

ЗАКОН УКРАЇНИ «ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ»

НАУКОВО-ПРАКТИЧНИЙ КОМЕНТАР

*За загальною редакцією
доктора юридичних наук, професора, першого заступника
директора Інституту права та післядипломної освіти
Міністерства юстиції України, заслуженого юриста України
Журавльова Дмитра Володимировича*

Київ
ВД «Професіонал»
2020

УДК 366.54:340.130.53(477)

3-19

Закон України «Про захист прав споживачів». Науково-практичний коментар. /
3-19 За заг. ред. Журавльова Д. В. – Київ : Видавничий дім «Професіонал», 2020. – 352 с.

ISBN 978-966-370-384-8

Пропоноване видання розраховане на широке коло читачів та практикуючих правників, викладачів та студентів юридичних факультетів, керівників, посадових осіб і працівників підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, ЗМІ, громадських організацій, релігійних організацій, творчих спілок.

УДК 366.54:340.130.53(477)

ISBN 978-966-370-384-8

© Видавничий дім «Професіонал», 2020.

Авторський колектив

Волинець Владислав Володимирович — доктор юридичних наук, доцент, професор кафедри трудового права та права соціального забезпечення Київського національного університету імені Тараса Шевченка;

Губанова Тамара Олексіївна — доктор юридичних наук, доцент, заслужений юрист України, директор Фінансово-правового коледжу;

Дрозд Олексій Юрійович — доктор юридичних наук, доцент, начальник відділу докторантури та ад'юнктури Національної академії внутрішніх справ України;

Журавель Валентина Іванівна — доктор юридичних наук, суддя Верховного Суду;

Журавель Валерій Олександрович — кандидат юридичних наук, суддя Київського окружного адміністративного суду;

Журавльов Дмитро Володимирович — доктор юридичних наук, професор, заслужений юрист України, перший заступник директора Інституту права та післядипломної освіти Міністерства юстиції України;

Іншин Микола Іванович — доктор юридичних наук, професор, заслужений юрист України, академік НАПрН України, завідувач кафедри трудового права та права соціального забезпечення Київського національного університету імені Тараса Шевченка;

Лойко Дар'я Миколаївна — кандидат економічних наук, доцент, докторант Чернігівського національного технологічного університету;

Москаленко Олена В'ячеславівна — доктор юридичних наук, професор, завідувач кафедри цивільно-правових дисциплін, господарського та трудового права Харківського національного педагогічного університету імені Г.С.Сковороди;

Петков Сергій Валерійович — доктор юридичних наук, професор, перший проректор Університету імені Альфреда Нобеля;

Сіроха Дмитро Ігорович — кандидат юридичних наук, доцент, доцент кафедри трудового права та права соціального забезпечення Київського національного університету імені Тараса Шевченка;

Теремецький Владислав Іванович — доктор юридичних наук, доцент, Заслужений юрист України, професор кафедри цивільного права і процесу Тернопільського національного економічного університету;

Чижмарь Катерина Іванівна — доктор юридичних наук, доцент, заслужений юрист України;

Чижмарь Юрій Васильович — доктор юридичних наук, доцент, професор кафедри цивільного, господарського, адміністративного права та правоохоронної діяльності ВЗО Відкритий міжнародний університет розвитку людини «Україна».

ВСТУП

Конституція України покладає основну відповідальність щодо захисту споживачів на державу: «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів». Крім того, Конституція гарантує кожному, зокрема й іноземним громадянам та особам без громадянства, які перебувають в Україні на законних підставах, 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».

Відповідно до Конституції, держава повинна також сприяти розвитку ринкової конкуренції, не допускати зловживання монопольним становищем на ринку та неправомірного обмеження конкуренції. Ці статті Конституції відбивають змішаний підхід до захисту прав споживачів, який містить як патерналістські елементи, так і норми засновані на правах споживачів.

