язків з повернення внесків особам — досить поширене явище, і саме застосування до відносин вкладника й банку норм Закону про захист прав споживачів дозволяє вкладникові використати надані цим Законом переваги щодо можливості захисту вкладника як споживача, розглянемо це на прикладі двох протилежних думок, зазначених у юридичній літературі. Так Я. Парцій, аналізуючи питання про характер послуг, що підпадають під дію Закону, і правильно зазначаючи, що ці послуги мають бути пов'язані із задоволенням особистих потреб, не пов'язаних з отриманням прибутку, вказує, що «така поширена серед осіб послуга, як банківський вклад, не підпадає під дію Закону, оскільки відповідно до ст. 834 ЦК РФ обов'язковою умовою договору банківського

вкладу є виплата вкладникові відсотків по внесеному внеску, тобто отримання особою прибутку» [213]. На перший погляд, аргумент Я. Парція досить простий і переконливий. Зрозуміло, якби така думка була сприйнята судами, це істотно погіршило б положення вкладників. Протилежну позицію зайняли О. Соловійов і С. Яковенко [301]. Хоча висновки цих авторів про застосування Закону до відносин, що виникають із договору банківського вкладу за участю фізичних осіб, можна повністю підтримати, однак не всі наведені ними міркування є досить переконливими для обґрунтування такої позиції.

На нашу думку, міркування згаданих авторів про те, що виплата доходу саме банком (у силу особливої природи грошей) підтверджує той факт, що договір банківського вкладу є відплатним договором: у випадку його безплатності вкладник дійсно не мав би права засновувати свої вимоги на Законі про захист прав споживачів, підкріплює їхню позицію, оскільки неоднозначним є поділ послуг за критерієм відплатності на: *відплатні* та *безвідплатні*. Так, відплатними іменують послуги, що оплачуються безпосередньо споживачем. А безвідплатні послуги оплачуються їх безпосереднім споживачем опосередковано. Однак безвідплатність послуги для споживача є лише видимою, оскільки послугу завжди хтось оплачує: або держава, або якась організація, або ж оплата послуги закладається у витрати (собівартість) та ціну товару. Відповідно, з отриманням «безвідплатної» послуги безпосередній споживач оплачує її опосередковано через податки, доплату до основної заробітної плати, ціни на основний товар чи послугу. Слід зазначити, що наведена класифікація видається некоректною її критикам з точки зору економічної теорії, оскільки в дійсності безоплатних послуг у економіці не буває з тієї простої причини, що на їх надання витрачаються ресурси і будь-яка діяльність вимагає витрат на попередню професійну підготовку працівника.

Повернемося до основного питання: чи поширюється чинність Закону про захист прав споживачів на договір банківського вкладу? Закон визначає споживача як фізичну особу, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Зазначимо, що законодавець говорить тут не про діяльність, пов'язану або не пов'язану із отриманням прибутку, а про особисті потреби, не пов'язані з її отриманням. Навряд чи поняття «особисті потреби» можна розуміти інакше, ніж потреби, які існують у самої особи або осіб, пов'язаних із ним особистими (наприклад, сімейними) зв'язками, і їхнє задоволення ніяк не пов'язане із задоволенням потреб невизначеного кола третіх осіб. Усім цим вимогам відповідає банківський вклад особи.

На нашу думку, необхідно визначити основну правову та економічну мету особи при укладанні договору банківського вкладу. В першу чергу, метою є збереження кількості грошових коштів, недопущення її зменшення в результаті, наприклад, крадіжки, і ця мета досягається в результаті повернення банком суми вкладу. Ще однією метою є забезпечення збереження покупної спроможності грошей вкладника (якість його грошових коштів може погіршуватись в результаті інфляції). Ця мета досягається у результаті виплати відсотків на суму вкладу.

Іншими словами, основна мета вкладника — заощадження своїх коштів (а не отримання прибутку). Те, що законодавець вважає саме таким результатом притаманним договору банківського вкладу і заздалегідь припускає його спрямованість на заощадження коштів, підтверджується й термінологією, що використовується у відповідних нормах ЦК України. Так у ст. 1059 ЦК України вказується, що укладання договору банківського вкладу із особою і внесення коштів на її рахунок за внеском засвідчується, серед іншого, ощадною книжкою.

Підсумовуючи, з впевненістю можемо говорити про можливість застосування до договору банківського вкладу норм Закону про захист прав споживачів. Цей факт також підтверджується судовою практикою [306].

Ще одним особливим видом послуг, що потребує детального вивчення та адаптації законодавства, є надання туристичних послуг.

В Україні розвиток туристичної сфери регламентує Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 18.11.2003 р. [231], частково охоплюючи питання надання туристичних послуг та захисту прав споживачів. Актом *acquis communautaire*, який регулює відносини в сфері надання туристичних

послуг, є Директива Ради Європи 90/314/ЄЕС від 13 червня 1990 р. про комплексний туризм, комплексний відпочинок та комплексні тури [15]. Директива 90/314/ЄЕС регулює надання послуг, що включають у себе не менше 2–3 компонентів (транспортування, розміщення у готелі тощо), які надаються за попередньо встановленою ціною. Така послуга має надаватись щонайменше на 24 години або вона має включати розміщення на ніч. Комплексність турів не обмежується часовими рамками, тобто складові комплексу можуть бути замовлені як разом, так і окремо [38]. Положення Директиви 90/314/ЄЕС слід розглядати і як такі, що надають споживачам право на компенсацію нематеріальної шкоди, яку завдано невиконанням або неналежним виконанням туристичних послуг [222, с. 264].

Продавець та/або організатор мають надати споживачеві достатньо доказів своєї спроможності у подальшому щодо відшкодування збитків або повернення грошей, сплачених споживачем, та повернення споживача до місця від'їзду у разі банкрутства оператора або продавця. У судовій справі *Eric Dillenkofer, Christian Erdman and other v. Bundesrepublik Deutschland* [38] ЄСП «розширив» застосування Ст. 7 Директиви 90/314/ЄЕС щодо повернення споживачеві усіх сплачених ним коштів, окрім зумовлених контрактом. Таке повернення має бути здійснено оператором або продавцем туристичних послуг навіть у разі його фінансової неспроможності або банкрутства.

На організатора і продавця туристичних послуг покладено обов'язок забезпечити споживача у письмовій формі до моменту укладення договору інформацією про умови страхування, вимоги до паспорта і отримання візи, час та місця проміжних зупинок, детальну характеристику місця розміщення споживача (готельного номера чи каюти), реквізити, адресу організатора, продавця чи їх представників, номери телефонів та адреси служб, установ, до яких можна звернутися у разі ускладнень у місцях перебування.

Експерти Державного департаменту з питань адаптації законодавства Міністерства юстиції України визнали стан адаптації законодавства України до

законодавства Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів за напрямом «якість послуг у сфері туризму» середнім [205, с. 441].

У Законі України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» містяться положення, які відповідають положенням Директиви 90/314/ЄЕС а саме щодо: умов договору на туристичне обслуговування; відповідальності туроператора у разі порушення ним умов договору про надання туристичних послуг. Неврахованими в законодавстві України є положення Директиви 90/314/ЄЕС, щодо: інформаційного наповнення буклету, який туроператор має надати споживачеві; надання детальної інформації батькам про відпочинок за кордоном неповнолітніх дітей для встановлення зв'язку з дитиною; умов зміни ціни послуг, які встановлені в договорі; умов розриву договору на туристичне обслуговування споживачем; ненадання частини послуг споживачеві туроператором, які передбачені договором, та їх компенсації.

Одним із видів договорів у сфері туристичних послуг є договори таймшеру, які є на даний момент не врегульованими вітчизняним законодавством, а норми цивільного права — недостатніми. Продаж таймшеру в Україні залишається нелегальним, тому в більшості випадків покупці таймшерних прав стали жертвами шахрайств.

Вирішення цих питань вимагає вдосконалення законодавства з урахуванням сучасних договірних відносин у сфері туристичних послуг і приведення його до відповідності до міжнародних нормам та стандартів.

Таймшер–клуби з'явилися в 60–х роках у Європі як спосіб продавати готельні номери. Timeshare у перекладі з англійською означає «поділ часу», тобто поділ між багатьма людьми часу використання якогось майна, у даному випадку — готельних номерів. Як правило, таймшер створюється «девелоперською» фірмою–організацією, яка спеціалізується на нерухомості. Така фірма вкладає позичені засоби у будівництво чи реконструкцію осель–пансіонатів. Така фірма створює клуб — некомерційну організацію, яка об'єднує учасників — співвласників нерухомості, які вносять початкові внески. Розмір цього внеску значно менше, ніж

ціна приміщення, тому що воно передається декільком власникам, які експлуатують його по черзі згідно з умовами членства в клубі [113].

Для експлуатації спільного майна клуб укладає договір з компанією, яка надає комунальні послуги, ремонтує приміщення. Він оплачується з щорічних внесків членів клубу. З метою мінімізації податкових платежів можлива передача прав власності довіреному власнику. Для збільшення споживачів-учасників клубу та реалізації прав на приміщення організується маркетингова компанія, що продає таймшерні права та членство в клубі споживачам. Маркетингова компанія може організувати агентську мережу з комісіонерів [119].

Сутність таймшеру зводиться до того, що людина купує відпочинок на кілька десятків років наперед. Наприклад, особа за цією системою купила 10 днів один раз на рік на Канарах протягом 50 наступних років. Вартість такої покупки складе близько 30 тис. доларів. Власники таймшеру, як правило, мають доступ до міжнародних обмінних компаній, де вони можуть обміняти свій тиждень відпочинку на тиждень відпочинку в іншому місці. Головні обмінні компанії на сьогоднішній день — це RCI (*Resorts Condominium International*) та II (*Interval International*) [54]. Можливо, за кордоном ця система і вигідна для клієнтів, але в Україні таймшер — це ще одне поле діяльності для аферистів. Проблеми виникають тоді, коли фактично туристові надають не ті умови, на які він розраховував. Коли турист оплачує таймшер у певному номері в готелі, він не може обміняти його на номер в готелі іншої країни вищої категорії. Але фактично його можуть направити до готелю, який буде значно нижчої категорії, ніж той, який він оплачував. Турист не може звернутися до суду, тому що формально послуги клієнтові надані, а питання якості в даній ситуації — не є визначальними [291].

Вищевказане доводить необхідність законодавчого врегулювання даного договору у туристичній діяльності, тому що в Україні немає спеціалізованого законодавства, що регулює відношення між споживачами і професійними учасниками ринку таймшер. У зарубіжній літературі можна зустріти терміни «таймшер», «володіння відпочинком» та «клубний відпочинок». Згідно із виданнями Всесвітньої туристської організації (далі — WTO) таймшер належить до

колективних засобів розміщення та визнається як «власні оселі, які оренднуються на основі чергування». Щодо системи володіння відпочинком, ВТО вказує, що ця система «надає клієнтам право відпочинку щорічно, протягом визначеного періоду часу, в апартаментах чи іншому виду житла, що є частиною туристичного комплексу, який включає в себе різноманітні послуги» [43, р. 18].

Законодавчі акти зарубіжних країн поки що не розрізняють ці поняття. В Німеччині використовується синонім таймшеру — тимчасова частка в праві використання житлової споруди, в Іспанії — розподіл часу [141, с. 21].

У російській науковій літературі можна зустріти такі визначення таймеру, як: 1) система володіння клубним відпочинком [295, с. 166]; 2) спільне володіння нерухомістю (кондомініум) з можливістю користуватися нею протягом визначеного часу, пропорційно грошовому вкладу [68, с. 232] та ін.

Таким чином, враховуючи усе вищевикладене, таймшер можна визначити як суб'єктивні права споживачів на курортну нерухомість та послуги готельного типу в місці відпочинку («таймшерні права»); а договір таймшеру можемо визначити як договір на придбання особою прав на курортну нерухомість та послуги готельного типу в місці відпочинку («договір придбання таймшерних прав»).

Основним актом, що регулює таймшерні відносини, є Директива Європейського Союзу №94/47/СЕ, прийнята 24 жовтня 1994 р., яка вступила в дію з травня 1997 р. Цей правовий акт регулює відносини між споживачами і професійними учасниками ринку таймшер, має обов'язкову силу у всіх країнах ЄС. Директива визначила таймшер як будь-яку групу контрактів, укладених прямо чи опосередковано на строк не менш як 3 роки, які встановлюють права власності чи інше право щодо використання одного чи більше об'єктів нерухомості протягом визначеного (чи який може бути визначеним) сезону, який може бути об'єктом обміну і не може бути коротшим за тиждень.

Цей документ є основним законом, який захищає права покупців таймшеру у країнах ЄС з 1994 р., але він не є досконалим, про що свідчить досвід країн ЄС [222, с. 265]. Сьогодні виникли нові види договору таймшер, деякі з яких виникли лише для того, щоб уникнути застосування Директиви. Наприклад, такі договори

описують різні права використання одного чи декілька таймшерних осель на визначений період, як правило, менше, ніж 3 роки. Крім того, існує таймшер, відповідно до якого надається частка рухомого майна, яке може використовуватись для мешкання (яхти, будинки на колесах тощо).

Щодо змісту таймшеру, то можна розглянути істотні умови таймшеру, які були визначені у Директиві. Контракт складається на двох мовах — мові держави, де проживає покупець, і мові держави, де розташована власність. У контракті мають бути в письмовому вигляді викладені всі майнові умови, способи та порядок його розірвання, а також час, протягом якого споживач має право розірвати контракт в односторонньому порядку без пояснення причин.

Контракт має включати такі умови: відомості про продавця (його юридичні реквізити), а також найменування та інші відомості про власника нерухомості (юридичні реквізити); конкретні умови здійснення контракту на території держави, де розташоване нерухоме майно; детальний опис майна, включаючи дозвіл на будівництво, і відомості про компетентні органи влади, що видали цей дозвіл; перелік комунальних послуг, до яких покупець буде мати доступ та умови цього доступу; принципи організації технічного обслуговування та керування нерухомим майном; достименні відомості про період, протягом якого споживач може використовувати дану власність; вартість, яку потрібно заплатити покупцеві, щоб одержати можливість здійснювати права, надані контрактом; суми експлуатаційних внесків за користування комунальними послугами та спорудженнями; інформацію про право розірвання контракту та особу, яку треба повідомити про можливе розірвання контракту; форму повідомлення, точну суму витрат, яку покупець має відшкодувати продавцеві у цьому випадку. Повідомлення про розірвання має бути оформлено письмово; дату та місце підписання контракту кожної зі сторін.

Щодо правової природу таймшеру, то слід зазначити, що таймшер — це договір, який можна визначити таким, що поєднує в собі норми інституту права власності та оренди. Таким чином, доцільним буде визначити таймшер як самостійний вид договору.

Таким чином, враховуючи усе вищевказане, можна визначити необхідність прийняття спеціального закону, який би врегулював таймшерну діяльність, визначив поняття «професійні учасники ринку таймшер», «договір таймшеру» та його модифікації.

Для того, щоб врегулювати договір таймшеру в Україні, доцільно використати положення Директиви, але додати до істотних умов таймшеру таке: відомості про ліцензію продавця таймшеру; враховуючи Закон України про захист прав споживачів, можна пропонувати можливість розірвання контракту в односторонньому порядку протягом перших 14 днів; включити до предмета таймшеру можливість придбання прав на рухоме придатне для проживання майно; виключити положення щодо обов'язкового строку придбання прав (у Директиві — не менше 3 років); якщо предметом договору є передача прав на частку нерухомого чи рухомого придатного до мешкання майна, тоді необхідно враховувати норми міжнародного приватного права; особа, від імені якої укладається договір з покупцем (продавець), як правило, є не власником, а агентом (комісіонером, тому що діє від свого імені, але за рахунок і за дорученням власника). У зв'язку з цим актуальним є положення Директиви про те, що власник нерухомого майна все одно має бути названий у контракті. Це сприятиме приведенню використання таймшеру до єдиної практики, гармонізації українського законодавства із зарубіжним, захистить споживачів від аферистів та ліквідує прогалини законодавства України.

### **2.3. Обов'язки споживача як елемент його цивільно–правового статусу**

Для демократичного суспільства характерне поєднання реальних прав і свобод осіб з їх обов'язками і відповідальністю перед суспільством.

Конституція України, законодавство у сфері захисту прав споживачів відповідно до норм та стандартів Європейського Союзу регулюють відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та продавцями (виробниками,

виконавцями) різних форм власності, встановлюють права споживачів, а також визначають механізми їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів. Юридичні обов'язки в системі механізму цивільно-правового регулювання займають вирішальне значення. Власне, за допомогою їх виконання створюється атмосфера поваги до вимог закону, прав та інтересів фізичної та юридичної особи. В умовах докорінної перебудови економіки виконання цивільно-правових обов'язків — це ті договірні відносини, які необхідні не лише для економіки, а й для суспільства в цілому. У виконанні цивільно-правових обов'язків завжди проявляється результат правової активності, правосвідомості носія обов'язку. Тому одним із основних елементів спеціального цивільно-правового статусу споживачів є їх обов'язки.

Обов'язок — те, чого треба беззастережно дотримуватись, що слід безвідмовно виконувати відповідно до вимог суспільства або виходячи з власного сумління [80, с. 813]. За своїм змістом обов'язок є прямо протилежним суб'єктивному праву, оскільки суб'єктивне право покликане задовольнити інтерес його носія — уповноваженої особи, а обов'язок, навпроти, так чи інакше, обтяжує свого носія — зобов'язаної особи. Здійснення суб'єктивного права гарантується державою, тобто держава сприяє уповноваженій особі, а стосовно зобов'язаної особи держава за наявності необхідних основ може застосувати заходи примусу [130, с. 89].

Досліджуючи правову природу юридичних обов'язків, радянські вчені зупинялись на двох концепціях, що пов'язували обов'язок з правовою необхідністю та правовою можливістю. Прибічники першої концепції визначали поняття обов'язку в межах соціальної ролі особи перед суспільством і визначали його як встановлену законом точну міру суспільно необхідної, найбільш розумної і доцільної поведінки, спрямованої на задоволення інтересів суспільства і особи [186, с. 81–88; 89, с. 35; 137, с. 61; 280, с. 15]. Л. І. Летнянчин визначає юридичний обов'язок як встановлену (забезпечену) державою в інтересах усіх членів суспільства і кожної особи необхідність, яка приписує кожному індивіду певні вид і міру відповідної поведінки [172, с. 30]. В. А. Масленников розглядав обов'язки як мінімум претензій суспільства до особи, елементарні вимоги потрібної (бажаної)

поведінки, виконання яких є абсолютно необхідним для нормального функціонування суспільства [182, с. 20]. М. А. Федотов у правовому обов'язку вбачав закріплену в основному законі і гарантовану державою міру необхідної участі громадянина у створенні і примноженні соціальних благ [327, с. 53]. В. С. Єм правовий обов'язок розумів як закріплену в нормі права вимогу до суб'єкта, яка виражає соціально зумовлену необхідність встановленої поведінки і забезпечена можливістю державного примусу щодо суб'єкта такої поведінки [117].

