

УДК 340.5

**Андрусишин Роман Миколайович** –

кандидат юридичних наук,  
старший викладач кафедри  
соціальних дисциплін  
Львівського державного університету внутрішніх справ

**Roman M. Andrusyshyn** –

candidate of juridical sciences,  
senior lecturer of social disciplines department,  
Lviv State University of Internal Affairs  
(26 Horodotska Street Lviv 79000 Ukraine)

**Марцинюк Марта Олегівна** –

курсант 3-го курсу факультету № 3  
Інституту з підготовки фахівців  
для підрозділів Національної поліції  
Львівського державного  
університету внутрішніх справ

**Marta O. Martsyniuk** –

3d year cadet of the Institute for Training Officer for the National Police of Ukraine,  
Lviv State University of Internal Affairs  
(26 Horodotska Street Lviv 79000 Ukraine)

## Захист прав споживачів в Україні

Статтю присвячено проблемам адміністративно-правового регулювання в сфері забезпечення прав споживачів в Україні. Проаналізовано особливості адміністративно-правового регулювання в сфері забезпечення прав споживачів та визначені шляхи його вдосконалення. Дано рекомендацію щодо пропозицій щодо вдосконалення правового регулювання в сфері забезпечення прав споживачів, оптимізації правового статусу суб'єктів відповідних правовідносин.

**Ключові слова:** захист прав споживачів, нормативно-правовий механізм державного управління, принципи державного управління, забезпечення прав

Статья посвящена проблемам административно-правового регулирования в сфере обеспечения прав потребителей в Украине. Проанализированы особенности административно-правового регулирования в сфере обеспечения прав потребителей и определены пути его совершенствования. Даны рекомендации относительно предложений по совершенствованию правового регулирования в сфере обеспечения прав потребителей, оптимизации правового статуса субъектов соответствующих правоотношений.

**Ключевые слова:** защита прав потребителей, нормативно-правовой механизм государственного управления, принципы государственного управления, обеспечения прав.

**R.M. Andrusyshyn, M.O. Martsyniuk Consumer Rights Protection in Ukraine**

The article researches problems of administrative and legal regulation in the field of consumer rights protection in Ukraine. The peculiarities of administrative and legal regulation in the field of consumer rights protection are analyzed and ways of its improvement are determined. A recommendation is proposed to improve legal regulation in the field of consumer rights protection, optimization of legal status of subjects of relevant legal relations. It is emphasized that consumer rights are a legally fixed set of legal possibilities of a person and a citizen based on the relevant provisions of the Constitution of Ukraine, related to the satisfaction of various

*needs in goods or services and is aimed at ensuring the proper level of human life and safety, implementation and protection of relevant rights and freedoms.*

*Administrative and legal protection of consumer rights is a system of administrative and legal means, implemented with the help of regulative and protective legal relations, aimed at preventing, terminating or preventing violations of consumer rights.*

*The main means of consumer protection is control, since it is the main administrative means for the prevention, detection and termination of violations of the legislation in the field of a consumer's protection.*

**Keywords:** *protection of consumer's rights, normative and legal mechanism of state administration, principles of state administration, ensuring of rights.*

**Постановка проблеми.** Задоволення потреб населення на якісні умови життя займає пріоритетне місце у процесі побудови економічно розвиненої незалежної держави. Створення в Україні ефективного контролю щодо захисту прав і законних інтересів споживачів на місцевому та державному рівні є важливою метою держави на шляху до європейських стандартів життя. У провідних країнах світу проблеми якості та захисту прав споживачів є питаннями національної безпеки й перебувають у фокусі економічних інтересів держави та громадян. Державна політика у сфері захисту прав споживачів зосереджується на створенні належних умов для якісного життя громадян, безпеки їх життя та здоров'я від неякісних, фальсифікованих товарів, робіт та послуг.

Впродовж тривалого часу в законодавстві різних країн питання адміністративно-правового регулювання забезпечення прав споживачів, пов'язані із регламентацією досліджуваних суспільних відносин, отримували своє вирішення лише фрагментарно, але сама наявність певних правових приписів свідчить про їх значущість для життя суспільства. Посилення державного впливу на суспільні процеси обумовили необхідність подальшого вдосконалення також і сфери адміністративно-правового регулювання. Це було важливо для налагодження відносин у сфері виробництва і торгівлі, відпрацювання відповідних форм і методів контролю, застосування примусових заходів адміністративного впливу, арсенал яких поступово збільшувався і широко впроваджувався у практику регулювання суспільних відносин. Починаючи з ХХ століття, питання правового регулювання в сфері споживання стають все більш актуальними, перш за все завдяки бурхливому розвитку промисловості, появі нових технологій, у тому

