

УДК 343.98

*Донцова О. С., ст. наук. співробітник Харківського НДІСЕ,
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4828-5450>,
e-mail: olgadoncovan@ukr.net*

*Мануленко О. В., науковий співробітник Харківського НДІСЕ,
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7954-1261>,
e-mail: maleksaa@ukr.net*

*Сич Г. А., науковий співробітник Харківського НДІСЕ,
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7915-3506>,
e-mail: anna82017@ukr.net*

*Фіткулов Ю. Н., судовий експерт Харківського НДІСЕ,
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1388-5066>,
e-mail: expert24@i.ua*

ДО ПИТАННЯ ПРОВЕДЕННЯ СУДОВО-ТОВАРОЗНАВЧИХ ЕКСПЕРТИЗ У СПРАВАХ ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Питання захисту прав споживачів у всіх високорозвинених країнах та країнах, що розвиваються, посідає провідне місце.

Рух споживачів на захист своїх прав та інтересів (консюмеризм) виник у 30-х роках ХХ ст. роках у США. У 1961 році президент США Джон Кеннеді вперше в конгресі висловив думку про захист прав споживачів. Він зазначив їхні основні права: право на якість товарів і послуг; право на достовірну інформацію про них; право на безпеку; право захищати свої споживацькі претензії в суді. Пізніше до них було додано право на споживацьку освіту, право на відшкодування збитків, право на задоволення базових потреб і право на здорове довкілля. Згодом, 15 березня 1962 року у світі почали відзначати як Всесвітній день захисту прав споживачів.

У розвиненій країні споживач є основною фігурою в ринкових відносинах, на яку орієнтоване виробництво та підвищення якості товарів і послуг. 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 [1].

На сучасному етапі експертна практика не повною мірою задовольняє потребам судово-слідчих органів, юридичних осіб та звичайних громадян у вирішенні проблемного питання в справах про захист прав споживачів щодо оцінки фактичної якості та вартості фальсифікованих, нестандартних, неякісних споживчих товарів та послуг.

На сьогодні проблема прав громадянина, у тому числі прав у сфері споживання, є надзвичайно актуальною, оскільки наближення України до вступу до Європейського Союзу потребує застосування європейських стандартів якості продукції та створення передумов для реалізації права кожного громадянина на гідний рівень отриманих послуг та спожитої продукції.

В Україні, в одній із перших країн пострадянського простору, було прийнято Закон України «Про захист прав споживачів» [2]. Проте, це не стало поштовхом для винесення питання захисту прав споживачів на якісний європейський рівень.

З метою забезпечення підвищення рівня захисту здоров'я громадян і задоволення їхніх соціальних та економічних інтересів та наближення законодавства України до законодавства Європейського Союзу у сфері безпеки та якості продукції 22 липня 2014 року Верховною Радою України прийнятий Закон «Про внесення змін до деяких законодавчих

актів України щодо харчових продуктів» [3], зокрема, до Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» [4]. Основною метою оновлення законодавчої бази є наближення законодавства України до законодавства Європейського Союзу у сфері безпеки та якості продукції, формування високого рівня захисту інтересів та здоров'я людей, створення прозорих умов ведення підприємницької діяльності, підвищення рівня конкурентоспроможності українських продуктів харчування та зменшення їх ціни, запровадження європейських принципів регулювання ГМО, скасування дозвільних процедур, яких нема в Європейському Союзі, встановлення конкретних вимог до процедур здійснення державою контролю за якістю харчових продуктів на ринку України та імпортою продукції відповідно до європейської практики, встановлення механізму саморегуляції операторами ринку на основі загальних вимог законодавства щодо гігієни харчових продуктів. Залишається сподіватися, що норми Закону будуть ефективними на практиці та призведуть до покращення захисту прав споживачів.

6 лютого 2019 року в «Урядовому кур'єрі» опубліковано Закон України «Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів» [5]. Законодавчим актом встановлено правові та організаційні засади надання споживачам інформації про харчові продукти з метою забезпечення високого рівня захисту здоров'я громадян та задоволення їх соціальних та економічних інтересів.

Законом визначено, зокрема: зміст основних термінів, які використовуються у цій сфері; загальні вимоги до інформації про харчові продукти; яка інформація є обов'язковою для надання, а яка надається у добровільному порядку; обов'язки операторів ринку харчових продуктів; порядок розміщення і представлення інформації про харчові продукти; особливості маркування та державного контролю тощо.

Законом до розділу VI «Прикінцеві та перехідні положення» внесено зміни до законів України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів», «Про державне регулювання виробництва і обігу спирту етилового, коньячного і плодового, алкогольних напоїв та тютюнових виробів», «Про виробництво та обіг органічної сільськогосподарської продукції та сировини», «Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин», «Про безпечність та гігієну кормів».