Прибічники другої концепції визначали поняття юридичних обов'язків за посередництвом категорії «правова необхідність». Зокрема, досить переконливо Г. В. Мальцев показав, що юридичний обов'язок, як і суб'єктивне право, є можливістю поведінки. У юридичному обов'язку, так само як і в суб'єктивному праві, відображена певна тенденція людської поведінки, що відображається на об'єктивній закономірності суспільного розвитку і виражає їх. Вимога, яка сформульована в юридичному обов'язку і звернена до особи, реальна: неможливо покласти на особу обов'язок, який він практично ніколи не міг би виконати. Це твердження повною мірою стосується не тільки позитивних обов'язків, але й заборон (негативних обов'язків) [178, с. 71–79].

Погоджуючись із Г. В. Мальцевим, М. І. Матузов, зазначає, що це означає, що юридичний обов'язок у будь-якому випадку не можна визначати через категорію можливості. Сутність обов'язку не в можливості, а в необхідності. Право, — продовжує він, — не приписує нічого неможливого, його вимоги об'єктивно виконуваті. У протилежному випадку мета правового регулювання була б недосяжна [185, с. 162]. З думкою останнього слід погодитись, оскільки у той самий час в обов'язках закладена певна соціальна необхідність, що розкривається через мету виконавчої діяльності людини.

З юридичної точки зору поведінка зобов'язаної особи пов'язана з такою можливістю, яка в той самий час визнана законодавством необхідною. Юридичний обов'язок — це можливість майбутньої поведінки суб'єкта, що має необхідний характер з точки зору волі панівного класу або всього народу в умовах розвитку суспільства, що виражена в законі [74, с. 11]. Іншим вагомим аргументом на

користь того, що обов'язки — це необхідність, а не можливість у поведінці, є те, що можливість є категорією, яка характеризує процес практичної реалізації обов'язків [117].

Обов'язок — це лише необхідність певної поведінки, а не сама практична поведінка, яка відповідає приписам норм права [69, с. 12]. На нашу думку, сутність обов'язку полягає в необхідності поведінки, яка визначена законом. Але така необхідність не тотожна неминучості, оскільки між ними відсутній момент одночасності. Оскільки обов'язок характеризується діяльністю окремих осіб, наділених свідомістю і волею, які виявляють різнобічну ініціативу відповідно до своїх інтересів, оскільки можливі відхилення практичної поведінки особи від приписів норм права, невиконання обов'язку його носієм [315, с. 15], тому обов'язок може бути невиконаним, але необхідність поведінки, яка б відповідала йому, зберігається.

Загальні цивільно-правові обов'язки встановлюються законом і є елементом правового статусу суб'єкта цивільного права. Індивідуальні цивільно-правові обов'язки опосередковані вольовою поведінкою учасників цивільних правовідносин і є елементом їх правового статусу. Цивільно-правові обов'язки є вузловим елементом системи засобів цивільно-правового регулювання і перебувають із ними в специфічному структурно-функціональному зв'язку. Норми права закріплюють підстави виникнення, види, засоби й наслідки невиконання або недотримання цивільно-правових обов'язків. Загальні цивільно-правові обов'язки функціонують у рамках правового зв'язку їх носіїв з державою, а індивідуальні — у рамках зобов'язальних правовідносин.

Підтримуючи думку про включення цивільно-правових обов'язків в структуру правового статусу споживача, викладену в попередніх параграфах, необхідно зазначити, що нова редакція Закону про захист прав споживачів вперше виокремила разом із правами споживачів і загальний перелік їх обов'язків (п. 3 ст. 4). Така необхідність, на нашу думку, зумовлена прагненням зменшити кількість зловживань своїми правами з боку споживачів.

Відносини за участю споживачів виникають і здійснюються у сфері майнового обігу. Підставою їх виникнення є певні види договорів. Проте споживачам створюються додаткові можливості охорони і захисту порівняно з іншими суб'єктами зобов'язальних відносин. Як вказують М. І. Брагінський і В. В. Вітрянський, однією з основних проблем, що вирішуються цивільним правом, є захист слабкої сторони у договірному зобов'язанні. Реалізація цієї задачі потребує формального відступу від одного з основних правил цивільного законодавства — рівності учасників цивільно-правових відносин [71, с. 648].

На думку А. Є. Шерстобітова, надання пріоритету споживачам в охороні їх прав не можна вважати порушенням або відступом від принципу рівності, оскільки забезпечення ефективної дії норм, що становлять зміст інституту цивільно-правової охорони прав споживачів можливе не шляхом відмови від принципу рівності сторін для створення споживачам пріоритетного положення, а на підставі створення додаткових обтяжень (обов'язків) виробників, продавців та послугодавців і кореспондуючих їм додаткових прав споживачів, які дозволили б урівняти їх нерівне економічне становище на споживчому ринку» [347, с. 30]. Акцент необхідно перемістити зі створення пільгових умов для споживачів шляхом визначення їх додаткових прав у зобов'язальних відносинах на більш чітку регламентацію обов'язків протилежної сторони.

На думку С. М. Бервено, однією з причин виникнення договорів доброї совісті виступає необхідність захисту інтересів споживачів та інших менш захищених за договорами сторін, що зумовило відхід законодавства розвинених країн від принципу диспозитивності свободи договору і звернення до імперативного регулювання тих цивільних правовідносин, в яких беруть участь споживачі, учасники інших відносин, спрямованих на запобігання зловживання підприємцями своїм переважним становищем щодо споживачів, і створення для цих контрагентів спеціальних умов в договірних відносинах, спрямованих на посилений захист прав «слабкої сторони», якою є споживач [67, с. 137].

Вважаємо, що такий підхід не є правильним, оскільки проголошення певних прав уповомочених суб'єктів без конкретизації кореспондуючих їм обов'язків

залишається декларативним і не створює підстав розвитку охорони прав споживачів. Закон про захист прав споживачів передбачає детальну регламентацію обов'язків, що кореспондують правам споживачів і так само передбачає низку прав виробників, продавців та послугодавців, тому детальна регламентація кореспондуючих обов'язків споживачів також має знайти відображення.

Відтак, збалансування економічного положення «сильної» та «слабкої» сторони здійснюється за допомогою застосування особливих цивільно-правових засобів охорони цивільних прав. З вищевикладеного випливає необхідність визначення обов'язків споживача, що є елементом спеціального цивільно-правового статусу споживача як необхідної поведінки споживача, межі якої визначені відповідними нормами об'єктивного права з метою використання певних благ для задоволення особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Г. А. Осетинська відзначає односторонній характер такої вимоги Закону про захист прав споживачів, оскільки обов'язки спрямовані винятково на встановлення в багатьох випадках надмірно завищених вимог до продавців, виробників, виконавців і відсутність яких-небудь вимог щодо обов'язків споживача, що фактично цілком ліквідує дію принципу свободи договору. Г. А. Осетинська вважає сумнівним положення п. 3 ст. 16 Закону про захист прав споживачів про те, що несправедливим є умова договору про «установлення твердих обов'язків споживача» [209, с. 84]. О. В. Зверева вважає, що закріплення у Законі про захист прав споживачів обов'язків споживача обмежує пріоритет інтересів споживача як головної ознаки споживчого законодавства [124] і вважає, що не можна погодитися з вищевказаною думкою Г. А. Осетинської.

В обґрунтування своєї позиції щодо негативних наслідків закріплення обов'язків споживача О. В. Зверева зазначає, що особливість Директиви ЄС 93/13/ЄЕС щодо несправедливих умов споживчих договорів полягає у тому, що в розвиток та на підставі положень п. 3 ст. 3 Директиви 93/13/ЄЕС розроблено додаток, який включає список договірних умов, визнаних несправедливими. Цей

перелік прийнято називати «чорним списком», він включає роз'яснення щодо їх застосування, а також носить індикативний, необмежувальний характер.

На нашу думку, позиція О. В. Зверевої є не досить обґрунтованою, оскільки положення Директиви 93/13/ЄЕС не містять завищеної критики щодо умов договорів у частині регулювання обов'язків споживачів. Так п. «b» ч. 1 додатку до Директиви 93/13/ЄЕС, що містить перелік умов, які вважаються нечесними вказує, що безпідставно виключити або обмежити юридичні права споживача відносно продавця або постачальника або іншої сторони у випадку повного або часткового невиконання або неналежного виконання продавцем або постачальником будь-якого із зобов'язань договору, включаючи вибір взаємозаліку заборгованості продавцю або постачальнику та будь-якої вимоги, що споживач може до нього мати. У цьому випадку чітко вказується на неможливість обмеження прав споживача саме у випадку порушення вимог законодавства продавцем або постачальником. А от п. «o» ч. 1 Додатку визначає, що нечесними умовами є ті умови, які мають намір зобов'язати споживача виконувати всі його зобов'язання за договором, якщо продавець або постачальник не виконують свої. Тобто маємо пряму вказівку на наявність зобов'язань споживача по відношенню до продавця або постачальника. Відповідно до ч. 2 ст. 1 вищевказаної Директиви умови договорів, що відбивають обов'язкові норми закону або регулятивні положення та положення та принципи міжнародних конвенцій, учасниками яких є держави-члени або Співтовариство, особливо у сфері транспорту, не входять до сфери застосування цієї Директиви. Так, відповідно до ч. 1 ст. 698 ЦК України за договором роздрібної купівлі-продажу покупець зобов'язаний прийняти товар та оплатити його.

Також на думку деяких практиків та правозахисних організацій [111] у сфері захисту прав споживачів, через Закон про захист прав споживачів споживач в Україні став менш захищеним від суб'єктів недобросовісного бізнесу, обмеженим у своїх правах на якісну та безпечну продукцію. Нова редакція Закону про захист прав споживачів є фактично дискримінаційною по відношенню до споживача, суттєво звужує його права.

Таке твердження, на нашу думку, не є правильним, оскільки у законодавстві ЄС переважно містяться норми, що виокремлюють обов'язки споживача в тій чи іншій сфері. До найбільш поширених обов'язків можна віднести такі: а) обов'язки із своєчасної сплати за усіма рахунками; б) обов'язки у сфері охорони навколишнього середовища; в) обов'язки щодо виявлення правосвідомості (обов'язком споживача є вияв уваги та перевірка строку служби певної продукції); г) обов'язки щодо дій (споживач має забезпечувати усіма можливими для нього засобами справедливе укладення договорів для себе та для інших споживачів) [48].

Отже, на нашу думку, категорично відкидати існування обов'язків у споживача і говорити про те, що це буде обмежувати його права та виходити за межі регулювання, визначеного європейським законодавством у сфері захисту прав споживачів, є неприйнятним.

У п. 3 ст. 4 «Обов'язки споживача» Закону про захист прав споживачів зазначено, що споживач зобов'язаний: перед початком експлуатації товару уважно ознайомитися з правилами експлуатації, а за необхідності отримання додаткових роз'яснень умов та правил використання товарів звернутися до продавця (виробника, виконавця) чи до іншої особи, зазначеної в експлуатаційній документації; використовувати товар за цільовим призначенням і дотримуватися правил, установлених в експлуатаційній документації; застосовувати передбачені виробником засоби, а в разі відсутності таких правил у документації — дотримуватися загальноствановлених заходів безпеки, передбачених для товарів такого роду.

Як правильно зазначає М. Ю. Челишев, споживач має й інші обов'язки, що зумовлені характером укладеного договору і передбачені в законодавстві [145, с. 15], наприклад: обов'язок повернути товар (результат роботи, послуги, якщо це можливо за їх характером) продавцеві (виконавцеві) при розірванні договору внаслідок порушення права споживача на інформацію; відшкодувати витрати на проведення експертизи товару, а також пов'язані з її проведенням витрати на збереження і транспортування товару, якщо результати експертизи виявилися не на користь споживача; довести, що недоліки товару (результату роботи, послуги)

виникли до передачі його споживачеві (прийняття споживачем) або з причин, що виникли до цього моменту; доплатити різницю в цінах при заміні товару неналежної якості на такий же товар іншої марки, моделі, артикулу; повернути виконавцеві річ з недоліками при пред'явленні споживачем вимоги про безоплатне виготовлення іншої речі з однорідного матеріалу такої ж якості або повторному виконанні роботи; оплатити частину виконаної роботи (зробленої послуги) при розірванні договору про виконання роботи (наданні послуги) споживачем; оплатити матеріал виконавця; оплатити виконану роботу, надану послугу або отриманий товар.

Дотримуючись визначеної вище тенденції класифікації, можемо навести таку класифікацію обов'язків споживача за тим же принципом:

*а) універсальні обов'язки споживача:* підтвердження наявності договірних відносин із виробником (продавцем), виконавцем; ознайомлення із правилами експлуатації продукції до початку її використання; використання товару за цільовим призначенням і дотримання правил, установлених в експлуатаційній документації; застосування визначених виробником засобів безпеки, передбачених для продукції такого роду;

*б) спеціальні обов'язки:* обов'язки споживача при купівлі товарів; обов'язки споживача при виконанні робіт, наданні послуг.

Підсумовуючи вищевикладене, слід зазначити, що класифікація обов'язків споживача як елемента спеціального правового статусу споживача дозволить приділити більше уваги дослідженню питань, пов'язаних із запровадженням у законодавство такого поняття, як «обов'язок споживача» та сформулювати певні пропозиції щодо адаптації цивільного законодавства України до законодавства Європейського Союзу в сфері захисту прав споживачів.

Розпочинаючи дослідження особливостей правового регулювання обов'язків споживача, варто зазначити, що визначення обов'язків споживача є новелою Закону про захист прав споживачів.

Відповідно до ч. 11 ст. 8 Закону про захист прав споживачів вимоги споживача розглядаються після пред'явлення споживачем розрахункового документа, а щодо

товарів, на які встановлено гарантійний строк, — технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, з позначкою про дату продажу.

На нашу думку, саме розрахунковий документ є фактом підтвердження укладення договору між продавцем (виконавцем, виробником) та споживачем.

М. І. Брагінський вказує, що договір вважається укладеним в належній формі з моменту видачі продавцем покупцю касового чи товарного чека або іншого документа, що підтверджує оплату товару, якщо інше не встановлено федеральним законом чи договором між продавцем і покупцем [170, с. 80].

Момент укладення договору — це момент досягнення згоди (домовленості) щодо істотних умов договору. Як спільний вольовий акт домовленість (згода) досягається або шляхом безпосереднього спілкування (контакту) фізичних осіб чи представників юридичних осіб, або вчинення роздільних у часі дій сторін (оферти та акцепту). Тому договір вважається укладеним у момент одержання особою, яка виявила пропозицію укласти договір (оферту), відповіді другої сторони про прийняття цієї пропозиції (акцепту). Це правило стосується так званих консенсуальних договорів, які вважаються укладеними в момент досягнення згоди сторін [195, с. 167].

Виняток із наведеного вище правила про правоутворююче значення отримання акцепту міститься в ч.ч. 2 і 3 ст. 640 ЦК України, згідно з якими, якщо для договору необхідне також передання майна (зокрема, йдеться про реальні договори) або вчинення іншої дії, то договір є укладеним з моменту передання відповідного майна або вчинення певної дії, а якщо договір підлягає державній реєстрації, — то договір є укладеним з моменту вчинення такої реєстрації [67, с. 204]. Існують і деякі спеціальні правила про момент укладення окремих видів договорів. Так, ч. 1 ст. 275 ГК України закріплено реальний характер договору енергопостачання, згідно з яким енергопостачальне підприємство (енергопостачальник) відпускає енергію споживачеві (абоненту). У зв'язку з цим можна погодитися з тим, що договір енергозабезпечення для побутового споживання вважається укладеним з моменту першого фактичного підключення абонента у встановленому

порядку до приєднаної мережі [71, с. 196]. Отже, договір набирає чинності і стає обов'язковим для сторін з моменту його укладення у належній формі.

Якщо говорити про момент укладення договору роздрібної купівлі-продажу, то на нашу думку, договір є укладеним з моменту оплати покупцем товару, але, якщо продавець здійснює свою діяльність з використанням касового апарату або відповідно до вимог законодавства має видати товарний чек чи інший документ — то з моменту видачі такого документу. Разом із цим, вважаємо за необхідне зауважити стосовно форми договору роздрібної купівлі-продажу. Він укладається в усній формі, в простій письмовій або шляхом вчинення конклюдентних дій. У літературі переважає думка, що договір роздрібної купівлі-продажу, в основному, укладається в усній формі, наприклад, Т. Д. Левшина зазначає, що договір роздрібної купівлі-продажу, як правило, укладається усно, оскільки його виконання відбувається одночасно з укладенням [71, с. 76].

Але, на думку М. І. Брагінського та В. В. Вітрянського, усна форма договору роздрібної купівлі-продажу швидше є виключенням із загального правила про письмову форму такого договору [70, с. 77]. Свою позицію вони пояснюють обов'язком продавця надати інформацію покупцю про товар, наявність стандартних форм, бланків, оскільки договір роздрібної купівлі-продажу відноситься до договорів приєднання. З такою тезою погодитись складно, оскільки за загальним правилом такий договір укладається в усній формі, ні касовий, ні товарний чеки чи інший документ, що підтверджує оплату товару покупцем, не є письмовою формою, передбаченою ст. 207 ЦК України, оскільки не відповідають пред'явленим до неї вимогам.

Касовий чи товарний чек підтверджують факт і момент укладення договору в належній формі — чи усній, чи простій письмовій, а також деякі його умови: ціну, в ряді випадків, предмет договору, особу продавця [216, с. 46]. Вказані документи необхідні для розгляду вимог споживача незалежно від того, кому вони адресовані. Також це необхідно для встановлення дати реалізації продукції або її виготовлення, найменування продавця (виробника виконавця), наявності і змісту гарантійних зобов'язань.

Одним із важливих обов'язків роздрібних продавців товарів, виконавців робіт та послуг для споживачів є здійснення розрахунків з ними з використанням контрольно-касової техніки. Відповідно до ст. 1 Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» реєстратори розрахункових операцій застосовуються фізичними особами — суб'єктами підприємницької діяльності або юридичними особами, які здійснюють операції з розрахунків у готівковій та/або в безготівковій формі (із застосуванням платіжних карток, платіжних чеків, жетонів тощо) при продажу товарів (наданні послуг) у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг, а також уповноваженими банками та суб'єктами підприємницької діяльності, які виконують операції купівлі-продажу іноземної валюти [240].

Відповідно до Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами [250] розрахунки за продані товари та надані послуги можуть здійснюватися готівкою та/або в безготівковій формі (із застосуванням платіжних карток, платіжних чеків, жетонів тощо) відповідно до законодавства. Разом з товаром споживачеві в обов'язковому порядку видається розрахунковий документ установленної форми на повну суму проведеної операції, який засвідчує факт купівлі товару та/або надання послуги. У разі реалізації товарів поза торговельними або офісними приміщеннями продавець зобов'язаний надати споживачеві документ, який засвідчує факт укладення договору і є підставою для виникнення взаємних прав та обов'язків. Такий документ має містити інформацію про: 1) дату укладення договору; 2) найменування та місцезнаходження продавця; 3) найменування товару; 4) ціну; 5) строк виконання робіт (надання послуг); 6) інші істотні умови договору; 7) права та обов'язки сторін договору. У разі ненадання такої інформації суб'єкт господарювання несе відповідальність згідно із законодавством [248].