числі пов'язаних з виробництвом продуктів харчування та іншої продукції, спрямованої на забезпечення різноманітних потреб людини. Саме в цей період формується погляд на споживача як центральну фігуру у відносинах, пов'язаних з виробництвом і реалізацією матеріальних цінностей.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питанню захисту прав споживачів з позицій державного управління та місцевого самоврядування приділялась увага в низці праць українських вчених В. Авер'янова, Т. Іванової, В. Куйбіди, А. Ткачука та ін. Проблеми правового захисту прав споживачів знайшли відображення в роботах таких дослідників, як: Т.О.Кагал, А.А.Мазаракі, Л.В.Николаєва, О.М.Язвінська, Г.А.Осетинська, А.О.Ісичко, Л.М.Іваненко, Л.А.Микитенко та ін.

**Невирішені раніше проблеми.** Водночас можна зауважити, що проблеми функціонування нормативно-правового механізму державного управління в системі захисту прав споживачів не отримали на сьогодні достатнього опрацювання в наукових дослідженнях вітчизняних та зарубіжних учених, які працюють у царині науки державного управління. Усе зазначене визначає актуальність проблеми, що обрана для написання цієї статті.

Метою написання статті є вивчення питання формування механізму адміністративно-правового регулювання захисту прав споживачів.

**Виклад основного матеріалу.** Держава на конституційному рівні визнала необхідність захисту прав споживачів і спрямовує зусилля на приведення вітчизняного законодавства в цій сфері у відповідність до міжнародних стандартів. Однак, на жаль, слід констатувати, що сьогодні порушення прав споживачів в Україні є явищем досить розповсюдженим. За таких умов актуалізується потреба в суттєвому підвищенні рівня правової захищеності споживачів з

урахуванням можливостей адміністративно-правового регулювання, що було й залишається дієвим важелем боротьби із правопорушеннями в цій сфері, багато в чому обумовлює можливості споживачів із реалізації й захисту своїх прав та інтересів, ефективність відповідних юридичних гарантій.

Права споживачів являють собою законодавчо закріпленій комплекс правових можливостей людини і громадянина, який базується на відповідних положеннях Конституції України, пов'язаний із задоволенням різноманітних потреб в товарах або послугах і спрямований на забезпечення належного рівня життєдіяльності особи та її безпеки, реалізацію та захист відповідних прав і свобод [1, с. 13]. Адміністративно-правовий захист прав споживачів – це система реалізованих за допомогою регулятивних і охоронних правовідносин адміністративно-правових засобів, спрямованих на недопущення, припинення чи запобігання порушень прав споживачів.

Основним засобом захисту споживачів є контроль, оскільки він є основним адміністративним засобом попередження, виявлення і припинення порушень законодавства в сфері захисту прав споживачів [2, с.12].

Держава, при здійсненні захисту прав споживачів, концентрує свої зусилля на створенні й удосконаленні нормативно-правової бази, реформуванні системи управління в сфері захисту прав споживачів. Держава, при прийомі нормативно-правових актів, прагне змусити продавців, підприємців і виробників пропонувати покупцеві тільки якісну продукцію.

Процес, який спрямований на удосконалення нормативної бази в сфері захисту прав споживачів, продовжується і зараз. Так, 13 січня 2006 року був офіційно опублікований Закон «Про захист прав споживачів» в новій редакції від 1 грудня 2005 р., № 3161-IV. Підтвердженням цьому є норми закріплені в Господарському і Цивільному Кодексах. Господарський Кодекс, приділяє увагу проблемі захисту прав споживачів та передбачає відповідні норми закріплені в ст. 20 „Захист прав суб'єктів господарювання і споживачів” і ст. 39 „Захист прав споживачів”. Згідно зі ст. 39 Господарського кодексу України: “Споживачі, які перебувають на території України, під час

придбання, замовлення або використання товарів (робіт, послуг) з метою задоволення своїх потреб мають право на: державний захист своїх прав; гарантований рівень споживання; належну якість товарів (робіт, послуг); безпеку товарів (робіт, послуг); відшкодування збитків, завданих товарами (роботами, послугами) неналежної якості, а також шкоди, заподіяної небезперечними для життя і здоров'я людей товарами (роботами, послугами), у випадках, передбачених законом; звернення до суду та інших уповноважених органів влади за захистом порушених прав або законних інтересів”.

У свою чергу, Цивільний Кодекс також не залишився осторонь і, крім установлених загальних прав і обов'язків споживачів, продавців, виготовлювачів, що впливають з договірних відносин, виділив нові досі не застосовувані норми. Зокрема, це ст. 1209 „Підстави відшкодування шкоди, завданою внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг)” і ст. 1210 „Особи, зобов'язані відшкодувати шкоду, завдану внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг)”.