Додатками № № 1–11 Закону визначено, зокрема, харчові продукти, що спричиняють алергічні реакції або непереносимість; значення та позначення інгредієнтів; референсні величини споживання тощо.

Досить часто українцям доводиться стикатися з тим, що якість товарів, які вони купують у різних торгових точках, залишає бажати кращого.

Юридична обізнаність споживачів в Україні має дуже низький рівень.

При цьому, споживач у більшості випадків не розуміє, які дії він має вчинити для захисту своїх порушених прав, а саме:

- при купівлі товару чи отриманні послуги необхідно зберегти чек, який є підтвердженням здійснення покупки чи отримання послуги;

- при виявленні невідповідності товару чи послуги потрібно звернутися з відповідною заявою (зверненням, скаргою, вимогою) про відшкодування збитків до продавця (виробника, виконавця). Заява (скарга, звернення, вимога) надсилається на юридичну адресу продавця, виробника листом з описом та повідомленням про вручення;

- якщо продавець (виробник) жодним чином не реагує на заяву про відшкодування, потрібно звернутися із заявою (скаргою) в державні органи, які зобов'язані здійснювати захист прав споживачів. На сьогодні ці функції виконує Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів та її територіальні органи;

- іншим варіантом для захисту прав та інтересів споживача є звернення до суду з позовом про відшкодування збитків, завданих неякісними товарами та послугами;

- паралельно споживач може звернутися за допомогою до кваліфікованого юриста або до громадської організації, що спеціалізуються на відстоюванні прав громадян на якісні товари та послуги та допоможуть провести всі необхідні експертизи.

Для споживача недостатньо знати, що товар можна повернути протягом чотирнадцяти днів, оскільки Законом України «Про захист прав споживачів» передбачені й інші права покупця, споживача послуг. Вони мають розуміти, що в них є можливість захисту прав і при отриманні послуг, наприклад, ремонті взуття, послуг перукаря, технічного огляду автомобіля. При отриманні неякісних послуг споживач має право на компенсацію.

Основним моментом, який призводить до ускладнення ситуації щодо захисту прав та інтересів споживачів, є байдуже ставлення людей до своїх прав. Часто споживач не бажає вплутуватися в довготривалий судовий процес через незначну вартість придбаної неякісної продукції чи невелику шкоду для здоров'я. Не всі люди розуміють, що їхня пасивність у цьому питанні призводить до погіршення якості продуктів харчування, електротоварів, питної води, наданих комунальних послуг, до зниження рівня життя загалом.

Потрібно завжди пам'ятати, що права споживачів – це невід'ємна частина прав людини. Задоволення потреб споживачів у розвиненій європейській країні повинно бути пріоритетом у діяльності державних органів.

Для підвищення якості життя не треба сподіватися на когось і 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, в ході наближення України до вступу в європейську спільноту ставить перед нашою державою нові завдання, зокрема, у сфері захисту прав та інтересів споживачів.

Кожен свідомий громадянин повинен відчувати свою відповідальність у процесі покращення споживчої культури та безпеки.

За умови вище переліченого, коли споживач намагається відновити справедливість у цьому проблемному питанні, він звертається до експертних установ з проханням провести товарознавчі дослідження товарів або послуг.

У багатьох випадках, відсутність методичних матеріалів з цього актуального питання, перешкоджає судовим експертам-товарознавцям у скороченні термінів проведення такого роду товарознавчі дослідження.

Усунути це проблемне питання в експертній судовій товарознавчій практиці допоможе розроблення методичних рекомендацій з проведення судово-товарознавчих експертиз у справах про захист прав споживачів у 2020 році.

Список використаних джерел:

1. Проблеми захисту прав споживачів в Україні та шляхи їх вирішення. *Головне управління Держпродспожив служби в Хмельницькій області* : веб-сайт. URL: <https://consumerhm.gov.ua/774-problemi-zakhistu-prav-spozivachiv-v-ukrajini-ta-shlyakhi-jikh-virishennya> (дата звернення: 12.03.2019).
2. Про захист прав споживачів : закон України від 12 трав. 1991 № 1023-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/1023-12> (дата звернення: 12.03.2019).
3. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо харчових продуктів : закон України від 04.04.2018 № 1602-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1602-18> (дата звернення: 12.03.2019).
4. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів : закон України від 23 груд. 1997 № 771/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-vr#n306> (дата звернення: 12.03.2019).
5. Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів : закон України від 06 груд. 2018 № 2639-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/2639-19> (дата звернення: 12.03.2019).