Відповідно до Інструкції про порядок оформлення суб'єктами господарювання операцій при здійсненні комісійної торгівлі непродовольчими товарами при прийманні товарів на комісію комісіонер на кожну одиницю товару виписує квитанцію у двох примірниках і товарний ярлик [241]. При продажу товару в порядку комісійної торгівлі непродовольчими товарами продавець виписує

товарний чек, де вказується: номер або найменування торговельного підприємства, номер товарного ярлика, назва товару, гарантійний термін, ціна реалізації, дата продажу, прізвище продавця. Товарний чек виписується у двох примірниках, які пред'являються касиру для оплати за товар. При одержанні від споживача грошей касир вибиває касовий чек і передає його споживачу разом із товарними чеками, на яких ставить штамп «оплачено».

Кабінетом Міністрів України затверджено перелік окремих форм та умов проведення діяльності у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг, яким дозволено проводити розрахункові операції без застосування реєстраторів розрахункових операцій з використанням розрахункових книжок та книг обліку розрахункових операцій [236]. Відповідно до цього переліку товарний чек видається у випадку роздрібної торгівлі через засоби пересувної торговельної мережі (автомагазини, авторозвозки, автоцистерни, цистерни, бочки, бідони, низькотемпературні лотки-прилавки, візки, розноски, лотки, столики), що розташовані за межами стаціонарних приміщень; роздрібної торгівлі медичними і фармацевтичними товарами та надання медичних і ветеринарних послуг на території села; продажу товарів (за переліком, затвердженим Держкомзв'язку і погодженим із Мінекономіки та Державною податковою адміністрацією) і надання послуг поштовими відділеннями та пунктами зв'язку в селах [242]; надання побутових послуг: на території села, вдома у замовника з ремонту та встановлення побутових машин і приладів, радіоелектронної апаратури, телеантен, ремонту і складання меблів, прибирання квартир, догляду за дітьми, хворими та людьми похилого віку, фотографування, дрібного ремонту квартир за переліком робіт, що встановлюється Мінекономіки та Державною податковою адміністрацією, приготування їжі, прання білизни, хімічного чищення меблів, килимів та інших килимових виробів (за умови проведення розрахунків на місці надання послуг) тощо. Правилами продажу окремих видів продукції серед документів, що передаються споживачу разом із продукцією, крім товарного чи касового чеку, технічного паспорту, інструкції по експлуатації, згадуються інші види документів (документи на право власності на автотехніку, сертифікати на дорогоцінне

каміння [245], ліцензія на придбану зброю, ветеринарне свідоцтво на придбану тварину). Ці документи не є фактичним підтвердженням укладення договору, і тому не можуть бути предметом вимоги продавця (виконавця, виробника).

Відповідно до ч. 3 ст. 4 Закону про захист прав споживачів перед початком експлуатації товару споживач зобов'язаний уважно ознайомитись з правилами експлуатації, викладеними в наданій виробником (продавцем, виконавцем) документації на товар. У разі необхідності роз'яснення таких умов, споживач має до початку використання товару звернутись за роз'ясненнями до продавця (виробника, виконавця) або до іншої вказаної в експлуатаційній документації особи, що виконує їх функції. Разом із виникненням у споживача ряду обов'язків після прийняття нової редакції Закону виникла тенденція до збільшення зловживань своїми права та невиконанням обов'язків споживачами [92]. Використовуючи презумпцію вини продавця (виробника, виконавця) як економічно сильнішої сторони договору, споживачі досить часто, не дотримуючись правил експлуатації або ж не вивчаючи їх перед початком користування продукцією, легковажно зважають на свої знання, що призводить до пошкодження продукції. Як наслідок, споживач звертається до відповідного продавця (виробника, виконавця) із вимогою про заміну продукції неналежної якості. Тому продавцю (виробнику, виконавцю) досить часто необхідно доводити вину споживача у зміні якісних характеристик продукції.

До експлуатаційних документів належать: текстові, графічні конструкторські документи, які окремо або разом дають можливість ознайомитися із споживчими властивостями товару і в яких визначаються правила його експлуатації, зокрема технічний паспорт чи інший документ, що його замінює.

Експлуатаційні документи мають відповідати ГОСТ 2.601–95 «Експлуатаційні документи» [100] і вимогам Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів [243]. На товари іноземного походження, що ввозяться в Україну,

експлуатаційні документи мають бути оформлені державною мовою та мовою держави походження товару.

В експлуатаційних документах зазначаються найменування товару; найменування нормативних документів, вимогам яких має відповідати товар (у т. ч. іноземного походження); основні споживчі властивості товару; заводський номер товару; дата виготовлення товару; гарантійні зобов'язання виробника (продавця), у т. ч. гарантійний термін зберігання та гарантійний термін експлуатації товару; правила та умови ефективного, і безпечного використання товару; термін служби (придатності) товару, відомості про дії споживача після його закінчення, а також про можливі наслідки в разі невиконання цих дій; найменування та адреса виробника і підприємства, яке виконує його функції, щодо виконання вимог споживача, а також проведення гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійну заміну; інформація стосовно товару, який за певних умов може справляти небезпечний вплив на життя, здоров'я і майно споживача, та про можливі наслідки такого впливу; відмітка щодо перевірки (для засобів вимірювальної техніки, які згідно із Законом України «Про метрологію та метрологічну діяльність» підлягають державному метрологічному нагляду).

У разі втрати споживачем експлуатаційних документів (технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює) їх відновлення здійснюється у порядку, визначеному законодавством.

Гарантійні зобов'язання зазначаються виробником (продавцем) у гарантійному талоні за формою № 1–гарант і № 2–гарант або в іншому експлуатаційному документі у розділі «Гарантійні зобов'язання виробника». До експлуатаційних документів також додаються відривні талони на технічне обслуговування (у разі необхідності) і гарантійний ремонт за формою № 3–гарант і № 4–гарант.

Важливим елементом в механізмі відповідальності як продавця (виробника, виконавця), так і споживача, на нашу думку, може стати розписка споживача, яку необхідно включати в технічний паспорт або гарантійний талон тощо. Не зайвим

також буде її дублювання у талоні для продавця із зазначенням номеру гарантійного талону, прізвища та підпису споживача.

Розписка споживача має свідчити, зокрема: про факт отримання інформації про призначення, правила та умови експлуатації, зберігання та гарантійне обслуговування продукції; про якість та комплектність товару, в тому числі відсутність механічних пошкоджень (подряпин, тріщин тощо) в момент придбання продукції, а якщо вона доставляється продавцем (виробником, виконавцем) — в момент її отримання. Розписка саме про отримання інформації про продукцію більш коректна, ніж про ознайомлення з нею, оскільки, на нашу думку, ознайомитись споживачу с таким обсягом інформації під час придбання продукції неможливо. Але разом з тим така розписка не знімає з продавця (виробника, виконавця) обов'язку роз'яснити умови експлуатації продукції за умови того, якщо споживач неспроможний буде це зробити самостійно.

Існування у споживача права вимагати відшкодування завданої дефектною продукцією або продукцією неналежної якості шкоди передбачає у нього обов'язок по доведенню наявності шкоди, дефекту продукції, причинно-наслідкового зв'язку між такою шкодою та дефектом (ч. 2 ст. 16 Закону про захист прав споживачів). Відповідна норма міститься і у законодавстві Європейського Союзу (ст. 4 Директиви 85/374/ЄЕС про наближення законів, нормативно-правових актів, адміністративних положень держав-членів, що стосуються відповідальності за дефектну продукцію).

Виробник (виконавець, продавець) звільняється від відповідальності, якщо доведе, що шкоду завдано з вини самого споживача внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання чи транспортування продукції або дії непереборної сили, не вводив в обіг продукцію, дефект у продукції виник внаслідок додержання виробником вимог законодавства або виконання обов'язкових для нього приписів органів державної влади.

Надання доказів цьому покладається на продавця. Це підтверджується і ч. 2 ст. 679 ЦК України, де вказується, що продавець відповідає за недоліки товару, якщо він не доведе, що вони виникли після його передання покупцеві внаслідок

порушення покупцем правил користування чи зберігання товару. Отже, і Закон про захист прав споживачів, і ЦК України покладають обов'язок доведення цієї обставини саме на продавця чи виробника товару. Більше того: така обставина має бути доведеною спеціальною експертизою.

Якщо у продавця (виробника, виконавця) виникли сумніви щодо обґрунтованості заявлених споживачем вимог, він запитує у споживача його згоду на проведення експертизи продукції. У триденний строк з дня отримання такої згоди у письмовій формі продавець (виробник, виконавець) зобов'язаний організувати проведення експертизи продукції. При цьому експертиза проводиться за рахунок продавця (виробника, виконавця). Якщо експертизою буде доведено, що недоліки виникли після отримання продукції споживачем в результаті порушення ним установлених правил використання, зберігання чи транспортування або дій третіх осіб, вимоги споживача не підлягають задоволенню. При цьому споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю (виробнику, виконавцю) витрати на проведення експертизи. Будь-яка із заінтересованих сторін має право оскаржити результати експертизи в судовому порядку. Необхідно звернути увагу, що стосовно деяких товарів встановлено додаткові вимоги до порядку їх направлення на експертизу. Так, згідно з п. 13 Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів у разі виникнення необхідності у визначенні причини втрати якості товару, гарантійний строк якого не закінчився, продавець зобов'язаний у триденний строк з дня отримання письмової заяви від споживача відправити такий товар на експертизу. Споживачу видається акт прийняття товару на експертизу за формою № 6–гарант. Складним на даний момент все ще залишається питання визначення уповноваженої особи, яка здійснюватиме експертизу [91; 143, с. 334].

Компромісним варіантом, який дозволяє якщо не зняти, та значно знизити гостроту питання про ступінь незалежності експертизи, є, на нашу думку, варіант, коли експертиза проводиться лабораторією при управлінні із захисту прав споживачів. Продавець (виробник, виконавець) може убезпечити себе від

звинувачень щодо необ'єктивності експертизи і погодити зі споживачем, який саме суб'єкт проводитиме експертизу продукції. Саме посилаючись на необхідність забезпечення незалежної експертизи, багато фахівців зазначають, що така експертиза не може проводитися сервісним центром самого продавця чи виробника. Найраціональнішим варіантом вирішення цього питання є досягнення в кожному конкретному випадку споживачем та продавцем (виробником, виконавцем) обопільної згоди про уповноваженого на проведення експертизи суб'єкта, тобто суб'єкта, висновкам якого обидві сторони можуть довіряти. Поставити питання про те, що експертизу було проведено некомпетентним суб'єктом або її висновки не є незалежними, може суд. У цьому випадку має бути призначено судову експертизу.

На нашу думку, необхідним є прийняття окремого нормативного акта щодо визначення причин втрати якості товарів, де чітко визначити механізм, суб'єктів, терміни такої експертизи, відповідальність за недодержання вимог із проведення такої експертизи тощо. Окрім того, доцільно внести відповідні доповнення у постанову Пленуму Верховного Суду України «Про практику розгляду цивільних спорів за позовами про захист прав споживачів», де висвітлити і деталізувати на основі судової практики це питання. На споживача також покладено *обов'язок з дотримання передбачених виробником заходів безпеки*. У разі їх відсутності споживач має діяти згідно із загальноприйнятими правилами користування, встановленими для подібних товарів. До даних заходів безпеки можуть належати такі: температурний режим, строк придатності, дозування (для медичних препаратів), особливості догляду за тими чи іншими предметами, виробленими із штучних та натуральних тканин та ін. Порухення вказаного обов'язку може потягнути звільнення продавця (виробника, виготовлювача) від відповідальності, якщо вони доведуть, що шкода виникла внаслідок порушення споживачем правил користування або зберігання продукції (ст. 16 Закону про захист прав споживачів). Аналогічна норма містить у ч. 2 ст. 1209 ЦК України.

Як зазначено у Постанові Пленуму Верховного Суду України «Про практику розгляд справ за позовами про захист прав споживачів» у справах цієї

категорії суд має виходити з припущення, що споживач не має спеціальних знань про властивості та характеристики товарів (робіт, послуг). Водночас зазначене не виключає необхідності врахування наявних знань потерпілої особи (споживача) щодо небезпечних властивостей та характеристик товарів, робіт та послуг, тобто того, що наперед мало було бути відомо потерпілому і на що він мав би зважати.

Скажімо, рішенням міського суду від 06.03.2007 р., залишеним без змін ухвалою апеляційного суду Донецької області від 18.07.2007 р., відмовлено у задоволенні позову С.З. до С.Л. про захист прав споживачів. Відмовляючи у задоволенні позову, суд першої інстанції виходив з того, що мікрохвильова піч, яку позивач придбав 10 грудня 2005 року з гарантійним строком 18 місяців, вийшла з ладу внаслідок неправильної експлуатації приладу споживачем. Даний факт підтверджений висновком спеціалістів Донецького обласного бюро експертиз і підтверджений у судовому засіданні поясненнями спеціаліста про те, що даний електроприлад вийшов з ладу через електричну дугу, яка утворилася в результаті застосування металевого посуду, що заборонено інструкцією по експлуатації печі. Про це свідчать дефекти експлуатаційного характеру, встановлені експертним дослідженням [126].

Рішенням апеляційного суду Донецької області від 14.08.2007 р. скасовано рішення районного суду від 17.05.2007 р. у справі за позовом Л.Я. до приватного підприємця О.Р. про розірвання договору купівлі-продажу та відшкодування збитків і у задоволенні позову відмовлено. Задовольняючи позов, суд першої інстанції дійшов висновку, що у продажу дублянки відповідач порушив право споживача на інформацію про якість товару. Скасовуючи рішення суду першої інстанції, апеляційний суд не погодився з цим висновком, оскільки з обставин справи видно, що фірма-виробник належним чином повідомила покупця про властивості товару та правила його експлуатації, відповідач надав ярлики дублянок, тотожних тим, що реалізуються, в яких зазначені властивості товару, зокрема, що під впливом природних факторів шкіра може змінювати колір, а також заборонено використання розчинників — ацетону, мила, прального порошку в чистці дублянки, рекомендовано чистити дублянку лише в

спеціалізованих хімчистках. Позивач не спростувала, що до проданої їй дублянки було додано ярлик з відповідною інформацією. Крім того, за висновками комплексної судово-товарознавчої та біологічної експертизи дефекти на дублянці не є дефектами виробничого характеру, з'явилися внаслідок звичайної експлуатації дублянки та застосування щодо виробу розчинників побутового характеру. За вказаних обставин апеляційний суд обґрунтовано не взяв до уваги доводи позивачки, що відповідач продав їй товар неналежної якості, а також не надав їй належну інформацію про правила експлуатації дублянки та погодився з доводами відповідача про відсутність його вини [126]. Отже, у даному випадку суд виходив із того, що споживач не виконала покладеного на неї обов'язку з дотримання передбачених виробником заходів безпеки, а тому залишив без змін рішення суду першої інстанції. Крім універсальних обов'язків при укладенні договорів, споживач має ряд спеціальних обов'язків, передбачених нормами цивільного законодавства. Такі обов'язки встановлюються ЦК України, Законом про захист прав споживачів, а також спеціальними нормативними актами, які визначають особливості укладення, виконання та припинення окремих договорів. Так, для укладення договору купівлі-продажу товару у розстрочку споживач зобов'язаний пред'явити продавцю паспорт та довідку для придбання товарів у розстрочку. Така довідка видається адміністрацією підприємства (установи, організації) лише тим особам, які перебувають у трудових відносинах з цим підприємством (установою, організацією) або навчаються у навчальному закладі не менше 3 місяців і постійно отримують заробітну плату (стипендію) [253].

Споживач для придбання товарів, які зазначені в каталозі, проспекті, спеціальному переліку товарів тощо, має заповнити та подати об'єкту поштового зв'язку заяву-замовлення у двох примірниках [249]. Ст. 689 ЦК України містить вимогу до покупця про прийняття товару. Прийняття передбачає, по-перше, вчинення споживачем певних дій, необхідних з його сторони для забезпечення передання і отримання товару. Так, наприклад, споживач зобов'язаний пред'явити документ, що посвідчує особу для визначення його віку за умови придбання алкогольних та тютюнових виробів.

Відповідно до Правил побутового обслуговування населення споживач зобов'язаний прийняти та оплатити вартість наданих згідно з договором послуг [247]. При перевезенні товару споживач зобов'язаний попередити продавця про його відвантажувальні реквізити (за умови, що доставка товари є обов'язком продавця) або самостійно укласти договір перевезення. По-друге, споживач зобов'язаний вчинити фактичні дії щодо прийняття переданого товару. Виняток становлять випадки, коли споживач має право вимагати заміни товару або відмовитись від договору.

Також на споживача покладено обов'язок забезпечити схоронність неприйнятого ним товару. Так відповідно до Правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними та офісними приміщеннями у разі розірвання договору, укладеного на відстані чи поза торговельними або офісними приміщеннями, обов'язок споживача зберігати у себе товар припиняється із закінченням шістдесяти днів після його одержання. Якщо продавець не вживає заходів для повернення його собі протягом зазначеного періоду, такий товар переходить у власність споживача без виникнення зобов'язання з оплати його вартості. Відповідно до п. 4 ч. 5 ст. 12 Закону про захист прав споживачів у разі розірвання договору, укладеного поза торговельними або офісними приміщеннями, обов'язок споживача зберігати у себе продукцію припиняється із закінченням шістдесяти днів після її одержання.

Якщо споживачеві не було надано документ, який засвідчує факт здійснення правочину поза торговельними або офісними приміщеннями, такий правочин не є підставою для виникнення обов'язків для споживача. У разі ненадання документа або підтвердження інформації споживач повідомляє продавця (виконавця) про недійсність договору. Продавець (виконавець) протягом тридцяти днів з моменту одержання такого повідомлення має повернути споживачеві одержані кошти та відшкодувати витрати, понесені споживачем у зв'язку з поверненням продукції.

Для здійснення права на розірвання договору споживач повинен зберігати одержану продукцію у незміненому стані. Знищення, пошкодження або псування

продукції, що сталося не з вини споживача, не позбавляє споживача права на розірвання договору. Зменшення вартості продукції внаслідок відкриття упаковки, огляду чи перевірки продукції не позбавляє права споживача на розірвання договору. У разі, коли продавець (виконавець) або третя особа надала споживачеві кредит на суму коштів за договором, укладеним поза торговельними або офісними приміщеннями, такий кредит втрачає чинність у момент розірвання договору.