Теорія правового регулювання захисту прав споживачів має такі основні принципи:

- пріоритетність забезпечення безпечності та якості товарів та послуг;
- повнота та об'єктивність інформування про якість, склад та безпеку товарів;
- запобіжний характер заходів із захисту прав споживачів;
- обов'язковий характер сертифікації та декларування безпеки товарів та послуг;
- покладення на виробника (продавця) товарів та послуг повної відповідальності за якість та безпечність товарів та послуг;
- невідворотність настання відповідальності за порушення прав споживачів;
- компенсаційний характер відшкодування шкоди, яка заподіяна здоров'ю чи майну споживачів внаслідок реалізації неякісних та небезпечних товарів та послуг.

Прийняття Закону коментованого свого часу аніяк не сказалося на якості захисту прав споживачів в Україні. Й на сьогодні проблема прав громадянина, в тому числі прав у сфері споживання, є надзвичайно актуальною, адже наближення України до Європи потребує застосування європейських стандартів якості продукції та створення передумов для реалізації права кожного громадянина на достойний рівень отриманих послуг та спожитої продукції.

У розвинених країнах сам є споживач є основною фігурою в ринкових відносинах, на яку орієнтоване виробництво та підвищення якості товарів і послуг. При цьому слід мати на увазі, що навіть у цих країнах застосування санкцій до

продавців, виробників неякісної продукції не завжди дає необхідний ефект, адже зазвичай недобросовісний виробник (продавець, виконавець) сплачує штраф та продовжує надавати неякісні послуги, постачати небезпечну для життя та здоров'я продукцію.

Важливим фактором у підвищенні якості продукції та наданих послуг є юридична обізнаність самих споживачів у сфері захисту своїх прав. Права споживачів повинні превалювати над правами продавців та виробників, оскільки життя та здоров'я людини — основна цінність. Однак саме юридична обізнаність споживачів в Україні має дуже низький рівень. Всі покупці в магазинах бачать у кутку споживача Закон України «Про захист прав споживачів», але найчастіше вони не зацікавлені в ознайомленні із зазначеними в ньому правами, щоб вміти користуватися ними та обстоювати свої інтереси.

Слід чітко усвідомити, що права споживачів — це невід'ємна частина прав людини. Задоволення потреб споживачів у розвиненій європейській країні повинно бути пріоритетом у діяльності державних органів.

Проте, для підвищення якості життя не слід сподіватися на когось, адже треба починати самостійно обстоювати свої права, вимагати та спонукати виробників (продавців, виконавців) виконувати вимоги закону та не порушувати права споживачів на захищеність від товарів і послуг неналежної якості, на доступну, достовірну, повну та своєчасну інформацію про товари і послуги, на вільний свідомий вибір якісної продукції.

Необхідно налагодити цивілізований діалог між державними органами, бізнесом та споживачами для отримання найкращого результату в сфері споживчої безпеки, тому що наближення України до вступу в європейську спільноту ставить перед нашою державою нові завдання, зокрема у сфері захисту прав та інтересів споживачів.

У цьому діалозі кожен свідомий громадянин повинен відчувати свою відповідальність — зміни на краще залежать від зусиль всіх та кожного, від усвідомлення особистої ролі в покращенні споживчої культури та безпеки.

Складність зі станом захисту прав споживачів на сучасному етапі розвитку країни становить загальний низький рівень цього захисту у «традиційних» секторах споживання — купівля-продаж (харчі, побутова техніка, громадське харчування, ринок послуг), які поєднуються із новими видами споживання (не стільки й новими, але їх частина суттєво збільшується) — банківські та інші фінансові послуги, туристичні послуги, адміністративні послуги, система інтернет-бізнесу. Тобто не навів лад у звичній системі споживання і захисту споживачів, ці самі проблеми екстраполюються у нові сектори споживання.

За оцінками деяких фахівців ситуація із захистом прав споживачів в Україні не є просто складна чи незадовільна, вони вважають її критичною. Так, за такою крайньою оцінкою Олега Тітамира, президента Української організації захисту споживачів послуг, захист прав споживачів в Україні є здебільш фіктивним (див.