Незважаючи на те, що прийнято велику кількість нормативних актів, в жодній з країн поки не склалося цілісної, внутрішньо узгодженої системи відповідних законодавчих норм у сфері захисту прав споживачів [3, с.9].

Аналіз сутності системи захисту прав споживачів дає змогу визначити мету функціонування правового механізму державного управління захистом прав споживачів - формування органами державної влади системи певних правових норм захисту споживачів, з одного боку, та налагодження системи методів та інструментів їх реалізації – з другого.

Одним із найважливіших елементів механізму, що розглядається, слід визнати принципи, за якими він формується. Основні принципи функціонування правового механізму державного управління захистом прав споживачів об'єднуються в систему принципів, якій притаманна певна ієрархія [4, с. 39].

Якщо розглядати основні загальноприйняті в усьому світі принципи споживчої політики, то слід указати головний документ, що їх закріплює. Це «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів», що були прийняті Генеральною Асамблеєю

Організації Об'єднаних Націй 9 квітня 1985 р. на 106-му пленарному засіданні (Резолюція №39/248) і розширений тим самим органом ООН у 1999 р. Серед проголошених у документі принципів найважливішими є такі:

- захист споживачів від фактів ризику для їхнього здоров'я й безпеки;
- сприяння дотриманню економічних інтересів споживачів і їх захист;
- доступ споживачів до релевантної інформації, необхідної для обґрунтованого вибору відповідно до індивідуальних запитів і потреб;
- освіта споживачів, у тому числі з питань екологічних, соціальних і економічних наслідків їхніх споживчих переваг;
- наявність ефективних процедур задоволення претензій споживачів;
- свобода створювати споживчі й інші групи або організації та можливість висловлювати свою точку зору в процесі прийняття рішень, що зачіпають їхні інтереси;
- сприяння впровадженню прийнятних моделей споживання [5].

Для підвищення правової захищеності споживачів необхідно законодавчо закріпити положення про те, що законопроекти, пов'язані з питаннями забезпечення якості та безпеки продукції, реалізацією та захистом прав споживачів, можна подавати на розгляд законодавчого органу лише за умови обов'язкового проходження чітко визначеної процедури громадських слухань та при наявності офіційного висновку відповідного органу виконавчої влади і зауважень громадських організацій захисту прав споживачів.

Доцільним є розробка й прийняття законодавчого акта, який би узагальнював існуючі положення законодавства про безпеку і якість продукції та відобразив належним чином існуючі у світовій практиці вимоги до її якості і безпеки, належним чином гарантував би права споживачів у цій сфері. У такому законодавчому акті слід акцентувати увагу на питаннях забезпечення поінформованості споживачів про існуючі небезпечні якості продукції та потенційні ризики, пов'язані з використанням цієї продукції; забезпечення інформованості державних органів та громадськості з цих питань, удосконалення системи державного та громадського контролю за безпекою і якістю

продукції, удосконалення підходів до можливості державного впливу у разі порушення вимог законодавства [1, с. 16].

Одним із найбільш важливих напрямків удосконалення правового регулювання в сфері захисту прав споживачів є подальша деталізація порядку взаємовідносин споживачів з відповідними суб'єктами реалізації товарів чи надання послуг.

**Висновки.** Права споживачів являють собою законодавчо закріплений комплекс правових можливостей людини і громадянина, який базується на відповідних положеннях Конституції України, пов'язаний із задоволенням різноманітних потреб в товарах або послугах і спрямований на забезпечення належного рівня життєдіяльності особи та її безпеки, реалізацію та захист відповідних прав і свобод.

Характерною рисою адміністративно-правового регулювання в сфері забезпечення прав споживачів є наявність великої кількості підзаконних нормативно-правових актів, що значною мірою ускладнює правозастосовну практику та негативно впливає на ступінь правової захищеності споживачів.

З огляду на це, одним із напрямків вдосконалення правового регулювання в сфері споживання слід визнати пріоритетність регламентації відносин, що виникають в цій сфері, саме на рівні законів. Так, питання здійснення торговельної діяльності варто було б узагальнити в Законі України «Про торговельну діяльність», розробка і прийняття якого вже давно на часі.

Недостатньо реалізується право споживача на отримання необхідної йому достовірної інформації про товари, роботи, послуги, а також права споживачів бути почутими, захищеними та одержати відшкодування збитків за завдану шкоду. Не повною мірою до захисту прав споживачів в Україні залучені громадські організації та спілки.

