

Основні права споживача відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» та їх юридичні гарантії

Власенко Т.І., курсант навчально-наукового інституту підготовки фахівців для підрозділів міліції громадської безпеки, психологічної служби та Національної гвардії України НАВС

Науковий керівник: старший викладач кафедри *Мухойд М.М.*

З метою задоволення власних потреб кожна людина щодня впродовж свого життя виступає як споживач товарів, робіт і послуг. Це може стосуватися придбання продуктових і побутових товарів в магазині роздрібною торгівлі, послуг побутового обслуговування та задоволення будь-яких інших потреб. Мабуть, кожен може пригадати негативні випадки, обумовлені наявністю недоліків у придбаних товарах, неможливістю їх використання протягом гарантійного терміну, незадовільною якістю виконаних робіт тощо.

Захист прав споживачів є однією з найбільш актуальних соціально-економічних проблем у всіх країнах світу. Існує вона з моменту зародження та розвитку ринкових відносин як проблема пошуку та досягнення балансу, погодження полярних інтересів виробника, продавця товарів, виконавця робіт, послуг та їх споживача.

Порушення прав споживачів може мати негативні наслідки, в першу чергу, для здоров'я споживачів. Також, майже у кожному випадку небажання продавця товарів, виконавця робіт, послуг усунути недоліки призводить до невиправданих втрат власного часу споживача.

Захист прав споживачів – це одне з провідних завдань кожної держави, бо незалежно від політичної та економічної ситуації люди купують товари та користуються різними послугами кожен день.

Необхідність в особливій правовій охороні споживача існує у зв'язку з тим, що в сучасних умовах споживач все частіше виступає як жертва нав'язуваної йому продукції. У споживчих відносинах з одного боку виступають підприємці, які володіють певним комплексом необхідних знань про свою продукцію, з іншого – індивідуальний споживач, який змушений довіряти наданій інформації про продукцію.

Правове регулювання відносин за участю споживачів здійснюється за допомогою законодавства про захист прав споживачів, що містить нормативні акти, в яких встановлюються основні права споживачів, визначається механізм їх реалізації та захисту, а також встановлюються юридичні наслідки порушення таких прав.

Права споживачів характеризуються чіткою законодавчою регламентацією, їм кореспондують обов'язки виробників, продавців товарів, виконавців робіт, послуг, обсяг яких чітко окреслений законом.

Їх невиконання є підставою для застосування споживачами необхідних механізмів захисту.

Право споживачів на належну якість продукції вважають конституційним. Проте, конституційну норму, згідно з якою кожному гарантується право вільного доступу до інформації про якість харчових продуктів і предметів побуту, не можна розглядати як таку, яка зобов'язує державу забезпечити споживачів якісною продукцією, вона лише зобов'язує створити інформаційну систему про її якість. Держава бере на себе обов'язок встановлювати для виробників товарів та виконавців робіт і послуг певні вимоги щодо якості та зобов'язати їх надавати споживачам всю інформацію щодо властивостей пропонованої продукції.

Натомість, Закон №1023-ХІІ закріпив право споживачів на належну якість продукції та обслуговування, безпеку продукції та на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця).

Поняття якості продукції є предметом не одного наукового дослідження, зокрема, в роботах Іваненко Л.М., Огризкова В.М., а також визначено в ряді нормативних актів України. Враховуючи положення законодавства та позиції науковців, якісно слід вважати продукцію, якщо її фактичні властивості відповідають показникам, встановленим відповідними положеннями нормативно-правових актів та (або) договору. Звичайно, якісно повинна вважатися і та продукція, яка перевищує ці показники.

З правом споживача на належну якість продукції нерозривно пов'язане і його право на безпеку продукції, адже неякісна продукція не гарантує споживачу безпеку для життя та здоров'я, а дотримання вимог щодо її безпеки є необхідною умовою її якості.

Законодавством України споживачам надане право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, яка повинна міститися на самій продукції та надаватися споживачам у доступній формі до придбання ними продукції. Порушення такого права споживачів, в першу чергу, пов'язані з наданням їм недостовірної інформації через фальсифікацію продукції, а також із зазначенням на продукції невірних строків придатності. Крім порушення права на інформацію, це призводить до порушення права споживачів на належну якість та безпеку продукції.

Продукція, яку придбають споживачі, повинна мати здатність забезпечувати їх потреби протягом певного проміжку часу. Для цього в законодавстві передбачені відповідні строки (терміни), зокрема, гарантійні строки, строки (терміни) придатності, терміни експлуатації, строки служби.

Норма законодавства, згідно з якою виробник зобов'язаний забезпечувати належну роботу (застосування, використання) продукції

протягом гарантійного строку, поклада на нього занадто широкі обов'язки, які він не зобов'язаний здійснювати. На мою думку, виробник протягом гарантійного строку повинен лише виконувати обов'язки, що визначені для нього в разі неналежної якості продукції (безоплатний ремонт, заміна продукції тощо), а обов'язок постійно забезпечувати належну роботу (застосування, використання) продукції може бути передбачений для виробника безпосередньо у договорі.

Законодавство містить досить детальне регулювання гарантійних та інших строків, з якими пов'язана можливість споживачів реалізувати свої права, зокрема визначено порядок їх обчислення, перебігу, права споживачів, реалізація яких пов'язана з такими строками тощо.

Проте, необхідно зазначити, що законодавством не визначено, якими мають бути мінімальний та максимальний гарантійні строки. Щодо максимального гарантійного строку, то його обмеження є недоцільним, адже виробник або продавець, підвищуючи строк на власний розсуд, покращує умови захисту споживачами своїх прав. Інша справа – мінімальний гарантійний строк, визначення якого на законодавчому рівні сприятиме підвищенню рівня захисту прав споживачів.

Враховуючи зазначене, права споживачів в законодавстві України врегульовані досить детально, проте, з метою уникнення негативних наслідків, залишається лише навчитися вміло ними користуватися, адже правова необізнаність є першою перешкодою в реалізації прав, закріплених законодавчо, споживачами.

Загалом законодавство України та Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів спрямоване на зменшення нерівності між споживачами та продавцями, підвищення рівня безпеки та здоров'я людей, покращення стандартів життя. Хочеться сподіватися, що в результаті адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів нашої державі будуть встановлені найвищі світові стандарти захисту споживачів.

Список використаних джерел:

Конституція України, прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. // <http://www.rada.gov.ua/>

Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 р. №435-IV зі змінами та доповненнями // <http://www.rada.gov.ua/>

Цивільний процесуальний кодекс України від 18 березня 2004 р. №1618-IV зі змінами та доповненнями // <http://www.rada.gov.ua/>

Закону України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 р. №1023-XII (в редакції Закону від 15 грудня 1993 р. № 3682-XII) зі змінами та доповненнями // <http://www.rada.gov.ua/>

5. Белицкий Р. Кредиты и защита прав потребителей // Юридична практика. – 2006. – №9. – С.12.

Бургуни Т., Г.А. Рогачова, О.Ю. Серьогін. Право та політика ЄС у сфері захисту прав споживачів: Навчальний посібник. – К.: ІМВ КНУ імені Тараса Шевченка, 2003. – 183 с.

6. Відшкодування матеріальної та моральної шкоди: нормативні акти, роз'яснення, коментарі: Станом на 1 січня 2001 р. / Уклад.: С.Е. Демський, В.С. Перепічай, В.А. Скоробагатько, М.І. Федішин; Відп.ред. П.І. Шевчук. – К.: Юрінком Інтер, 2001. – 624 с.