Особливі умови розірвання договору існують при укладенні споживачем договору споживчого кредиту. Так відповідно до ч. 6 ст. 11 Закону про захист прав споживачів відкликання згоди від укладення договору оформлюється письмовим повідомленням, яке споживач зобов'язаний подати особисто або через уповноваженого представника або надіслати кредитодавцю до закінчення 14-денного строку, що надається для такої відмови. З відкликанням згоди на укладення договору про надання споживчого кредиту споживач повинен одночасно повернути кредитодавцю кошти або товари, одержані згідно з договором. Споживач також має сплатити відсоток за період між моментом одержання коштів та моментом їх повернення за ставкою, встановленою в договорі.

Право на відкликання згоди на укладення такого договору не поширюється на споживчі кредити, забезпечені іпотекою, на придбання житла, на купівлю послуги, виконання якої відбулось до закінчення строку на відкликання згоди (ч. 7 ст. 11 Закону про захист прав споживачів). Ст. 680 ЦК України містить у собі положення, згідно з яким покупець має право пред'явити вимоги у зв'язку з недоліками товару за умови, що недоліки виявлені в строки, що встановлені цією статтею, якщо інше не встановлено договором або законом.

Законодавцем досить повно визначені строки виявлення недоліків та врегульовано порядок пред'явлення вимог у зв'язку з недоліками проданого товару. Так, якщо на товар не встановлено гарантійний строк або строк його придатності, вимоги у зв'язку з його недоліками можуть бути пред'явлені споживачем за умови, що недоліки були виявлені протягом розумного строку,

але в межах двох років. Тобто у даному випадку законодавець зазначає, що такі недоліки мають бути виявлені протягом розумного строку (який встановлюється у кожному випадку окремо залежно від особливостей товару та характеру самих недоліків), при цьому встановлено певний час, впродовж якого можна пред'явити вимоги щодо недоліків товару продавцю — два роки.

Якщо товар транспортувався або був відправлений поштою, то в даному випадку строк для виявлення недоліків товару обчислюється від дня одержання товару в місці його призначення. Тобто, якщо продавець відправив товар поштою або якщо товар перевозився (засобами споживача чи продавця — залежно від того, як зазначено у договорі купівлі-продажу), то тільки після отримання споживачем зазначеного товару у місці його призначення і починає обчислюватися строк для виявлення недоліків товару [195, с. 237].

Якщо на товар, що є предметом договору купівлі-продажу, встановлено гарантійний строк, то споживач має право пред'явити вимогу у зв'язку з недоліками товару, які були виявлені протягом цього строку.

З продажем комплектуючих виробів може бути встановлений гарантійний строк однакового як на основний виріб, так і на комплектуючі засоби, але не завжди. У зв'язку з цим законодавцем передбачено, якщо на комплектуючі вироби встановлено гарантійний строк меншої тривалості, ніж на основний виріб, споживач має право пред'явити вимогу у зв'язку з недоліками комплектуючого виробу, якщо ці недоліки були виявлені протягом гарантійного строку на основний виріб (ч. 3 ст. 680 ЦК України).

При цьому, якщо на комплектуючі товари встановлено гарантійний строк більшої тривалості, ніж на основний виріб, споживач має право пред'являти вимогу у зв'язку з недоліками комплектуючого виробу впродовж гарантійного строку, навіть якщо гарантійний строк на основний виріб уже закінчився (ч. 3 ст. 680 ЦК України).

Ст. 680 ЦК України також визначає, що споживач має право пред'явити вимогу у зв'язку з недоліками товару, на який встановлено строк придатності, якщо вони виявлені протягом строку придатності товару. Товар, на який

встановлено строк придатності, продавець повинен передати споживачем з таким розрахунком, щоб він міг бути використаний за призначенням до закінчення строку придатності. У свою чергу, покупець, з виявленням недоліків у товарі, який він набуває відповідно до договору купівлі-продажу, має пред'явити продавцю вимоги щодо недоліків товару у строк придатності зазначеного товару.

Якщо ж недоліки товару були виявлені споживачем після спливу гарантійного строку або строку придатності, то продавець у такому випадку може нести відповідальність, передбачену законодавством. Але лише у тому випадку, коли споживач доведе, що недоліки виникли не під час користування (зберігання тощо) цим товаром споживачем чи третіми особами, а доведе, що такі недоліки виникли ще до передання йому товару, або якщо ці недоліки є наслідком обставин, які існували до цього моменту.

Ч. 1 ст. 8 Закону про захист прав споживачів визначає існування права споживача на пред'явлення вимог до продавця щодо товару неналежної якості в межах гарантійного строку. Відповідно до ч. 7 ст. 10 Закону про захист прав споживачів про відступи від умов договору та інші недоліки в роботі (послужі), що не могли бути виявлені при звичайному способі її прийняття, споживач зобов'язаний повідомити виконавцеві не пізніше трьох діб після їх виявлення.

Норми про встановлення такого обов'язку для споживача містяться, зокрема, і в законодавстві ЄС. Так, п. 2 ст. 5 Директиви 1999/44/ЄС містить норму про те, що споживач зобов'язаний повідомити продавця про брак відповідності товару протягом двох місяців з моменту, коли споживач виявив цей брак.

П. 3 ст. 5 вказаної Директиви визнає юридично закріпленим припущення про те, що брак відповідності, який виявляється протягом шести місяців з моменту передачі товару, вже існував, окрім випадку, коли це припущення було несумісне з природою товарів або з характером браку відповідності.

У даному випадку ми бачимо майже протилежні за змістом норми, що стосуються обов'язку споживача повідомити у визначений строк про виявлені недоліки товару. Також директива 1999/44/ЄС не обмежується гарантійним

строком чи строком придатності для виявлення недоліків.

Вбачається, що норми директиви є більш вдалими порівняно з нормами ст. 680 ЦК України та нормами Закону про захист прав споживачів, оскільки вони зберігають тенденцію, закріплену в законодавстві про захист прав споживачів щодо того, що споживач є більш слабкою стороною і тому, на нашу думку, покладати на нього обов'язок з доведення того, що недоліки виникли після спливу гарантійного строку або не з вини самого споживача, є нелогічним.

Підсумовуючи викладене, вважаємо за доцільне викласти ч. 2 ст. 8 Закону про захист прав споживачів у такій редакції:

*«2. Вимоги, визначені у ч. 1 цієї статті задовольняються також у випадку, коли споживач повідомив про виявлені істотні недоліки товару протягом двох місяців з моменту їх виявлення, незалежно від тривалості гарантійного строку чи строку придатності товару.»*

*Згідно з цією частиною також закріплено припущення, що істотний недолік товару, який виявляється протягом шести місяців з моменту передачі товару, вже існував, окрім випадку, коли це припущення є несумісним із природою товарів чи характером істотного недоліку».*

Відповідно до умов договору купівлі-продажу одним із основних обов'язків споживача є оплата прийнятого товару. Після того, як споживач прийняв товар від продавця або прийняв товаророзпорядчі документи на нього, він зобов'язаний оплатити товар відповідно до умов договору купівлі-продажу. Але якщо інший строк оплати товару встановлено договором купівлі-продажу або актами цивільного законодавства, то споживач має виконати свої обов'язки у відповідний строк (ч. 1 ст. 691 ЦК України).

Ст. 691 ЦК України передбачає, що покупець повинен сплатити продавцеві повну ціну переданого товару. Така оплата може бути проведена як одноразово (виплата всієї суми одразу), так і протягом певного часу (оплата в розстрочку), при цьому сторони договору купівлі-продажу (продавець і покупець) повинні дійти згоди щодо порядку оплати за переданий продавцем товар.

Відповідно до Правил продажу товарів у розстрочку передача у розпорядження покупцеві товарів, що придбаваються у розстрочку, здійснюється за умови внесення першого внеску (завдатку) у розмірі не менше 25 відсотків їх вартості, а товарів за ціною понад 50 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян — не менше 50 відсотків, що має зазначатися у договорі. Передача транспортних засобів здійснюється за умови сплати покупцем першого внеску у розмірі не менше 25 відсотків вартості.

Споживач зобов'язаний своєчасно здійснювати платежі за умови придбання продукції у кредит чи розстрочку. За несвоєчасне внесення чергових платежів за придбані у розстрочку товари з покупців, що здійснюють погашення кредиту шляхом внесення грошей готівкою до каси суб'єкта господарської діяльності чи шляхом безготівкового перерахування через банківські установи, або з підприємств (установ, організацій), де вони працюють (навчаються), на користь суб'єкта господарської діяльності стягується пеня у розмірі, який зумовлений договором і не перевищує  $1/365$  частини встановленої річної відсоткової ставки за кредит від простроченої суми за кожний день затримки (п. 17 Правил торгівлі у розстрочку).

В окремих випадках на споживача покладено обов'язок до прийняття продукції у зв'язку із неможливістю розірвання договору.

Так, зокрема, відповідно до ч. 5 ст. 13 Закону про захист прав споживачів у разі, коли інше не передбачено договором, споживач не має права розірвати договір, укладений на відстані, якщо: надання послуги або поставка товару електронними засобами зв'язку за згодою споживача відбулись до закінчення 14-денного строку на розірвання договору, про що споживачеві було повідомлено у підтвердженні інформації; ціна товару або послуги залежить від котировок на фінансовому ринку, тобто поза контролем продавця; договір стосується виготовлення або переробки товару на замовлення споживача, тобто якщо товар не може бути проданий іншим особам або може бути проданий лише з істотними фінансовими втратами для продавця; споживач відкрив аудіо- чи відеокасету або носій комп'ютерного забезпечення, які постачаються

запечатаними; договір стосується доставки періодичних видань; договір стосується лотерей чи інших азартних ігор. У разі неотримання споживачем без поважних причин замовлення у визначений угодою строк з урахуванням зумовленого пільгового терміну, він повинен відшкодувати виконавцю вартість зберігання замовлення.

Ряд обов'язків за договором комісії покладається на споживача. Комітент зобов'язаний прийняти від комісіонера все отримане за правочином і оглянути майно, придбане для нього комісіонером. Якщо будуть виявлені певні недоліки у майні, то комітент повинен негайно про це повідомити комісіонера. Обов'язок повідомлення про недоліки майна, яке придбане комісіонером, — сповістити комітента про це і залучити до обґрунтування претензій, які будуть висунуті до третьої особи.

Право на звернення комітента з приводу претензій до майна безпосередньо до третьої особи базується на наявності серед комісійних зовнішніх правовідносин. Приймаючи звіт, комітент також повинен звільнити комісіонера від обов'язків перед третіми особами щодо виконання комісійного доручення. Безпосередність таких зносин із третіми особами комітента особливо проявляється у комісійних правовідносинах, які підпадають під дію Закону України про захист прав споживачів.

Незалежно від наявності титульного володільця майна, комітент як власник несе ризик його випадкової загибелі чи втрати (ст. 323 ЦК України). Витрати за зберігання майна відшкодовуються комітентом, якщо інше не передбачено законом чи договором (ст. 1024 ЦК України).

На забезпечення своїх грошових вимог комісіонеру надано право утримання майна та грошових сум, які знаходяться у його володінні, але належать за договором комітенту. Право притримання є своєрідним правом сторони комісійного зобов'язання, яке, в першу чергу, було породжене його особливостями. Право притримання поширюється на всі законні грошові вимоги комісіонера, включаючи винагороду за делькредере, на відшкодування понесених фактичних витрат. Якщо в розпорядженні комісіонера є суми, що

належать комітенту, то він вправі з них вирахувати заборговану оплату, яка належить йому за виконання договору. Право комісіонера на притримання речі має пріоритет перед іншими правами кредиторів у випадку оголошення його банкрутом чи звернення стягнення на його майно.

## **Висновки до Розділу 2**

Проведений у розділі 2 аналіз чинного національного законодавства та досвіду правового регулювання ЄС щодо елементів цивільно-правового статусу споживача, дозволяє сформулювати такі висновки:

1. Спеціальна цивільна правосуб'єктність споживача — це передбачена нормами цивільного права здатність мати та здійснювати спеціальні права та виконувати обов'язки особливого учасника цивільних правовідносин — споживача.

Враховуючи те, що покупцями за договором роздрібної купівлі-продажу можуть виступати як фізичні, так і юридичні особи, умовою вступу покупця у договірні відносини із продавцем (виробником, виконавцем) є наявність у нього необхідного обсягу дієздатності відповідно до цивільного законодавства.

2. Класифікацію прав споживачів, як елементу спеціального правового статусу споживача, можна провести за рядом критеріїв і виділити універсальні та спеціальні права. Кожне з вищевикладених прав підлягає подальшій деталізації та розкриттю повноважень, що входять до складу того чи іншого права споживача, а також визначення у загальній системі прав споживача.

3. Право споживача на інформацію є особливим «переддоговірним» правом, що виникає у особи при виявленні наміру придбати чи замовити продукцію для особистих потреб.

Інформацію про продукцію необхідно відрізнити від реклами продукції, а також інформації, що надається споживачу в процесі здійснення його права на

освіту. До моменту звернення споживача до відповідної організації по придбанню чи замовленню продукції, право на отримання інформації про продукцію повинно розглядатись як елемент правоздатності. Таким чином, для виникнення права споживача на інформацію необхідне здійснення конкретних дій, що свідчать про намір особи вступити у договірні відносини по отриманню продукції.

4. Право споживача на належну якість продукції та обслуговування є одним із основних прав споживача. Необхідним є розмежування на законодавчому рівні таких понять як «неякісна продукція», «безпечна продукція», «небезпечна продукція», «продукція, що містить недоліки», «дефектна продукція». На практиці необхідно відрізнити поняття «належна якість», що є своєрідною метою, завданням, що вирішується виробником і виконавцем, і «реальна якість», фактично втілена в продукцію. Поняття неякісної продукції включає поняття небезпечної продукції, оскільки наявність ризику для життя, здоров'я, майна споживача за звичайних умов використання продукції автоматично означає, що використання товару є недопустимим, а це, у свою чергу, вказує на істотний недолік продукції.

Введення у законодавство поняття дефектної продукції є позитивним кроком на шляху до адаптації вітчизняного законодавства, але разом з тим, слід чітко відмежувати поняття «неякісна продукція» та «дефектна продукція». Перше слід розцінювати як ринкову категорія, яка визначається сторонами за домовленістю і яка впливає на ціну товару, а друге — як категорія правова. При цьому використання терміну «безпечна продукція» та «небезпечна продукція» є необхідним, проте, незалежно від змісту цих термінів, визнання або невизнання продукції безпечною не може виключати цивільно–правову відповідальність за шкоду, завдану такою продукцією.

5. Недоцільно визначати спеціальними нормативними актами особливості встановлення безпеки різних видів продукції. Існування окремих законів у сфері безпеки непродовольчої та харчової продукції призведе до різнотлумачення термінів та особливостей правового регулювання, оскільки визначення понять

продукції як непродовольчої, так і харчової, не є співмірними і неточно відображають предмет правового регулювання вказаних законів у ЄС.

6. Вітчизняне законодавство у сфері захисту прав споживачів потребує удосконалення за рахунок урахування досвіду діяльності у цій сфері європейських громадських організацій. Разом із тим, існує проблема невідповідності правового регулювання альтернативних способів вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів в Україні (медіація, розгляд справ третейськими судами) законодавству ЄС. З огляду на це слід розширити сферу використання неюрисдикційних форм захисту прав споживачів.

7. До спеціальних прав споживачів, що виникають у них при виконанні робіт (наданні послуг), належать: права при порушенні строків виконання робіт або надання послуг; права при виявленні недоліків виконаної роботи (наданої послуги); право на належну якість матеріалу, наданого виконавцем для виконання роботи; права у випадку виконання роботи з матеріалу (з речі) споживача; право на своєчасне інформування про обставини, що можуть вплинути на якість роботи (послуги), яка виконується або спричинити за собою неможливість її завершення у строк; право на отримання розрахункового документу, що засвідчує факт виконання роботи (надання послуги), залежно від характеру і специфіки виконаної роботи (наданої послуги).

8. Необхідним є законодавче регулювання договору таймшеру, оскільки в Україні немає спеціалізованого законодавства, що регулює відношення між споживачами і професійними учасниками ринку таймшер, що у свою чергу ускладнює використання таймшеру та проведення до єдиної практики, гармонізації українського законодавства із зарубіжним, захистить споживачів від аферистів та ліквідації пробілів у національному законодавстві.

9. Обов'язки споживача є елементом його цивільно-правового статусу споживача. Обов'язки споживача слід поділяти на: *універсальні* (підтвердження наявності договірних відносин із виробником (продавцем), виконавцем; ознайомлення із правилами експлуатації продукції до початку її використання; використання товару за цільовим призначенням і дотримання правил,

установлених в експлуатаційній документації; застосування визначених виробником засобів безпеки, передбачених для продукції такого роду) та спеціальні, що обумовлені видом продукції, яку придбаває споживач (обов'язки при купівлі товарів, виконанні робіт або наданні послуг).

## ВИСНОВКИ

У результаті проведеного дослідження здійснено теоретичне узагальнення і нове вирішення наукового завдання, що полягає у розробці комплексної характеристики цивільно-правового статусу споживача в контексті адаптації національного законодавства до законодавства ЄС, визначенні. Головними науковими і практичними результатами роботи є такі висновки.

1. Відповідно до ст. 51 Угоди про партнерство та співробітництво між Україною та Європейськими Співтовариствами (Європейським Союзом) та їх держава-ми-членами Україна взяла на себе зобов'язання вжити заходи щодо поступового приведення (адаптації) національного законодавства у відповідність до законодавства ЄС у визначених сферах, серед яких визначено сферу захисту прав споживачів.

Доведено полісемічність поняття «захист прав споживачів», яке використовується для позначення ряду правових явищ: пріоритетної сфери адаптації законодавства України до законодавства ЄС; сукупності правових норм, спрямованої на особливий, підвищений захист прав споживачів, які регулюють коло суспільних відносин щодо здійснення прав споживача в процесі придбання продукції, а у разі порушення цих прав — на їх захист; системи заходів для забезпечення поновлення порушених, невизнаних або оспорюваних прав чи охоронюваних законом інтересів споживача.

2. Поняття «споживач» поняття споживача є складним для розуміння в межах юридичної науки, оскільки традиційно розглядається у багатьох аспектах.

Визначено основні ознаки споживача: особа, яка з метою задоволення особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних із підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника, придбаває, має на меті придбати або користується продукцією (товарами, роботами, послугами). Ці ознаки є визначальними для характеристики споживача як особливого суб'єкта цивільних

правовідносин та обумовлює існування відповідного спеціального цивільно-правового статусу.

3. При єдності загального правового статусу, особа бере участь у різних суспільних відносинах і сферах життя, зокрема, у сфері захисту прав споживачів. Специфіка цивільно-правового статусу споживача проявляється у двох особливостях: моменті виникнення в особи такого статусу та у наділенні споживача у рамках спеціального правового статусу додатковими правовими можливостями.

У розділі 1 визначено структуру спеціального цивільно-правового статусу споживача, до якої входять такі елементи: спеціальна цивільна правосуб'єктність, що полягає у єдності спеціальної право- і дієздатності, а також його права й обов'язки. При цьому права та обов'язки споживача виникають на основі спеціальної цивільної правоздатності в результаті відповідних юридичних фактів і реалізуються у конкретних правовідносинах.