матеріал на інтернет-ресурсі <https://delo.ua>. За словами фахівця: «Законодавчих інструментів у сфері дотримання прав споживачів — нібито достатньо. Є спеціальний закон; вже два роки, як діє Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року, затверджена Кабміном. Інша біда — на практиці більшість норм не працює! До речі, саме в тій Концепції справедливо констатується: «Споживачі в Україні не захищені державою і законом внаслідок декларативного характеру проголошених прав та відсутності механізмів їх реалізації та відновлення. Відсутність цілісної системи державного нагляду (контролю) призводить до виникнення конкурентних переваг для недобросовісного бізнесу». Втім, за весь цей час більшість запланованих державою заходів так і залишилася на папері. А споживачі, як і раніше, полишені державою сам-на-сам зі своїми проблемами. Де обіцяне впровадження європейського принципу презумпції невинуватості споживача? Чи хтось зі споживачів, права якого порушили несумлінні продавці товарів чи послуг, відчув на собі «доступну та прозору систему досудового розгляду скарг і реагування на результати незалежних споживчих досліджень»? Натомість споживач і досі не має права відправити на державну експертизу якості продуктів зіпсований чи прострочений товар з відповідної партії — без згоди на те виробника. Стосовно ж досудового механізму розгляду скарг, то на більшість з них клієнти отримують банальні відписки з боку «відповідальних» держорганів. Про що тут можна говорити, якщо у нас здебільшого відсутня адекватна реакція профільних держорганів на результати незалежних споживчих досліджень?

Невдале реформування органів державного нагляду за захистом прав споживачів (ЗПС) і створення на базі кількох структур Держпродспоживслужби фактично розмило механізми контролю над несумлінним бізнесом. Відомче підпорядкування центрального органу виконавчої влади у сфері ЗПС Міністерству аграрної політики та продовольства насправді вихолостило суть і мету захисту прав споживачів та призвело до ігнорування європейської і світової практики. Адже випадків підпорядкування державного органу з реалізації споживчої політики Міністерствам аграрної політики в ЄС наразі не зафіксовано.

Ну не може орган, що пріоритетно працює у сфері перевірки якості харчових продуктів, ефективно захищати споживачів фінансових, страхових, туристичних, житлово-комунальних чи навіть ритуальних послуг! Та й чи пристосована ця держструктура до роботи в умовах розквіту ІТ-технологій, а відтак — захисту клієнтів від валу порушень у сфері електронної торгівлі, так званих віртуальних платформ? Ба більше, Держпродспоживслужба не має ані достатніх повноважень, ані грошей для проведення масштабних досліджень якості продуктів: в держбюджет закладаються просто-таки сміховинні кошти у сумі кількох десятків тисяч (!) на їх проведення. Водночас ця структура небезпідставно підозрюється експертами в прихованому лобюванні інтересів крупного аграрного бізнесу, великих рітейлових мереж тощо. Відтак, навіщо було розформувувати ту ж саму

Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів, функції якої були широкі, цільові та сконцентровані саме на даному напрямку державної політики? Так, цей орган був не ідеальним, проте саме на його централізованій базі можна було вдало імплементувати європейські практики в сфері ЗПС.

Сьогодні ж слід констатувати однозначну невідповідність структури та функцій Держпродспоживслужби усій системі захисту прав споживачів, а тому — нездатність виконувати функції споживчої політики й відповідні норми глави 20 Угоди про асоціацію Україна-ЄС».

У подальшому матеріалі спробуємо розібратися, що наразі пропонує Закон коментований нам, споживачам, а також наведемо найактуальнішу судову практику (зокрема Верховного Суду) з питань захисту прав споживачів.

Зміст

ВСТУП	5
ЗАКОН УКРАЇНИ «Про захист прав споживачів».....	11
Розділ I ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	12
Стаття 1. Визначення термінів	12
Стаття 11. Сфера дії цього Закону	16
Стаття 2. Законодавство про захист прав споживачів	16
Стаття 3. Міжнародні договори	17
Розділ II ПРАВА СПОЖИВАЧІВ ТА ЇХ ЗАХИСТ	17
Стаття 4. Права та обов'язки споживачів.....	17
Стаття 5. Захист прав споживачів.....	19
Стаття 6. Право споживача на належну якість продукції.....	20
Стаття 7. Гарантійні зобов'язання	22
Стаття 8. Права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості.....	24
Стаття 9. Права споживача при придбанні товару належної якості.....	29
Стаття 10. Права споживача у разі порушення умов договору про вико- нання робіт (надання послуг)	30
Стаття 11. Права споживача в разі придбання ним продукції у кредит.....	35
Стаття 12. Права споживача в разі укладення договору поза торговель- ними або офісними приміщеннями	35
Стаття 13. Право споживача у разі укладення договору на відстані.....	39
Стаття 14. Право споживача на безпеку продукції (товарів, наслідки ро- біт).....	44
Стаття 15. Право споживача на інформацію про продукцію	46
Стаття 16. Відповідальність за шкоду, завдану внаслідок недоліків про- дукції (дефекту в продукції).....	53
Стаття 17. Права споживача у сфері торговельного та інших видів об- слуговування.....	54
Стаття 18. Визнання недійсними умов договорів, що обмежують права споживача.....	55
Стаття 19. Заборона нечесної підприємницької практики	61