Сьогодні споживчим громадським організаціям належить провідна роль у справі пропаганди споживчих знань у суспільстві, захисті населення від монополістів і несумлінних виробників, вирішенні питань безпечного виробництва, пропаганді ідей раціонального споживання і розв'язанні проблеми взаємодії людини і навколишнього середовища [6, с. 89].

Основними напрямками вдосконалення правового регулювання в сфері стандартизації слід визначити активізацію роботи, пов'язаної з розробкою вітчизняних стандартів, заміною всіх стандартів, що приймалися ще за радянських часів. Багато в чому необхідність прискорення такої роботи обумовлюється не тільки якісними змінами в системі виробництва, появою нових матеріалів і технологій, а й необхідністю приведення вітчизняних стандартів у відповідність з вимогами міжнародної спільноти та існуючими в цій сфері нормами. Актуальним є також питання забезпечення неухильного виконання вимог стандартів та інших норм, що регламентують якість та безпеку продукції.

Загалом можна виділити такі основні чинники, які впливають на рівень захисту прав споживачів:

- недосконале законодавство;
- недостатнє фінансування, матеріально-технічна та кадрова база;

- відсутність навчання споживачів;
- непоінформованість споживачів щодо своїх прав;
- бездіяльність центральних та місцевих органів влади та органів місцевого самоврядування щодо реалізації прав та інтересів споживачів;
- корупція в органах влади;
- недовіра громадян.

Також можемо зробити висновок про нагальну необхідність зміни не лише законодавчих норм, що регулюють права споживачів, але й власне політики держави в цій сфері, що має бути спрямована не на формальне притягнення винних до відповідальності, а на вжиття заходів щодо недопущення вчинення правопорушень у вказаній сфері.

#### Список використаних джерел:

1. Кравченко А. Г. Адміністративно-правове регулювання в сфері забезпечення прав споживачів в Україні: автороф. дис. ... канд. юрид. наук. Харків, 2010. 19 с.
2. Добромислов Ю. Т. Адміністративно-правове регулювання у сфері захисту прав споживачів: автороф. дис. ... канд. юрид. наук. Київ, 2011. 17 с.
3. Власенко О. А. Захист прав споживача в Україні. *Актуальні проблеми товарознавства, торговельного підприємництва та захисту прав споживачів*: матеріали міжнар. наук.-практ. Інтернет-конф. (Київ, 13 берез. 2014 р.); тези доп. / відп. ред. В.А. Осика. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. С. 15-17.
4. Толстоног В. В. Нормативно-правовий механізм державного управління захистом прав споживачів. *Вісник НАДУ*. 2015. № 2. С. 37-42.
5. Resolution 39/248 of the General Assembly entitled "Guidelines for Consumer Protection (adopted on 09.04.85 on 102nd plenary session of the UN General Assembly) URL: [http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995\\_903](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_903) (дата звернення 15.12.2018).
6. Плахтій Ю, Байцар Р. Нормативно-правове забезпечення у сфері захисту прав споживачів. *Вимірювальна техніка та метрологія*. 2013. № 74. С. 88-91.

#### References:

1. Kravchenko A. H. Administratyvno-pravove rehuliuвання v sferi zabezpechennia prav spozhyvachiv v Ukraini: avtoroef. dys. ... kand. yuryd. nauk. Kharkiv, 2010. 19 s.
2. Dobromyslov Yu. T. Administratyvno-pravove rehuliuвання u sferi zakhystu prav spozhyvachiv: avtoroef. dys. ... kand. yuryd. nauk. Kyiv, 2011. 17 s.
3. Vlasenko O. A. Zakhyst prav spozhyvacha v Ukraini. *Aktualni problemy tovaroznavstva, torhovelnoho pidpriemnytstva ta zakhystu prav spozhyvachiv*: materialy mizhnar. nauk.-prakt. Internet-konf. (Kyiv, 13 berez. 2014 r.); tezy dop. / vidp. red. V.A. Osyka. K.: Kyiv. nats. torh.-ekon. un-t, 2014. S. 15-17.
4. Tolstonoh V. V. Normatyvno-pravovyi mekhanizm derzhavnogo upravlinnia zakhystom prav spozhyvachiv. *Visnyk NADU*. 2015. № 2. S. 37-42.

5. Resolution 39/248 of the General Assembly entitled “Guidelines for Consumer Protection (adopted on 09.04.85 on 102nd plenary session of the UN General Assembly) URL: [http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995\\_903](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_903) (data zvernennia 15.12.2018).

6. Plakhtii Yu, Baitsar R. Normatyvno-pravove zabezpechennia u sferi zakhystu prav spozhyvachiv. *Vymiriuvalna tekhnika ta metrolohiiia*. 2013. № 74. S. 88-91.