Спеціальний цивільно-правовий статус споживача характеризує весь комплекс можливостей, надаваних будь-якому й усякому члену цієї соціальної групи, відособленої за певною ознакою, правовий статус особи до вступу в конкретне правовідношення. Реалізація можливостей, закладених у спеціальному цивільно-правовому статусі споживача, відбувається в рамках конкретних цивільних правовідносин.

4. Спеціальну цивільну правосуб'єктність споживача визначено як передбачену нормами цивільного права здатність мати та здійснювати спеціальні права та виконувати обов'язки особливого учасника цивільних правовідносин — споживача.

Враховуючи те, що покупцями за договором роздрібної купівлі-продажу можуть виступати як фізичні, так і юридичні особи, умовою вступу покупця у договірні відносини із продавцем (виробником, виконавцем) є наявність у нього необхідного обсягу дієздатності відповідно до цивільного законодавства.

Необхідно уточнення поняття дрібного побутового правочину шляхом визначення такої його ознаки, як відповідність розвитку особи, а також поняття «невисока вартість» предмету правочину. Особа після придбання вказаної продукції

не може у повному обсязі здійснювати свої права споживача (наприклад, право на обмін товару, на захист тощо), адже відповідно до ст. 242 ЦК України представництво інтересів таких осіб здійснюють їх батьки (усиновлювачі), а також інші особи, які їх замінюють.

5. Право споживача, як елемент його цивільно-правового статусу — закріплена за споживачем та забезпечена покладенням обов'язків на третіх осіб, а також можливістю самостійно чи опосередковано через юрисдикційні органи застосувати щодо зобов'язаної особи заходи примусового характеру, міра можливої поведінки, спрямована на використання певних благ для задоволення особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Здійснено класифікацію прав споживача на:

*а) універсальні права споживача:* право на інформацію про продукцію; право на належну якість продукції; право на безпеку продукції; право на гарантійне та післягарантійне обслуговування продукції; право на захист; *б) спеціальні права:* права споживача при купівлі товарів; права споживача при виконання робіт, наданні послуг.

6. Право споживача на інформацію є особливим «переддоговірним» правом, визначені наступні ознаки інформації про продукцію: необхідність, доступність, достовірність, своєчасність.

Розмежовано право споживача на інформацію та право на освіту в сфері захисту прав споживачів. При цьому право споживача на освіту у сфері споживчих знань забезпечує інформованість споживачів про їх права. У свою чергу, право споживача на інформацію покликано інформувати споживачів про споживчі властивості продукції, що придбавається, а також про продавця (виконавця). Право споживача на інформацію носить цивільно-правовий характер, тоді як право споживача на освіту у сфері споживчих знань є публічно-правовим.

7. Право споживача на належну якість продукції та обслуговування є одним із основних прав споживача. Необхідно розмежувати на законодавчому рівні таких

понять як «неякісна продукція», «безпечна продукція», «небезпечна продукція», «продукція, що містить недоліки», «дефектна продукція».

На практиці необхідно розмежовувати поняття «належна якість», що є своєрідною метою, завданням, що вирішується виробником і виконавцем, і «реальна якість», фактично втілена в продукцію.

У правовому аспекті під якістю продукції розуміти рівень юридичного закріплення властивостей, показників, критеріїв, що характеризують корисність, надійність, безпеку, ремонтпридатність, економічність, енергоємність та інші властивості в нормативно-технічній документації, рішеннях і договорах.

8. Недоцільно визначати спеціальними нормативними актами особливості встановлення безпеки різних видів продукції. Існування окремих законів у сфері безпеки непродовольчої та харчової продукції призведе до різнотлумачення термінів та особливостей правового регулювання, оскільки визначення понять продукції як непродовольчої, так і харчової, не є співмірними і неточно відображають предмет правового регулювання вказаних законів у ЄС.

9. У дисертації визначено такі складові права на гарантійне та післягарантійне обслуговування: право на належну роботу (застосування, використання) продукції, у тому числі комплектуючих виробів, протягом гарантійного строку або строку придатності, встановленого нормативно-правовими актами, нормативними документами чи договором; право на пред'явлення вимог до продавця (виробника, виконавця) стосовно продукції, на яку гарантійні строки або строк придатності не встановлено, якщо недоліки було виявлено протягом двох років, а стосовно об'єкта будівництва — не пізніше десяти років від дня передачі його споживачеві; право на збільшення гарантійного строку на час перебування продукції в гарантійному ремонті.

10. Вітчизняне законодавство у сфері захисту прав споживачів потребує удосконалення за рахунок урахування досвіду діяльності у цій сфері європейських громадських організацій.

Разом із тим, існує проблема невідповідності правового регулювання альтернативних способів вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів в

Україні (медіація, розгляд справ третейськими судами) законодавству ЄС. З огляду на це необхідно розширити сферу використання неюрисдикційних форм захисту прав споживачів

11. Необхідно удосконалити вітчизняне законодавство в частині інформування споживача щодо умов кредитування, дострокового повернення кредиту, відкликання згоди на укладення договору споживчого кредиту, що призведе до ефективного та досконалого захисту прав споживачів та вироблення єдиної практики вирішення спорів про порушення прав споживачів при укладенні договорів споживчого кредитування.

12. Констатується відсутність єдності поглядів на розуміння поняття «електронна комерція», а також ототожнення термінів «електронна комерція» та «електронна торгівля» і їх довільне взаємозаміщення. Доцільно використовувати саме термін «електронна комерція», оскільки звуження такої діяльності виключно до торгівлі спонукатиме обмеження ринку робіт та послуг, що можуть надаватися і надаються в рамках електронної комерції.

13. Обов'язки споживача є елементом його цивільно-правового статусу споживача. Обов'язки споживача необхідно поділяти на: *універсальні* (підтвердження наявності договірних відносин із виробником (продавцем), виконавцем; ознайомлення із правилами експлуатації продукції до початку її використання; використання товару за цільовим призначенням і дотримання правил, установлених в експлуатаційній документації; застосування визначених виробником засобів безпеки, передбачених для продукції такого роду) та *спеціальні*, що обумовлені видом продукції, яку придбаває споживач (обов'язки при купівлі товарів, виконанні робіт або наданні послуг).

14. Запропоновано внести такі зміни та доповнення до законодавства України:

а) ст. 1209 ЦК України доповнити частиною такого змісту:

«4. Правила, передбачені цією статтею, застосовуються лише у випадках придбання товарів (виконання робіт, надання послуг) для особистих потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності»;

б) п. 22 ст. 1 закону про захист прав споживачів викласти у такій редакції:

«споживач — особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника»;

в) доповнити Закон про захист прав споживачів статтею такого змісту:

«Право споживача на освіту у сфері захисту прав споживачів.

Право споживача на освіту у сфері захисту прав споживачів забезпечується за допомогою включення відповідних вимог до державних освітніх стандартів, освітніх та професійних програм, а також шляхом організації системи інформації споживачів щодо їх прав та необхідних дій щодо їх захисту»;

г) викласти ч. 2 ст. 8 Закону про захист прав споживачів у такій редакції:

«2. Вимоги, визначені у ч. 1 цієї статті задовольняються також у випадку, коли споживач повідомив про виявлені істотні недоліки товару протягом двох місяців з моменту їх виявлення, незалежно від тривалості гарантійного строку чи строку придатності товару.

Згідно з цією частиною також закріплено припущення, що істотний недолік товару, який виявляється протягом шести місяців з моменту передачі товару, вже існував, окрім випадку, коли це припущення є несумісним із природою товарів чи характером істотного недоліку».



















**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Alternative Dispute Resolution: out of court [Електронний ресурс] — Режим доступу : [http://ec.europa.eu/consumers/redress/out\\_of\\_court/adr](http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/adr).
2. Arnold T. Why ADR? / T. Arnold // Alternative Dispute Resolution: How to Use it Your Advantage. — ALI — ABA course of study, 1996. — 56 p.
3. Bureau Europeen des Unions de Consommateurs [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.beuc.eu>.
4. Case C-362/88 GB-INNO v. CCL [1990] ECR I-667 [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62000J0400:EN:HTML>.
5. Consolidated version of the Treaty on the Functioning of the European Union // Official Journal. — C 83. — 30.03.2010. — P. 366–368.
6. Council Directive 65/65/EEC of 26 January 1965 on the approximation of provisions laid down by law, regulation or administrative action relating to proprietary medicinal products // Official Journal. — L 229. — 15.08.1986. — P. 63.
7. Council Directive 76/768/EEC of 27 July 1976 on the approximation of the laws of the Member States relating to cosmetic products // Official Journal. — L 53. — 25.02.1977. — P. 30.
8. Council Directive 79/581/EEC of 19 June 1979 on consumer protection in the indication of the prices of foodstuffs // Official Journal. — L 158. — 26.06.1979. — P. 19–21.
9. Council Directive 80/778/EEC of 15 July 1980 relating to the quality of water intended for human consumption // Official Journal. — L 224. — 03.09.1993. — P. 35–35.
10. Council Directive 84/450/EEC of 10 September 1984 relating to the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning misleading advertising // Official Journal. — L 250. — 19.09.1984. — P. 17–20.

11. Council Directive 85/374/EEC of 25 July 1985 on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning liability for defective products // Official Journal. — L 210. — 07.08.1985. — P. 29–33.

12. Council Directive 85/577/EEC of 20 December 1985 to protect the consumer in respect of contracts negotiated away from business premises // Official Journal. — L 372. — 31.12.1985. — P. 31–33.

13. Council Directive 87/102/EEC of 22 December 1986 for the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning consumer credit // Official Journal. — L 278. — 11.10.1988. — P. 48–53.

14. Council Directive 88/314/EEC of 7 June 1988 on consumer protection in the indication of the prices of non-food products // Official Journal. — L 142. — 09.06.1988. — P. 19–22.

15. Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours // Official Journal. — 1990. — L 158. — P. 59–64.

16. Council Directive 92/59/EEC of 29 June 1992 on general product safety // Official Journal. — L 228. — 11.8.1992. — P. 24–32.

17. Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts // Official Journal. — L 95. — 21.04.1993. — P. 29–34.

18. Council Resolution of 23 June 1986 concerning the future orientation of the policy of the European Economic Community for the protection and promotion of consumer interests // Official Journal. — C 167. — 05.07.1986. — P. 1–2.

19. Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees // Official Journal. — L 171. — 07.07.1999. — P. 12–16.

20. Directive 2000/13/EC of the European Parliament and of the Council of 20 March 2000 on the approximation of the laws of the Member States relating to the labelling, presentation and advertising of foodstuffs // Official Journal. — L 109. — 2000. — 06.05.2000. — P. 29–42.

21. Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market («Directive on electronic commerce») // Official Journal. — 2000. — L 178. — 17.07.2000. — P. 1–16.

22. Directive 2001/37/EC of the European Parliament and of the Council of 5 June 2001 on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning the manufacture, presentation and sale of tobacco products // Official Journal. — L 194. — 2001. — P. 26–35.

23. Directive 2001/95/EC of the European Parliament and of the Council of 3 December 2001 on general product safety // Official Journal. — 2002. — L 11. — P. 4–17.

24. Directive 2002/21/EC of the European Parliament and of the Council of 7 March 2002 on a common regulatory framework for electronic communications networks and services (Framework Directive) // Official Journal. — L 108. — 24.04.2002. — P. 33–50.

25. Directive 2002/22/EC of the European Parliament and of the Council of 7 March 2002 on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services (Universal Service Directive) // Official Journal. — L 108. — 24.04.2002. — P. 51–77.

26. Directive 2002/58/EC of the European Parliament and of the Council of 12 July 2002 concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the electronic communications sector (Directive on privacy and electronic communications) // Official Journal. — L 201. — 31.07.2002. — P. 37–47.

27. Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services // Official Journal. — L 271. — 09.10.2002. — P. 16–24.

28. Directive 94/47/EC of the European Parliament and the Council of 26 October 1994 on the protection of purchasers in respect of certain aspects of contracts relating to the purchase of the right to use immovable properties on a timeshare basis // Official Journal. — 1994. — 29.10.1994. — L 280. — P. 83–87.

29. Directive 97/66/EC of the European Parliament and of the Council of 15 December 1997 concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the telecommunications sector // Official Journal. — L 24. — 30.01.1998. — P. 1–8.

30. Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts // Official Journal. — L 144. — 04.06.1997. — P. 19–27.

31. Directive 98/27/EC of the European Parliament and of the Council of 19 May 1998 on injunctions for the protection of consumers' interests // Official Journal. — L 166. — 11.06.1998. — P. 51–55.

32. Directive 98/6/EC of the European Parliament and of the Council of 16 February 1998 on consumer protection in the indication of the prices of products offered to consumers // Official Journal. — L 80. — 18.03.1998. — P. 27–31.

33. EU consumer policy strategy 2007-2013: European Parliament resolution of 20 May 2008 // Official Journal. — 2009. — C 279 E. — 19.11.2009. — P. 17–23.

34. European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation [Электронный ресурс] — Режим доступа : <http://www.anec.org>.

35. European Consumer Centre Network (ECC-Net) Annual Report [Электронный ресурс] — Режим доступа : [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/ecc\\_annual\\_report\\_2008\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/ecc_annual_report_2008_en.pdf).

36. Fact Sheets of the European Union. Directorate-General for Research. — European Communities, 1998. — 461 p.

37. First Council Directive 77/780/EEC of 12 December 1977 on the coordination of the laws, regulations and administrative provisions relating to the taking up and pursuit of the business of credit institutions // Official Journal. — L 322. — 17.12.1977. — P. 30–37.

38. Judgment of the Court (Third Chamber) of 30 April 2002 . — Club-Tour, Viagens e Turismo SA v Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido, and Club Med Viagens Ld<sup>a</sup>. — Reference for a preliminary ruling: Tribunal Judicial da Comarca do Porto — Portugal. — Directive 90/314/EEC — Package travel, package holidays and

package tours — Definition of ‘package travel and ‘pre-arranged’. — Case C–400/00 [Электронный ресурс] — Режим доступа : <http://www.berr.gov.uk/files/file43849.pdf>.

39. Judgment of the Court of 8 October 1996. — Erich Dillenkofer, Christian Erdmann, Hans-Jürgen Schulte, Anke Heuer, Werner, Ursula and Trosten Knor v Bundesrepublik Deutschland. — Reference for a preliminary ruling: Landgericht Bonn — Germany. — Directive 90/314/EEC on package travel, package holidays and package tours — Non-transposition — Liability of the Member State and its obligation to make reparation. — Joined cases C–178/94, C–179/94, C–188/94, C–189/94 and C–190/94. [Электронный ресурс] — Режим доступа : <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:61994J0178:EN:HTML>.

40. Kendall, V. EC Consumer Law / V. Kendall. — UK : Chancery Law Publishing, 1996 — 61 p.

41. Lasok, D. Law and Institutions of the European Communities / D. Lasok, J. W. Bridge; 5 th ed. — L., 1991. — 231 p.

42. Providing minimum guarantees for Alternative Dispute Resolution [Электронный ресурс] — Режим доступа : [http://ec.europa.eu/consumers/redress/out\\_of\\_court/adr\\_recommendations\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/adr_recommendations_en.htm).

43. Recommendation of Tourism Statistics [Text]. — Madrid : WTO Publication, 1994. — 29 p.

44. Regulation (EC) No 178/2002 of the European Parliament and of the Council of 28 January 2002 laying down the general principles and requirements of food law, establishing the European Food Safety Authority and laying down procedures in matters of food safety // Official Journal. — L 31. — 01.02.2002. — P. 1–24.

45. Regulation (EC) No 864/2007 of the European Parliament and of the Council of 11 July 2007 on the law applicable to non-contractual obligations (Rome II) // Official Journal. — L 199. — 31.07.2007. — P. 40–49.

46. Regulation (EC) No 593/2008 of the European Parliament and of the Council of 17 June 2008 on the law applicable to contractual obligations (Rome I) // Official Journal. — L 177. — 04.07.2008. — P. 6–16.

47. Rewe-Zentrale AG v Bundesmonopolverwaltung für Branntwein (Case 120/78) [Электронный ресурс] — Режим доступа : [http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga\\_doc?smartapi!celexplus!prod!CELEXnumdoc&lg=en&numdoc=61978J0120](http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!CELEXnumdoc&lg=en&numdoc=61978J0120).

48. Rights & obligations of consumers of communication services [Электронный ресурс] — Режим доступа : <http://www.tcra.go.tz/customer/ConsumerRights.pdf>.

49. The Consumer Protection Charter adopted by the Council of Europe on 28th May 1973 [Электронный ресурс] — Режим доступа : [www.ekburg.ru/getFile.php?id=193](http://www.ekburg.ru/getFile.php?id=193).

50. The European Consumer Centres Network (ECC-Net) [Электронный ресурс] — Режим доступа : [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/index\\_en.htm#joint](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm#joint).

51. The Treaty establishing a Constitution for Europe — FINAL ACT 29.10.2004 // Official Journal. — С 310. — 16.12.2004. — Р. 401–419.

52. The Treaty establishing the European Economic Community on 25.03.1957 [Электронный ресурс] — Режим доступа : <http://eur-lex.europa.eu/en/treaties/index.htm#founding>.

53. The Treaty of European Union on 07.02.1992 // Official Journal. — С 83. — 30.03.2010. — Р. 13–47.

54. Timesharing problems [Электронный ресурс] — Режим доступа : [Timeshare//http://www.timesharingproblems.org/Timesharing\\_GB](http://www.timesharingproblems.org/Timesharing_GB).

55. Weatherill, S. EC Consumer law and policy / S. Weatherill. — London: Addison Wesley Longman Ltd., 1997. — 184 p.

56. Агарков М. М. Обязательство по советскому гражданскому праву / М. М. Агарков // Избранные труды по гражданскому праву [в 2-х т.]. — М. : Центр ЮрИнфоР, 2002. — Т. I. — С. 163–460.

57. Александров Н. Г. Трудовое правоотношение / Н.Г.Александров. — М. : Юрид. изд-во, типография МИД СССР, 1948. — 336 с.

58. Алексеев С. С. Общая теория права : В 2-х т. / С. С. Алексеев. — М. : Юридическая литература, 1982. — Т. 2. — 360 с.

59. Алексеев С. С. Право: азбука — теория — философия: Опыт комплексного исследования / С. С. Алексеев. — М. : Статут, 1999. — 712 с.

60. Алексеев С. С. Проблемы теории права: Основные вопросы общей теории социалистического права [Текст]. Курс лекций в 2-х томах. / С. С. Алексеев ; науч. ред. : Р. К. Русинов. — Свердловск : Изд-во Свердл. юрид. ин-та, 1972. — Т. 1. — 396 с.