Стаття 20. Правила торговельного, побутового та інших видів обслуговування	65
Стаття 21. Порушення прав споживачів	65
Стаття 22. Судовий захист прав споживачів	66
Стаття 23. Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів.....	66
Розділ III ГРОМАДСЬКІ ОРГАНІЗАЦІЇ СПОЖИВАЧІВ (ОБ'ЄДНАННЯ СПОЖИВАЧІВ).....	73
Стаття 24. Громадські організації споживачів (об'єднання споживачів)	73
Стаття 25. Права громадських організацій споживачів (об'єднань споживачів)	73
Розділ IV ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ ВЛАДИ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	75
Стаття 26. Повноваження центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів.....	75
Стаття 27. Повноваження інших органів виконавчої влади щодо захисту прав споживачів.....	78
Стаття 28. Повноваження органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів	79
Стаття 29. Обов'язки і відповідальність службових осіб органів виконавчої влади, які здійснюють захист прав споживачів.....	80
Стаття 30. Розгляд скарг на рішення органів виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів, їх службових осіб, а також на дії таких осіб.....	81
Стаття 31. Відносини органів виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів, з правоохоронними органами	81
Стаття 32. Правовий захист службових осіб центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів	81
Розділ V ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ	83
ЗАКОН УКРАЇНИ «Про електронну комерцію»	84
ПОСТАНОВА КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ «Про затвердження Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів» від 11 квітня 2002 р. № 506 Київ.....	102

ПОСТАНОВА КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів»» від 19 березня 1994 р. № 172.....	131
НАКАЗ МІНІСТЕРСТВА ЕКОНОМІКИ УКРАЇНИ «Про затвердження Правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями» від 19.04.2007 № 103	134
ПОСТАНОВА КАБІНЕТА МІНІСТРІВ УКРАЇНИ «Про затвердження правил побутового обслуговування населення» від 16 травня 1994 р. № 313	
ПОСТАНОВА КАБІНЕТА МІНІСТРІВ УКРАЇНИ «Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів» від 15 червня 2006 р. № 833	156
РОЗПОРЯДЖЕННЯ КАБІНЕТА МІНІСТРІВ УКРАЇНИ «Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року» від 29 березня 2017 р. № 217-р	170
ПОСТАНОВА КАБІНЕТА МІНІСТРІВ УКРАЇНИ «Про затвердження Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів» від 2 вересня 2015 р. № 667 Київ.....	176
ПОСТАНОВА ПЛЕНУМА ВЕРХОВНОГО СУДУ УКРАЇНИ «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів» № 5 від 12.04.96	197
СУДОВА ПРАКТИКА.....	208

НАУКОВО-ПРАКТИЧНЕ
ТА НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНЕ ВИДАННЯ

ЗАКОН УКРАЇНИ «ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ»

НАУКОВО-ПРАКТИЧНИЙ
КОМЕНТАР

*За загальною редакцією
доктора юридичних наук, професора,
першого заступника директора Інституту права та післядипломної освіти
Міністерства юстиції України, заслуженого юриста України
Журавльова Дмитра Володимировича*

Підписано до друку 04.02.2020. Формат 70x100 1/16.
Друк лазерний. Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman.
Умовн. друк. арк. 28,5.

ТОВ «Видавничий дім «Професіонал»

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи
до Державного реєстру видавців, виготовлювачів
і розповсюджувачів видавничої продукції
Серія ДК № 1533