61. Алексеева Ю. Объем правосуб'єктності господарських організацій [Електронний ресурс] / Ю. Алексеева // Правничий часопис Донецького університету. — 2008. — № 1. — Режим доступу : [http://www.nbuu.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Pchdu/2008\\_1/12.htm](http://www.nbuu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Pchdu/2008_1/12.htm).

62. Андреев В. К. Правовое положение ОАО «Российские железные дороги» (Проблемы создания и функционирования) / В. К. Андреев // Государство и право. — 2003. — № 10. — С. 52–54.

63. Арефьев Г. П. Понятие защиты субъективных прав / Г. П. Арефьев // Процессуальные средства реализации конституционного права на судебную и арбитражную защиту : Межвузовский тематический сборник. — Калинин : Изд-во КГУ, 1982. — С. 18–21.

64. Артемьев А. Д. Закон «О защите прав потребителей» в системе источников российского права / А. Д. Артемьев, Т. Н. Тамаева, Г. Б. Морозов // Материалы 3 Всероссийской конференции «Защита прав потребителей». — Екатеринбург, 2000. — С. 1–12.

65. Бареттини К. Регулирование прямых продаж в европейском законодательстве / К. Береттини // Регулирование прямых и дистанционных продаж в Европейском Сообществе и России: рабочие материалы. — М. : СПРОС КонфОП, 1999. — С. 9–15.

66. Басин Ю. Г. Защита субъективных гражданских прав / Ю. Г. Басин, А. Г. Диденко // Юридические науки. — Алма-Ата, 1971. — Вып. 1. — С. 3–10.

67. Бервено С. М. Проблеми договірнього права України : дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.03 / Бервено Сергій Миколайович. — К., 2006. — 440 с.

68. Биржаков М. Б. Введение в туризм / М. Б. Биржаков. — СПб. : Герда, 2000. — 192 с.

69. Болвачева Н. Е. Ограничения как средство гражданско-правового регулирования / Н. Е. Болчева // Актуальные проблемы гражданского права : [сб. ст.] [под ред. С. Ю. Шиловоста]. — М., 2003. — Вып. 7. — С. 7–12.

70. Брагинский М. И. Договорное право. Книга вторая: Договора о передаче имущества / М. И. Брагинский, В. В. Витрянский. — М. : Статут, 2000. — 800 с.

71. Брагинский М. И. Договорное право. Книга первая: Общие положения / М. И. Брагинский, В. В. Витрянский. [изд. 2-е, испр.] — М. : Статут, 1999. — 848 с.

72. Брагинский М. И. Общее учение о хозяйственных договорах / М. И. Брагинский. — Мн., 1967. — 260 с.

73. Братусь С. Н. О соотношении гражданской правоспособности и субъективных гражданских прав / С. Н. Братусь // Советское государство и право. — 1949. — № 8. — С. 30–36.

74. Братусь С. Н. Субъекты гражданского права / С. Н. Братусь. — М. : Госюриздат, 1950. — 368 с.

75. Брославский Л. И. Правовое обеспечение качества продукции / Л. И. Брославский. — М. : Изд-во стандартов, 1987. — 31 с.

76. Бургуані Т. Право та політика ЄС у сфері захисту прав споживачів : [навч. посібн.] / Т. Бургуані, Г. А. Рогачова, О.Ю. Серьогін. — К. : ІМВ КНУ імені Тараса Шевченка. — 184 с.

77. Васильева В. А. Проблеми цивільно-правового регулювання відносин з надання посередницьких послуг : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Васильева Валентина Атонівна. — К., 2006. — 409 с.

78. Вахонєва Т. М. Строки (терміни) у цивільному праві : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Вахонєва Тетяна Миколаївна. — К., 2005. — 224 арк.

79. Веберс Я. Р. Правосубъектность граждан в советском гражданском и семейном праве / Я. Р. Веберс. — Рига : Зинатне, 1976. — 231 с.

80. Великий тлумачний словник сучасної української мови (з дод. і допов.) / [уклад. і голов, ред. В. Т. Бусел].— К. ; Ірпінь : Перун, 2005. — 1728 с.
81. Венедиктов А. В. Государственная социалистическая собственность / А. В. Венедиктов ; [отв. ред.: В. К. Райхер] — М., Л. : Изд-во АН СССР, 1948. — 839 с.
82. Венедиктов А. В. О субъектах социалистических правоотношений / А. В. Венедиктов // Советское государство и право. — 1955. — № 6. — С. 17–29.
83. Венедиктов А. В. Органы управления государственной социалистической собственностью / А. В. Венедиктов // Советское государство и право. — 1940. — № 6. — С. 23–26.
84. Витрук Н. В. К теории правосубъектности (правоспособности) как правоотношения / Н. В. Витрук // Вопросы государства и права. — Томск : Изд-во Томского ун-та, 1968. — С. 3–8.
85. Витрук Н. В. Основы теории правового положения личности в социалистическом обществе / Н. В. Витрук. — М. : Наука, 1979. — 229 с.
86. Витрук Н. В. Правовой статус личности: содержание, виды и тенденции в развитии / Н. В. Витрук // Проблемы правового статуса субъектов права. — Калининград, 1976. — С. 15–27.
87. Витрук Н. В. Статус личности в политической системе общества / Н. В. Витрук // Политология [курс лекций]. — М., 1993. — С. 150–171.
88. Витрянский В. В. Договор купли продажи и его отдельные виды / В. В. Витрянский. — М. : Статут, 1999. — 284 с.
89. Воеводин Л. Д. Конституционные права и обязанности советских граждан / Л. Д. Воеводин. — М. : Изд-во МГУ, 1972. — 300 с.
90. Волинець А. Проблемні питання проведення експертизи щодо захисту прав споживачів [Електорний ресурс] / А. Волинець. — Режим доступу : <http://komuna.lviv.ua/content/view/40/43>.

91. Волинець А. Проблемні питання проведення експертизи щодо захисту прав споживачів [Електронний ресурс] / А. Волинець // Юстиніан. — 2005. — № 8. — Режим доступу : <http://www.justinian.com.ua/article.php?id=1854>.

92. Воловик О. Защита продавца, если не прав потребитель [Електронний ресурс] / О. Воловик // Бухгалтерия. — 2006. — № 32 (707). — 7 августа. — Режим доступу : <http://www.buhgalteria.com.ua/Hit.html?id=1467>.

93. Вольдман Ю. Я. Комментарий к Закону Российской Федерации «О рекламе» / Ю. Я. Вольдман. — М., 1998. — 102 с.

94. Всеукраїнська громадська організація «Союз споживачів України» [Електронний ресурс] — Режим доступу : [http://consumerunion.org.ua/news.php?cat\\_id=3&art\\_id=449](http://consumerunion.org.ua/news.php?cat_id=3&art_id=449).

95. Гальперин Л. Б. Качество товаров в обязательствах купли-продажи / Л. Б. Гальперин, Г. Ф. Деревянко. — Томск : Изд-во Томского университета, 1982. — 141 с.

96. Гатинян А. А. Правовой статус и осуществление структурных элементов норм / А. А. Гатинян // Проблемы правового статуса субъектов права. — Калининград, 1976. — С. 41–46.

97. Головин А. Ю. Правовое регулирование рекламы в гражданском праве : дисс. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Головин Алексей Юрьевич. — М., 2002. — 189 л.

98. Гончарова Н. Особливості правового становища відкритих акціонерних товариств, створених у процесі приватизації / Н. Гончарова // Право України. — 2004. — № 2. — С. 49–54.

99. Господарський кодекс України від 16.01.2003 р. № 436–IV // Офіційний вісник України. — 2003. — № 11. — Ст. 462.

100. ГОСТ 2.601-95 ЕСКД. «Эксплуатационные документы» [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://gost.kiev.ua/normativ/gost/gost-2.601-95-eskd.-ekspluatacionnie-dokumenti.html>.

101. Готін О. М. Кримінальна відповідальність за випуск або реалізацію недоброякісної продукції в умовах ринкової економіки (проблеми теорії та

практики) : автореф. дисс. на здобуття наук. степеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.08 «Кримінальне право та кримінологія; кримінально-виконавче право» / О. М. Готін. — К., 2003. — 21 с.

102. Гражданское право : [учебн.] / [под ред. А. П. Сергеева, Ю. К. Толстого]. — М. : Проспект, 1998. — Часть II. — 784 с.

103. Гражданское право : [учебн.] / [под ред. Ю. К. Толстого, А. П. Сергеева]. — М. : ТЕИС, 1996. — 618 с.

104. Гражданское право : [учебник] в 3 т. / Н. Д. Егоров, И. В. Елисеев, А. А. Иванов и др. / [отв. ред. А. П. Сергеев, Ю. К. Толстой] — М. : ТК Велби, Проспект, 2005. — Т. 1. — 776 с.

105. Гражданское право. Часть первая : [учебн.] / [под ред. А. Г. Калпина, А. И. Масляева]. — М. : Юристъ, 1997. — 472 с.

106. 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. — 239 с.

107. Грибанов В. П. Сроки в гражданском праве / В. П. Грибанов. — М. : Знание, 1967. — 41 с.

108. Григоренко С. Проблемы гражданско-правового статуса индивидуального предпринимателя / С. Григоренко // Хозяйство и право. — 1999. — № 6. — С. 18–26.

109. Григоренко С. М. Специфика гражданско-правового статуса индивидуального предпринимателя / С. М. Григоренко // Юридический вестник. — 2001. — № 1. — С. 34–36.

110. Гриценчук О. О. Впровадження основ споживчих знань у систему загальної середньої освіти в Україні: аналітичний коментар / О. О. Гриценчук, О. В. Овчарук // Захист прав споживачів у Європейському Союзі. Спільнота споживачів та громадські об'єднання [аналітичний звіт]. — К., 2007. — С. 34–37.

111. Громадське звернення учасників Круглого столу «Кого захищає новий Закон України «Про захист прав споживачів»? Київ, 15 березня 2006 року

[Електронний ресурс] — Режим доступу :  
<http://ecolabel.org.ua/index.php?id=327&start=24>.

112. Давидова Н. О. Поняття «Потребитель»: процес становлення [Електронний ресурс] / Н. О. Давидова. — Режим доступу :  
<http://lex.org.ua/pb/13>.

113. Дмитрієва О. Щодо необхідності правового регулювання договору таймшеру в Україні [Електронний ресурс] / О. Дмитрієва. — Режим доступу :  
<http://pinchukfund.org/zavtra/uk/scholars/2008/?student=292>.

114. Добровольский, А. А. Исковая форма защиты права: Основные вопросы учения об иске / А. А. Добровольский. — М. :Изд-во МГУ, 1965. — 190 с.

115. Дудла І. О. Захист прав споживачів : [навч. посібн.] / І. О. Дудла. — К. : Центр учбової літератури, 2007. — 448 с.

116. Електронна комерція : [навч. посіб.] / А. М. Береза, І. А. Козак, Ф. А. Шевченко та ін. — К. : КНЕУ, 2002. — 326 с.

117. Ем В. С. К вопросу о понятии, содержании и сущности правовых обязанностей / В. С. Ем // Вестник Московского университета: Сер. 11: Право. — 1981. — № 1. — С. 56–62.

118. Емельянова М. Б. Качество, стандартизация и право / М. Б. Емельянова. — Рига : Лиесма, 1977. — С. 75–76.

119. Ермолина Л. Правовые аспекты законодательного регулирования договорных правоотношений по предоставлению туристических услуг / Л. Ермолина // Предпринимательство, хозяйство и право. — 2000. — № 7. — С. 35–38.

120. Желіховський В. Електронна комерція як стимулятор розвитку правовідносин в мережі Інтернет / В. Желіховський // Правова інформатика. — 2006. — № 4 (12). — С. 68–73.

121. Журавлев Н. П. О соотношении гражданской правоспособности, дееспособности и субъективного права : [лекция] / Н. П. Журавлев. — М. : ВЮЗИ, 1988. — 30 с.

122. Захист прав споживачів в Європейському Союзі та Україні: Аналітичний звіт станом на 2007 рік [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://www.undp.org.ua/cscn/filearea/attachments/ConsumerProtectionReport-ua.pdf>.

123. Захист прав споживачів у Європейському Союзі та Україні: Аналітичний звіт / [за ред. О. Лисенко, О. Самчишина, О. Овчарук, М. Фролова]. — К., 2007. — 36 с.

124. Зверєва О. В. Деякі аспекти судового захисту прав необмеженого кола споживачів [Електронний ресурс] / О. В. Зверєва // Часопис Академії адвокатури України. — 2008. — № 1. — Режим доступу : <http://www.aau.edu.ua/up/docs/conf141207/zvereva.pdf>.

125. Зименкова О. Н. Законодательство Европейского Экономического Сообщества о защите прав потребителей / О. Н. Зименкова. — М. : Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительства РФ, 1994 — 48 с.

126. Зубова Л. Судовий захист прав споживачів [Електронний ресурс] / Л. Зубова. — Режим доступу : [http://www.yurincom.com/ua/analytical\\_information/?id=1896](http://www.yurincom.com/ua/analytical_information/?id=1896).

127. Илларионова Т. И. Механизм действия гражданско-правовых охранительных мер : [учеб. пособ.] / Т. И. Илларионова. — Свердловск : Изд-во Уральского ун-та, 1980. — 76 с.

128. Иоффе О. С. Пределы осуществления субъективных гражданских прав / О. С. Иоффе, В. П. Грибанов // Советское государство и право. — 1964. — № 7. — С. 76–85.

129. Иоффе О. С. Советское гражданское право [Курс лекций] Общая часть. Право собственности. Общее учение об обязательствах / О. С. Иоффе. — Ленинград : Изд-во Ленинградского университета, 1958. — 511 с.

130. Иоффе О. С. Советское гражданское право / О. С. Иоффе. — М. : Юрид. лит., 1967. — 494 с.

131. Іваненко Л. М. Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів / Л. М. Іваненко // Захист прав споживачів: соціально-

правовий аспект : [монограф.] / [за ред. Л. В. Ніколаєва]. — К. : КНТЕУ, 2002. — С. 205–245.

132. Іванов С. О. До питання про цивільно–правовий статус Міністерства оборони України / С. О. Іванов // Університетські наукові записки. — 2007. — № 4 (24). — С. 160–166.

133. Кагал Т. О. Організаційно-правові питання забезпечення захисту прав споживачів в сфері якості товарів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец.12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право» / Т. О. Кагал. — К., 1998. — 20 с.

134. Карпенко Г. Л. Визначення статусу експерта та спеціаліста в різних галузях права законодавства України / Г. Л. Карпенко // Актуальні проблеми держави і права: Зб. наук. пр. — Одеса : Юрид. л–ра, 2006. — Вип. 29. — С. 334–339

135. Карпушин М. П. Социалистические трудовые правоотношения / М. П. Карпушин. — М. : Госюриздат, 1958. — 174 с.

136. Кельма, М. С. Теорія права : [навч. посібн.] / М. С. Кельма. — Тернопіль : Поліграфіст, 1998. — 382 с.

137. Кечекьян С. Ф. Правоотношения в социалистическом обществе / С. Ф. Кечекьян. — М. : Изд–во Акад. наук СССР, 1958. — 187 с.

138. Кибенко Е. Р. Корпоративное право Украины : [учебн. пособ.] / Е. Р. Кибенко. — Х. : Эспада, 2001. — 288 с.

139. Киртаев А. С. Гражданско-правовой статус лиц, заключенных под стражу в порядке меры пресечения : дисс. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Киртаев Антон Сергеевич. — Санкт-Петербург, 2004. — 173 л.

140. Кирюшина И. В. Правовой статус потребителя и его реализация в гражданском праве : дисс. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Кирюшина Ирина Викторовна. — Барнаул, 2004. — 215 л.

141. Ковалев Д. А. Развитие таймшера в России / Д. А. Ковалев. — М. : Стайер Компани, 1998. — Часть 1. — 264 с.

142. Колодій А. М. Теорія держави і права / А. М. Колодій, В. В. Копейчиков. — К. : Юрінформ, 1995. — 245 с.
143. Коломієць Т. М. Експертиза товарів : [підручн.] / Т. М. Коломієць, Н. В. Притульська, О. Л. Романенко. — К.: КНТЕУ, 2001. — 274 с.
144. Комаров В. В. Цивільні процесуальні правовідносини та їх суб'єкти : [навч. посібн.] / В. В. Комаров, П. І. Радченко. — К. : УМК ВО, 1991. — 104 с.
145. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей»: Постатейный / [под общ. ред. М. Ю. Чельшева]. — М. : Юрайт-М, 2002. — 255 с.
146. Конституционный статус личности в СССР / [ред. кол. : Н. В. Витрук и др.]. — М. : Юрид. лит., 1980. — 256 с.
147. Конституция Европейского Союза: Договор, устанавливающий Конституцию для Европы (с комментарием) [Текст]. — М. : ИНФРА-М, 2005. — 622 с.
148. Конституція України від 26.06.1996 р. № 254к/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. — 1996. — № 30 — Ст. 141.
149. Концепція захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні, схвалена Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 03.09.2009 р. № 1026-р // Офіційний вісник України. — 2009. — № 69. — Ст. 2388.
150. Копейчиков В. В. Загальна теорія держави і права : [навч. посібн.] / В. В. Копейчиков. — К. : Юрінком, 2001. — 320 с.
151. Корнилов Э. Вопросы совершенствования законодательства о защите прав потребителей / Э. Корнилов // Хозяйство и право. — 1999. — № 5. — С. 69 — 72.
152. Корнієнко І. Права споживачів при придбанні товару належної та/або неналежної якості [Електронний ресурс] / І. Корнієнко // Юстиніан. — 2007. — № 5. — Режим доступу : <http://www.justinian.com.ua/article.php?id=2655>.

153. Корнієнко І. В. Право споживача на інформацію про продукцію / І. В. Корнієнко [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://www.minjust.gov.ua/0/8392>.

154. Косінов С. А. Теоретичні проблеми захисту прав споживачів в Україні за договором купівлі-продажу : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 «Цивільне право; цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право» / С. А. Косінов. — Х., 1999. — 20 с.

155. Костенко Л. Розумні строки у відносинах купівлі-продажу [Електронний ресурс] / Л. Костенко // Юстиніан. — 2008. — № 5 <http://www.justinian.com.ua/article.php?id=2943>.

156. Котюк В. О. Теорія права : [курс лекцій] / В. О. Котюк. — К. : Вентурі, 1996. — 208 с.

157. Кравчук В. М. Корпоративне право. Науково-практичний коментар законодавства та судової практики / В. М. Кравчук. — К. : Істина, 2005. — 720 с.

158. Красавчиков О. А. Советское гражданское право : [учебн.] / О. А. Красавчиков. — М. : Высшая школа, 1968. — Том 1. — 528 с.

159. Красавчиков О. А. Юридические факты в советском гражданском праве / О. А. Красавчиков. — М. : Госюриздат, 1958. — 182 с.

160. Кузнецова Л. Г. Гражданско-правовое положение несовершеннолетних / Л. Г. Кузнецова, Я. Н. Шевченко. — М. : Юрид. лит., 1968. — 136 с.

161. Кузнецова Н. П. Развитие института дееспособности граждан в новом гражданском законодательстве / Н. П. Кузнецова // Правоведение. — 1965. — № 4. — С. 72–80.

162. Куник Я. А. Договор в торговле и качество товаров / Я. А. Куник. — М. : Экономика, 1978. — 231 с.

163. Куник Я. А. Право и качество продукции / Я. А. Куник. — М. : Юрид. литер., 1972. — 280 с.

164. Курс экономической теории : [учебн. для вузов] / [под общ. ред. М. Н. Чепурина и Е. А. Киселевой]. — Киров : АСА, 2002. — 829 с.

165. Кучинский В. А. Личность, свобода, право / В. А. Кучинский. — М., 1978. — 208 с.
166. Лебедев К. К. Понятие о содержании хозяйственной правосубъектности / К. К. Лебедев // Правосубъектность по гражданскому и хозяйственному праву. — Л., 1983. — С. 19–33.
167. Лебединец О. Н. Вопросы правосубъектности юридических лиц на современном этапе / О. Н. Лебединец // Актуальные проблемы частного правового регулирования. — Самара : Самарский университет, 2004. — С. 94–96.
168. Левченко И. П. Индивидуальный социально-правовой статус личности : [монограф.] / И. П. Левченко, С. В. Облиенко. — М. : МосУ МВД РФ, Книжный мир, 2005. — 81 с.
169. Левчук Л. Деякі питання удосконалення поняття «споживач» / Л. Левчук // Підприємництво, господарство і право. — 2004. — № 12. — С. 105.
170. Левшина Т. Л. Основы законодательства о защите прав потребителей [Курс лекций] / Т. Л. Левшина. — М. : Юрид. лит., 1994. — 160 с.
171. Левшина Т. Л. Основы законодательства о защите прав потребителей / Т. Л. Левшина. — М., 1990. — 159 с.
172. Летнянчин Л. І. Конституційні обов'язки людини і громадянина в Україні: проблеми теорії і практики : дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.02 / Летнянчин Любомир Іванович. — Х., 2002. — 212 арк.
173. Літвіна О. Ю. Правове положення благодійних організацій в Україні : автореферат дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 «Цивільне право; цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право» / О. Ю. Літвіна. — Х., 2003. — 21 с.
174. Лозовская С. О. Правосубъектность в гражданском праве : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Лозовская Светлана Олеговна. — М., 2001. — 220 л.
175. Ломазов М. Е. Управление качеством машиностроительной продукции бытового назначения / М. Е. Ломазов, Л. В. Бесфамильная, В. А. Швандар. — М. : Машиностроение, 1986. — 192 с.

176. Макарова М. В. Електронна комерція: посіб. для студентів вищих навчальних закладів / М. В. Макарова. — К. : Академія, 2002. — 272 с.
177. Малейн Н. С. О понятии, ограничении и защите правосубъектности граждан / Н. С. Малейн // Теоретические вопросы гражданского права : [сб. ст.]. — М. : ИПАН, 1980. — С. 3–10.
178. Мальцев Г. В. Социалистическое право и свобода личности (теоретические вопросы) / Г. В. Мальцев. — М. : Юрид. лит., 1968. — 146 с.
179. Мананкова Р. П. О классификации правовых статусов (модусов) / Р. П. Мананкова // Вопросы теории и практики гражданско-правового регулирования : [сб. ст.]. — Томск : Изд-во Томского ун-та, 1983. — С. 9–17.
180. Мананкова Р. П. Правовой статус членов семьи по советскому законодательству / Р. П. Мананкова. — Томск, 1991. — 232 с.
181. Маренич М. М. Контроль якості і безпека продуктів харчування в ЄС. міжнародне законодавство в галузі харчового ланцюжка і потенціал України відповідності даним стандартам [Електронний ресурс] / М. М. Маренич, С. В. Аранчій, Н. С. Марюха. — Режим доступу : <http://193.84.90.197/ecolib/8/2.doc>.
182. Масленников В. А. Конституционные обязанности советских граждан / А. В. Масленников. — М. : Знание, 1970. — 128 с.
183. Матвієнко О. С. Електронна комерція: поняття та законодавче закріплення в Україні [Електронний ресурс] / О. С. Матвієнко // Правове регулювання економіки : [зб. наук. пр.]. — 2008.— Режим доступу : [http://www.nbu.gov.ua/portal/soc\\_gum/pre/2008/Matvienko.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/pre/2008/Matvienko.pdf).
184. Матузов Н. И. Правовая система и личность / Н. И. Матузов. — М., 2003. — 215 с.
185. Матузов Н. И. Правовая система и личность / Н. И. Матузов. — Саратов : Изд-во Саратов. ун-та, 1987. — 293 с.
186. Матузов Н. И. Юридические обязанности и ответственность как элементы правового статуса личности / Н. И. Матузов // Конституция СССР и

правовое положение личности / Ред. коллегия В. М. Чхиквадзе и др. — М. : Ин-т гос-ва и права АН СССР, 1979. — С. 81–88.

187. Мачуський В. В. Господарське законодавство : [навч. посібн.] / В. В. Мачуський, В. Є. Постульга. — К. : КНЕУ, 2004. — 275 с.

188. Медянкova Е. В. Правовое регулирование рекламной информации : дисс. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Медянкova Елена Владимировна. — М., 2002. — 222 л.

189. Михайлова И. А. Гражданская правосубъектность физических лиц: проблемы законодательства, теории и практики : дисс. ... д-ра юрид. наук : 12.00.03 / Михайлова Ирина Александровна. — М., 2007. — 328 с.

190. Мицкевич А. В. Субъекты советского права / А. В. Мицкевич. — М., 1962. — 212 с.

191. Мічурін Є. О. Об'єктивне і суб'єктивне цивільне право [Електронний ресурс] / Є. О. Мічурін // Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ України. — 2010. — № 2 (49). — Режим доступу : [http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/VKhnuvs/2010\\_49/49/23.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/VKhnuvs/2010_49/49/23.pdf).

192. Молчанов Р. Квazіспоживач і квazіпозивач. Деякі міркування про проблеми захисту прав споживачів в Україні [Електронний ресурс] / Р. Молчанов // Юстiніан. — 2003. — № 4. — Режим доступу : <http://justinian.com.ua/article.php?id=197>.

193. Науково-практичний коментар Господарського кодексу України / [за ред. Н. О. Саніахметової]. — Х. : Одісей, 2004. — 848 с.

194. Науково-практичний Коментар до Господарського кодексу України [2-е вид., перероб. і доп.] / [за заг. ред. Г. Л. Знаменського, В. С. Щербини]. — К. : Юрінком Інтер, 2008. — 456 с.

195. Науково-практичний коментар Цивільного кодексу України : У 2 т. — 2-е вид., перероб. і доп. / [за ред. О. В. Дзери (кер. авт. кол.), Н. С. Кузнецової, В. В. Луця]. — К. : Юрінком Інтер, 2006. — Т. II. — 1088 с.

196. Новий тлумачний словник української мови : В трьох томах / [укл. В. Яременко, О. Сліпушко]. — II вид. — К. : Аконіт, 2005. — Т. 3. — 2005. П–Я. — 928 с.

197. О защите прав потребителей : Закон Азербайджанской республики от 19.09.1995 г. № 1113 [Электронный ресурс] — Режим доступа : <http://www.crossna.narod.ru/lows/13/01.htm>.

198. О защите прав потребителей : Закон Республики Армения от 20.07.2001 г. № ЗР–197 [Электронный ресурс] — Режим доступа : <http://www.antidrug.health.am/news/resources/posts/2620/>.

199. О защите прав потребителей : Закон Республики Беларусь от 09.01.2002 г. № 90–3 [Электронный ресурс] — Режим доступа : <http://www.levonevski.net/potrebitel/lawz002.html>.

200. О защите прав потребителей : Закон Республики Молдова от 13.03.2003 г. № 105–XV [Электронный ресурс] — Режим доступа : [http://profgrup.md/?lang=ru&menu\\_id=14](http://profgrup.md/?lang=ru&menu_id=14).

201. О защите прав потребителей : Закон Республики Таджикистан от 15.05.1997 г. № 439 [Электронный ресурс] — Режим доступа : <http://www.tabiat.narod.ru/LAWDB/ZAKON96.HTM>.

202. О защите прав потребителей : Закон Российской Федерации 07.02.1992 г. в редакции в редакции, введенной в действие с 15.01.1996 г. Федеральным законом от 09.02.1996 г. // Собрание законодательства Российской Федерации. — 1996. — № 3. — 15 января.

203. О защите прав потребителей : Закон Туркменистана от 01.10.1993 г. № 870–XII [Электронный ресурс] — Режим доступа : [www.icnl.org/car/Laws/TM\\_files/9.rtf](http://www.icnl.org/car/Laws/TM_files/9.rtf).

204. Общая теория прав человека / [рук. авт. кол. и отв. ред. Е. А. Лукашева]. — М. : Норма, 1996. — 509 с.

205. Огляд стану адаптації законодавства України до *acquis communautaire* [Текст]. — К. : Професіонал, 2007. — 544 с.

206. Ожегов С. И. Толковый словарь русского языка / С. И. Ожегов / [под ред. Н. Ю. Шведовой]. — М., 1999. — 984 с.
207. Опрышко В. Ф. Правовые основы государственного управления качеством продукции : [учеб. пособ.] / В. Ф. Опрышко. — К. : Выща школа, 1986. — 267 с.
208. Осетинська Г. А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 «Цивільне право; цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право» / Г. А. Осетинська. — К., 2006. — 20 с.
209. Осетинська Г. А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Осетинська Ганна Анатоліївна. — К., 2006. — 220 с.
210. Основи споживчих знань : [навч.-метод. посіб. для загальноосв. навч. закл. : 1–12 кл.] / Гільберг Т. В., Довгань А. І., Капіруліна С. Л. та ін. : [за заг. ред. Н. В. Бєскової, А. С. Єрохіної, К. О. Максименко, О. В. Овчарук]. — К. : Навч. книга, 2008. — 816 с.
211. Отчет за 2008 г. Лиги потребителей Казахстана [Электронный ресурс] — Режим доступа : [http://potrebitel.kz/static/za\\_2008\\_year.html](http://potrebitel.kz/static/za_2008_year.html).
212. Павловцев Е. В. Проблемы правового регулирования отношений в сфере коммерческой рекламы в России и США: сравнительный анализ : автореф. дисс. на соискание учен. степени канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 «Гражданское право; семейное право; предпринимательское право; международное частное право» / Е. В. Павловцев. — М., 2002. — 21 с.
213. Парций Я. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителя» / Я. Парций // Закон. — 1996. — № 6. — С. 21–45.
214. Парций Я. Е. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» (постатейный) / Я. Е. Парций. — М. : Норма, 2007. — 570 с.
215. Письменна О. П. Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг) : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.03

«Цивільне право; цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право» / О. П. Письменна. — Одеса, 2006. — 19 с.

216. Письменна О. П. Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг) : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Письменна Олена Пилипівна. — К., 2006. — 200 с.

217. Питання Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики : Указ Президента України від 18.03.2003 р. № 225/2003 // Офіційний вісник України. — 2003. — № 12. — Ст. 529.

218. Плугатар Т. Деякі аспекти адміністративно-правового статусу прав і свобод громадян [Електронний ресурс] / Т. Плугатар // Вісник Академії управління МВС. 2010. — № 2 (14). — Режим доступу : [http://www.nbu.gov.ua/portal/soc\\_gum/VAUMVS/2010\\_2/plugatar.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/VAUMVS/2010_2/plugatar.pdf).

219. Позняков С. Адміністративно-правові аспекти державного контролю і правоохоронної діяльності у сфері оподаткування електронної торгівлі / С. Позняков // Правова інформатика. — 2007. — № 2 (14). — С. 57 — 62.

220. Поляков А. В. Общая теория права : [курс лекцій] / А. В. Поляков. — СПб., 1997. — 608 с.

221. Правила роздрібної торгівлі тютюновими виробами, затв. наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 р. № 218 // Офіційний вісник України. — 2002. — № 34. — Ст. 1632.

222. Право Європейського Союзу : [навч. посібн.] / [за заг. ред. Р. А. Петрова]. — [2-ге вид.]. — К. : Істина, 2009. — 376 с.

223. Право і політика ЄС у сфері захисту прав споживачів : [навч. посібн.]. — К. : ІМВ КНУ імені Тараса Шевченка, 2003. — 182 с.

224. Правовое регулирование рекламной деятельности: Комментарии и законодательство / [Белоусова Е. Г., Василенкова И. И., Давыдова С. А., Кобзарь С. Н. та ін.]. — М., 2001. — 342 с.

225. Притика Ю. Д. Теоретичні проблеми захисту прав учасників цивільних правовідносин в третейському суді : дис. ... д-ра юрид. наук : спец. 12.00.03

«Цивільне право; цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право» / Притика Юрій Дмитрович. — К., 2006. — 632 арк.

226. Про безпечність та якість харчових продуктів : Закон України від 23.12.1997 р. № 771/97–ВР (у редакції Закону України від 06.09.2005 р.) // Відомості Верховної Ради України. — 2005. — № 50. — Ст. 533.

227. Про ветеринарну медицину : Закон України від 25.06.1992 р. № 2498–XII // Відомості Верховної Ради України. — 1992. — № 36. — Ст. 531.

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

229. Про внесення змін до Закону України «Про безпечність та якість харчових продуктів» (щодо інформування громадян про наявність у харчових продуктах генетично модифікованих організмів (ГМО) : Проект Закону України від 29.05.2009 № 1778–VI [Електронний ресурс] — Режим доступу : [http://gska2.rada.gov.ua/pls/zweb\\_n/webproc4\\_1?id=&pf3511=35155](http://gska2.rada.gov.ua/pls/zweb_n/webproc4_1?id=&pf3511=35155).

230. Про внесення змін до Закону України «Про захист прав споживачів» : Закон України від 01.12.2005 р. № 3161–IV // Відомості Верховної Ради України. — 2006. — № 7. — Ст. 84.

231. Про внесення змін до Закону України «Про туризм» : Закон України від 18.11.2003 р. № 1282–IV // Відомості Верховної Ради України. — 2004. — № 13. — Ст. 180.

232. Про внесення зміни до статті 6 Закону України «Про третейські суди» щодо підвідомчості справ у сфері захисту прав споживачів третейським судам : Закон України від 03.02.2011 р. № 2983–VI // Офіційний вісник України. — 2011. — № 16. — Ст. 647.

233. Про державне регулювання виробництва і обігу спирту етилового, коньячного і плодового, алкогольних напоїв та тютюнових виробів : Закон України від 19.12.1995 р. № 481/95–ВР // Відомості Верховної Ради України. — 1995. — № 46. — Ст. 345.

234. Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення : Декрет Кабінету Міністрів України від 08.04.1993 р. № 30–93 // Відомості Верховної Ради України. — 1993. — № 23. — Ст. 247.

235. Про електронну комерцію : Проект Закону України від 18.02.2010 р. № 6086 [Електронний ресурс] — Режим доступу : [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb\\_n/webproc4\\_1?id=&pf3511=37033](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb_n/webproc4_1?id=&pf3511=37033).

236. Про забезпечення реалізації статті 10 Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» : Постанова Кабінету міністрів України від 23.08.2000 р. № 1336 // Офіційний вісник України. — 2000. — № 35. — Ст. 1491

237. Про Загальнодержавну програму адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу : Закон України від 18.03.2004 р. № 1629–IV // Відомості Верховної Ради України. — 2004. — № 29. — Ст. 367.

238. Про загальну безпеку продукції : проект Закону України від 28.11.2008 р. № 3421 [Електронний ресурс] — Режим доступу : [http://gska2.rada.gov.ua/pls/zweb\\_n/webproc4\\_1?id=&pf3511=33804](http://gska2.rada.gov.ua/pls/zweb_n/webproc4_1?id=&pf3511=33804).

239. Про загальну безпечність нехарчової продукції: Закон України від 02.12.2010 р. № 2736-VI (не набрав чинності) [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2736-17>.

240. Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг : Закон України від 06.07.1995 р. № 265/95–ВР // Відомості Верховної Ради України. — 1995. — № 28. — Ст. 205.

241. Про затвердження Інструкції про порядок оформлення суб'єктами господарювання операцій при здійсненні комісійної торгівлі непродовольчими товарами : наказ МЗЕЗторгу від 08.07.1997 р. № 343 [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0324-97>.

242. Про затвердження Переліку товарів і послуг, при реалізації яких дозволяється проводити розрахункові операції без застосування реєстраторів розрахункових операцій з використанням розрахункових книжок та книг обліку

розрахункових операцій відділеннями та пунктами поштового зв'язку в селах : наказ Держкомзв'язку та інформатизації від 19.03.2001 р. № 46 // Офіційний вісник України. — 2001. — № 15. — Ст. 678.

243. Про затвердження Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів : постанова Кабінету Міністрів України від 11.04.2002 р. № 506 // Офіційний вісник України. — 2002. — № 16. — Ст. 861.

244. Про затвердження Порядку етикетування харчових продуктів, які містять генетично модифіковані організми або вироблені з їх використанням та вводяться в обіг : постанова Кабінету Міністрів України від 13.05.2009 р., № 468 // Офіційний вісник України. — 2009. — № 37. — Ст. 1240.

245. Про затвердження Правил комісійної торгівлі ювелірними виробами з дорогоцінних металів, дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння органічного утворення та напівдорогоцінного каміння : наказ Мінфіну від від 27.10.2004 р. № 678 // Офіційний вісник України. — 2004. — № 47. — Ст. 3119

246. Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 09.08.2005 р. № 720 // Офіційний вісник України. — 2005. — № 32. — Ст. 1935.

247. Про затвердження правил побутового обслуговування населення : постанова Кабінету Міністрів України від 16.05.1994 р. № 313 [Електронний ресурс] Верховна Рада України. Вся база «Законодавство України». — Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=313-94-%EF>.

248. Про затвердження Правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями : наказ Мінекономіки від 19.04.2007 р. № 103 // Офіційний вісник України. — 2007. — № 80. — Ст. 2982.

249. Про затвердження правил продажу товарів поштою : наказ Мінекономіки України від 11.06.2008 р. № 206/699 // Офіційний вісник України. — 2008. — № 62. — Ст. 2102.

250. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами : наказ Мінекономіки від 19.04.2007 № 103 // Офіційний вісник України. — 2007. — № 86. — Ст. 435.

251. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами: Наказ Мінекономіки від 19.04.2007 № 103 // Офіційний вісник України. — 2007. — № 86. — Ст. 435.

252. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі тютюновими виробами : наказ Мінекономіки від 24.07.2002 р. № 218 // Офіційний вісник України. — 2002. — № 34. — Ст. 1632.

253. Про затвердження Правил торгівлі у розстрочку : постанова Кабінету Міністрів України від 01.07.1998 р. № 997 // Офіційний вісник України. — 1998. — № 27. — Ст. 45.

254. Про затвердження Рекомендацій щодо визначення характеру дефекту взуття та умов його експлуатації : наказ Мінекономіки та з питань євроінтеграції і Мінпромполітики від 17.10.2002 р. № 291/457 [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://zakon.nau.ua/doc/?uid=1022.482.0>.

255. Про затвердження Стратегії інтеграції України до Європейського Союзу : Указ Президента України від 11.06.1998 р. № 615/98 [Текст]// Офіційний вісник України. — 1998. — № 24. — Ст. 3.

256. Про захист прав покупців сільськогосподарських машин : Закон України від 05.06.2003 р. № 900–IV // Офіційний вісник України. — 2003. — № 26. — Ст. 1253.

257. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 р. № 1023–XII // Відомості Верховної Ради України. — 1991. — № 30. — Ст. 379.

258. Про заходи щодо вдосконалення діяльності у сфері технічного регулювання та споживчої політики : Указ Президента України від 13.07.2005 р. № 1105/2005 // Урядовий кур'єр. — 2005. — 02.08. — № 141.

259. Про інформаційні агентства : Закон України від 28.02.1995 р. № 74/95–ВР // Відомості Верховної Ради України. — 1995. — № 13. — Ст. 83.

260. Про Концепцію адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу : постанова Кабінету Міністрів України від 16.08.1999 р. № 1496 // Офіційний вісник України. — 1999. — №33. — Ст. 168.

261. Про Концепцію Загальнодержавної програми адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу : Закон України від 21.11.2002 р. № 228–IV // Відомості Верховної Ради України. — 2003. — №3. — Ст. 12.

262. Про мови в Українській РСР : Закон Української РСР від 28.10.1989 р. № 8312–XI // Відомості Верховної Ради УРСР. — 1989. — № 45. — Ст. 631.

263. Про Національну доктрину розвитку освіти : Указ Президента України від 17.04.2002 р. № 347/2002 // Офіційний вісник України. — 2002. — № 16. — Ст. 860.

264. Про об'єднання громадян : Закон України від 16.06.1992 р. № 2460–XII // Відомості Верховної Ради України. — 1992. — № 34. — Ст. 504.

265. Про освіту : Закон України від 23.05.1991 р. № 1060–XII // Відомості Верховної Ради України. — 1991. — № 34. — Ст. 451.

266. Про підтвердження відповідності : Закон України від 17.05.2001 р. № 2406–III // Офіційний вісник України. — 2001. — № 24. — Ст. 1055.

267. Про Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом : постанова Кабінету Міністрів України від 19.03.1997 р. № 252 // Офіційний вісник України. — 1997. — № 12. — Ст. 167.

268. Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів : постанова Пленуму Верховного Суду України від 12.04.1996 р. № 5 [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=v0005700-96>.

269. Про приєднання України до Картахенського протоколу про біобезпеку до Конвенції про біологічне різноманіття : Закон України від 12.09.2002 р. № 152–IV // Офіційний вісник України. — 2002. — № 41. — Ст. 1900.

270. Про природні монополії : Закон України від 20.04.2000 р. № 1682–III // Офіційний вісник України. — 2000. — № 19. — Ст. 772.

271. Про Програму захисту прав споживачів на 2003–2005 роки : Указ Президента України від 11.12.2002 р. № 1148/2002 // Офіційний вісник України. — 2002. — № 50. — Ст. 2251.

272. Про Програму інтеграції України до Європейського Союзу: Указ Президента України від 14.09.2000 р. № 1072/2000 // Офіційний вісник України. — 2000. — № 39. — Ст. 1648.

273. Про ратифікацію Угоди про партнерство і співробітництво між Україною і Європейськими Співтовариствами та їх державами-членами: Закон України від 10.11.1994 р. № 237/94–ВР // Відомості Верховної Ради України. — 1994. — № 46. — Ст. 415.

274. Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів» : постанова Кабінету Міністрів України від 19.03.1994 р. № 172 [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=172-94-%EF>.

275. Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності : Закон України від 01.12.2005 р. № 3164–IV // Офіційний вісник України. — 2006. — № 12. — Ст. 101.

276. Про схвалення Концепції Загальнодержавної цільової економічної програми проведення моніторингу залишкових кількостей ветеринарних препаратів та забруднюючих речовин у живих тваринах, продуктах тваринного походження і кормах, а також харчових продуктах, підконтрольних ветеринарній службі, на 2008–2013 роки : розпорядження Кабінету Міністрів України від 21.11.2007 р. № 1033–р // Офіційний вісник України. — 2007. — № 89. — Ст. 3282.

277. Про телекомунікації : Закон України від 18.11.2003 р. № 1280–IV // Офіційний вісник України. — 2003. — № 51. — Ст. 2644.

278. Про третейські суди : Закон України від 11.05.2004 р. № 1701–IV // Офіційний вісник України. — 2004. — № 23. — Ст. 1540.

279. Проблемы общей теории права и государства : [учебн.] / Под общ. ред. В. С. Нерсесянца. — М. : Норма–Инфра–М, 1999. — 641 с.

280. Провальский А. А. Механизм возникновения и реализации гражданско-правовых обязанностей : автореф. дисс. на соискание учен. степени канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 «Гражданское право; семейное право; предпринимательское право; международное частное право» / А. А. Провальский. — М., 2002. — 21 с.

281. Пугачевський Г. Ф. Категорії «корисність» і «цінність»: проблеми сутності та застосування в товарознавчій науці [Електронний ресурс] / Г. Ф. Пугачевський, Г. М. Михайлова // Вісник Донецького національного університету економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського. — 2008. — № 1. — Режим доступу : [http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Vdnuet/tehn/2008\\_1/18.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vdnuet/tehn/2008_1/18.pdf).

282. Пулатов Р. П. Юридическое понятие качество товаров / Р. П. Пулатов // Межвузовский сборник «Роль правовых средств в оптимизации действия хозяйственного механизма». — М., 1983. — С. 119–123.

283. Раджабов М. Н. Гражданско-правовой статус иностранцев в Республике Таджикистан : дисс. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Раджабов Махмадъер Носирович. — Душанбе, 2004. — 186 с.

284. Райлян А. А. Право на качество продукции: гражданско-правовой аспект / А. А. Райлян. — Кишинев : Карта Молдовеняскэ. 1981. — 98 с.

285. Регулирование прямых и дистанционных продаж в Европейском Сообществе и России: рабочие материалы [Текст]. — М. : СПРОС КонфОП, 1999. — 96 с.

286. Ровный В. В. О категории «правовой модус» и ее содержание / В. В. Ровный // Государство и право. — 1998. — № 4. — С. 86–88.

287. Романец П. В. Философия потребления или основы формирования потребительского мышления. Краткий очерк. Словарь / П. В. Романец. — Кострома, 2001. — 465 с.

288. Романец Ю. В. Система договоров в гражданском праве России : автореф. дисс. на соискание научн. степени д-ра юрид. наук : спец. 12.00.03

«Гражданское право; семейное право; предпринимательское право; международное частное право» / Ю.В.Романец. — М., 2001. — 48 с.

289. Российское законодательство о рекламе: Практический комментарий / [Завидова С. С., Крючкова П. В., Павловец Е. В., Сорк Д. М., Янин Д. Д.]. — М., 1997. — 84 с.

290. Сабикенов С. Некоторые вопросы защиты субъективных прав и охраняемых законом интересов советских граждан / С. Сабикенов // Проблемы государства и права: Труды науч. сотр. и аспирантов. — Вып. 9. — М. : ИГП АН СССР, 1974. — С. 61–68.

291. Савченко О. Три звездочки с видом на мусорку [Электронный ресурс] / О.Савченко // Киевские Ведомости. — 2002. — № 114 (2628). — 31 мая. — Режим доступа : [http://www.kv.com.ua/?article=4093&number\\_old=2611](http://www.kv.com.ua/?article=4093&number_old=2611).

292. Салухіна Н. Г. Захист прав споживачів : [навч. посібн.] / Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська, О. І. Башкатова. — К. : МАУП, 2007. — 382 с.

293. Свинцова Е. Ю. Защита прав потребителей в сфере рекламной деятельности в Российской Федерации : дисс. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Свинцова Екатерина Юрьевна. — М., 2005. — 221 с.

294. Свінціцькі Г. Яких споживачів і від кого захищає Закон? / Г. Свінціцькі // Податки та бухгалтерський облік. — 2007. — № 98 (1073). — 6 грудня.

295. Семин О. А. Стандартизация и управление качеством продовольственных товаров / О. А. Семин. — М. : Экономика, 1979. — 96 с.

296. Сенин В. С. Организация международного туризма : [учебн.] / В. С. Сенин. — М. : Финансы и статистика, 2000. — 398 с.

297. Скакун О. Ф. Теорія держави і права : [підручн.] / О. Ф. Скакун. — Х. : Консум, 2001. — 656 с.

298. Словарь иностранных слов. — М., 1986. — 656 с.

299. Советское гражданское право : [учебн.] в 2-х ч. / К. К. Лебедев, В. А. Мусин, Е. А. Поссе и др. / под ред. В. Т. Смирнова, Ю. К. Толстого, А. К. Юрченко. — Ч. 1. — Л. : Изд-во ЛГУ, 1982. — 462 с.

300. Соколецька К. М. Особливості цивільно-правового положення іноземних громадян в Україні : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Соколецька Клавдія Михайлівна. — Х., 2004. — 183 л.

301. Соловьев А. О распространении действия Закона «О защите прав потребителей» на отношения, возникающие из договора банковского вклада / А. Соловьев, С. Яковенко // Хозяйство и право. — 1997. — № 12. — С. 134–138.

302. Спиридонов Л. И. Социология уголовного права / Л. И. Спиридонов. — М., 1986. — 240 с.

303. Споживча політика в системі державного управління : [навч.–метод. посіб.] / [Дубенко С. Д., Максименко К. О., Овчарук О. В. та ін.] ; за заг. ред. К. О. Максименко, О. В. Овчарук, Н. Г. Протасової. — К. : Тютюкін, 2009. — 246 с.

304. Справа № 2 — 2240/10 [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/9956177>

305. Справа № 2 — 2142/10 [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/11126553>

306. Справа № 2 — 3133/09 [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/5780416>.

307. Справа № 2–23/2009 [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/2988732>.

308. Справа № 2–3255 [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/4829792>.

309. Справа № 2–6511/09 [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/6477051>.

310. Стефанчук Р. О. Особисті немайнові права фізичних осіб у цивільному праві : дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.03 / Стефанчук Руслан Олексійович. — К., 2007. — 542 арк.

311. Сукач А. А. Преддоговорное информационное правоотношение в сфере розничной купли-продажи / А. А. Сукач // Ученые записки

Юридического института Красноярского государственного университета : Вып. 1 / отв. ред. Т. В. Сахнова. — Красноярск, 2001. — С. 277–278.

312. Сулейменов М. К. Избранные труды по гражданскому праву / М. К. Сулейменов. — М. : Статут, 2006. — 175 с.

313. Танаджи Г. Г. Видова характеристика муніципальних прав людини [Електронний ресурс] / Г. Г. Танаджи // Науковий вісник Академії муніципального управління (серія «Право»): Збірник наукових праць. — 2010. — № 1. — Режим доступу : [http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Nvamu\\_pr/2010\\_1/10.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Nvamu_pr/2010_1/10.pdf).

314. Таныгин В. А. Основы стандартизации и управления качеством продукции / В. А. Таныгин. — М. : Изд-во стандартов, 1989. — 211 с.

315. Тархов В. А. Осуществление гражданских прав и исполнение обязанности / В. А. Тархов // Цивилистические записки. — Вып. 3. Гражданско-правовая ответственность: проблемы теории и практики / [под ред. В. А. Рыбакова]. — М., 2003. — С. 13–16.

316. Теория государства и права : учебник для юридических вузов и факультетов / [под ред. В.М. Корельского и В.Д. Перевалова]. — М. : НОРМА-ИНФРА — М, 1998. — 570 с.

317. Теория государства и права : [курс лекций] / под ред. Н. И. Матузова, А. В. Малько. — М., 2002. — 776 с.

318. Товариство захисту прав споживачів [Електронний ресурс] — Режим доступу : [www.zakon.ukrbiz.net](http://www.zakon.ukrbiz.net).

319. Товмасян А. Р. Обязательства по возмещению вреда, причиненного недостатками товара (работы, услуги) : дисс. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Товмасян Артак Рубикович. — М., 1999. — 183 л.

320. Токар Е. Я. Правовое обеспечение поставки доброкачественных товаров и защита интересов предприятий-потребителей : дисс. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Токар Ефим Яковлевич. — М., 2003. — 189 с.

321. Толстой В. С. Исполнение обязательств / В. С. Толстой. — М. : Юрид. литер., 1973. — 208 с.

322. Третій спільний звіт про прогрес у переговорах стосовно Угоди про асоціацію між Україною та ЄС [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://www.mfa.gov.ua/mfa/ua/publication/content/43250>

323. Трофімова Л. В. Принцип добросовісного виконання зобов'язань у міжнародному праві / Л. В. Трофімов // Науковий вісник Національного університету ДПС України (економіка, право). — 2010. — № 1 (48). — С. 222–228.

324. Угода про партнерство та співробітництво між Європейськими співтовариствами і Україною (підписана — 14.06.1994 р.; ратифікована Україною — 10.11.1994 р.; набрала чинності — 01.03.1998 р. // Офіційний вісник України. — 2006. — № 24. — Ст. 1794.

325. Українська асоціація якості [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://www.uaq.org.ua>.

326. Фалькович М. С. Альтернативные средства урегулирования споров в США / М. С. Фалькович // Хозяйство и право. — 1998. — № 1. — С. 24–25.

327. Федотов М. А. Конституционный статус советского гражданина (вопросы теории) : [учеб. пособ.] / М. А. Федотов. — М. : Всесоюз. юрид. заочн. ин-т, 1982. — 356 с.

328. Философский словарь / под ред. И. Т. Фролова. [7-е изд.]. — М. : Республика, 2001. — 719 с.

329. Философский энциклопедический словарь / гл. ред. Л. Ф. Ильичев [и др.]. — М. : Сов. энцикл., 1983. — 931 с.

330. Фролов М. О. Судовий захист прав споживачів в Україні / М. О. Фролов. — К. : Спільнота споживачів та громадські об'єднання, 2007. — 59 с.

331. Хавронюк Н. И. Законодательство Украины о торговле / Н. И. Хавронюк, Н. И. Мельник. — К., 1997. — Ч. 2. — 742 с.

332. Ханник-Посполітак Р. Ю. Деякі аспекти захисту прав споживачів в Європейському Союзі / Р. Ю. Ханник-Посполітак // Підприємництво, господарство і право. — 2002. — № 4. — С. 37–39.

333. Харитонов Е. О. Гражданское право Украины : [учебн.] / Е. О. Харитонов, Н. А. Саниахметова. — Х. : Одиссей, 2004. — 832 с.
334. Хєда С. Особливості правового становища дочірніх підприємств (порівняльно-правові аспекти) / С. Хєда // Підприємництво, господарство і право. — 2003. — № 4. — С. 65–67.
335. Хєда С. Особливості правового становища представництв іноземних компаній в Україні / С. Хєда // Підприємництво, господарство і право. — 2003. — № 5. — С. 37–39.
336. Цивільне право України / [за ред. О. В. Дзери, Н. С. Кузнецової]. — К. : Юрінком Інтер, 2005. — Кн. 1. — 642 с.
337. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 р. № 435–IV // Офіційний вісник України. — 2003. — № 11. — Ст. 461.
338. Цивільний процесуальний кодекс України від 18.03.2003 р. № 1618–IV // Відомості Верховної Ради України. — 2004. — № 40–41, 42. — Ст. 492.
339. Черячукин Ю. В. Правовое регулирование рекламной деятельности в Российской Федерации и зарубежных государствах (опыт сравнительного исследования) : дисс. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Черячукин Юрий Владимирович. — Волгоград, 1998. — 187 л.
340. Чорна Ж. Л. Про об'єм дієздатності малолітніх та неповнолітніх осіб за новим Цивільним кодексом України / Ж. Л. Чорна // Молодь у юридичній науці: Збірник тез доповідей Міжнародної наукової конференції молодих вчених «Другі осінні юридичні читання». 14–15 листопада. — Хмельницький : Вид-во ХІУП, 2003. — С. 160–161.
341. Шабля Б. А. Права потребителей при выполнении работ (оказании услуг) и их защита : дисс. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Шабля Богдан Александрович. — Омск, 1999. — 194 л.
342. Швець М. До питання систематизації інформаційного законодавства України / М. Швець, В. Брижко // Правова інформатика. — 2007. — № 4 (16). — С. 5–7.

343. Шебулдаєва І. В. Основи споживчих знань : [навч. посібн.] / І. В. Шебулдаєва. — Кам'янець-Подільський : Абетка-НОВА, 2002. — 156 с.
344. Шелестов В. С. Гражданско-правовые формы борьбы за качество товаров народного потребления / В. С. Шелестов. — М. : Госюриздат. 1960. — 126 с.
345. Шемелін Д. Принцип невизначеності експертизи [Електронний ресурс] / Д. Шемелін // Юстиніан. — 2005. — № 11. — Режим доступу : <http://www.justinian.com.ua/article.php?id=2019>.
346. Шеремет О. Правове положення повних товариств та товариств з додатковою відповідальністю / О. Шеремет // Підприємництво, господарство і право. — 2003. — № 11. — С. 17–20.
347. Шерстобитов А. Е. Гражданско-правовые вопросы охраны прав потребителей / А. Е. Шерстобитов. — М., 1993. — 144 с.
348. Шестаков А. Гражданско-правовая природа воинской части / А. Шестаков // Законность. — 2000. — № 2. — С. 43–47.
349. Штефан М. И. Правосубъектность социалистических торговых организаций в гражданском судопроизводстве / М. И. Штефан. — К., 1977. — 67 с.
350. Щодо надання роз'яснення стосовно товару, який вважається дефектним : Лист Мін'юсту від 18.04.2006 р. № Г–8857–19 [Електронний ресурс] Верховна Рада України. Вся база «Законодавство України». — Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=v8857323-06>.
351. Юридична енциклопедія / ред. : Ю. С. Шемшученко ; НАН України, Ін-т держави і права ім. В. М. Корецького. — К. : Укр. енцикл. ім. М. П. Бажана, 2001. — Т. 3. К–М. — 792 с.
352. Якими бувають недоліки товару? [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://komuna.lviv.ua/content/view/164/1/>.
353. Ярошенко К. Б. Совершенствование гражданско-правовых форм защиты личных неимущественных прав граждан по советскому законодательству : автореф. дисс. на соискание учен. степени д-ра юрид. наук :

спец. 12.00.03 «Гражданское право; семейное право; предпринимательское право; международное частное право» / К. Б. Ярошенко. — М., 1990. — 19 с.

354. Ярошенко, К.Б. Специальные случаи ответственности за причинение вреда / К. Б. Ярошенко / [Отв. ред. Ю. Д. Северин]. — М.: Юрид. лит., 1977. — 80 с.