

ЦИВІЛЬНЕ ПРАВО ТА ПРОЦЕС

УДК 346.548(477)

DOI <https://doi.org/10.32782/392292>

Бурлака О. С.,
*доктор юридичних наук, доцент,
професор кафедри цивільно-правових дисциплін
Національної академії внутрішніх справ*

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ В УКРАЇНІ

PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS IN THE CONDITIONS OF MARTIAL LAW IN UKRAINE

У науковій статті здійснено аналіз державних механізмів формування захисту прав та законних інтересів споживачів. Досліджено окремі організаційні та цивільно-правові аспекти захисту прав споживачів у системі споживчих відносин. Проаналізовано ключові положення чинного законодавства та державну політику у сфері захисту прав споживачів. Констатовано, що чинне законодавство належним чином не враховує особливості надання фінансових послуг споживачам із застосуванням ІТ-технологій, а нормативно-правові акти органів, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, лише фрагментарно регулюють процедури захисту прав споживачів в цьому напрямі. Обстоюється доцільність: доповнення законодавства в сфері споживчих правовідносин положеннями щодо надання Держпродспоживслужбі права звертатися до провайдера Інтернет-послуг щодо обмеження доступу до веб-сайтів суб'єктів господарювання, які використовують нечесну підприємницьку практику та порушують законодавство про захист прав споживачів; звільнення суб'єктів господарювання від обов'язку створювати обмінний фонд товарів; упровадження надання суб'єктами господарювання документів, що підтверджують гарантійні зобов'язання, в електронній формі. Наголошується, що в умовах воєнного стану одним головних пріоритетів формування інноваційної економіки України є орієнтація на споживача та забезпечення його безпеки та захисту. Визначено основні напрямки формування та реалізації політики захисту прав споживачів у сфері торгівлі та надання фінансових послуг з орієнтацією на діджиталізацію відповідних правовідносин. Обґрунтовано доцільність розробки та закріплення на нормативному рівні Комплексної програми реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг на 2023–2027 роки. Наведено аргументи щодо доповнення законодавства у сфері споживчих правовідносин іншими нормативно-правовими положеннями з метою забезпечення захисту прав споживачів в Україні.

Ключові слова: *товари, послуги, державне регулювання, цифровізація, відновлення порушених прав.*

The scientific article analyzes state mechanisms for the formation of protection of the rights and legitimate interests of consumers. Separate organizational and civil legal aspects of the protection of consumer rights in the system of consumer relations have been studied. The key provisions of the current legislation and state policy in the field of consumer rights protection are analyzed. It was found that the current legislation does not properly take into account the specifics of providing financial services to consumers using IT technologies, and the normative legal acts of the bodies that carry out state regulation of financial services markets only partially regulate the procedures for the protection of consumer rights in this direction. The expediency is argued: supplementing the legislation in the field of consumer legal relations with a provision on granting the State Production and Consumer Service the right to contact the Internet service provider to limit access to the websites of business entities that use unfair business practices and violate the legislation on the protection of consumer rights; exemption of economic entities from the obligation to create an exchange fund of goods; implementation of the provision by business entities of documents confirming warranty obligations in electronic form. It is emphasized that in the conditions of martial law, one of the main priorities of the formation of the innovative economy of Ukraine is to focus on the consumer and ensure his safety and protection. The main directions of the formation and implementation of the policy of consumer rights protection in the field of trade and the provision of financial services with a focus on the digitalization of relevant legal relations have been determined. The expediency of developing and consolidating at the regulatory level the Comprehensive Program for the Implementation of State Policy in the Protection of the Rights of Consumers of Financial Services for 2023–2027 is substantiated. Arguments are given for supplementing the legislation in the field of consumer relations with other normative legal provisions in order to ensure the protection of consumer rights in Ukraine.

Key words: *goods, services, state regulation, digitalization, restoration of violated rights.*

Постановка проблеми. Дотримання пріоритету інтересів споживачів поряд з інтересами окремих господарюючих суб'єктів є одним з найважливіших принципів ринкової економіки демократичної держави, яка повинна прагнути до посилення правового захисту споживачів, забезпечення ефективного контролю за якістю і безпекою продукції, усіх видів робіт та послуг, удосконалення законодавства про захист прав споживачів. Відсутність цілісної системи державного контролю у зазначеній сфері призводить до виникнення конкурентних переваг для недобросовісних суб'єктів господарської діяльності.

Науково-технічний прогрес, і, пов'язаний із цим економічний розвиток, актуалізували необхідність оновлення на державному рівні нормативно-правових та економічних механізмів захисту прав споживачів від недоброякісних товарів, результатів робіт та послуг [1]. Доводиться констатувати, що наразі в Україні на державному рівні ще не вироблено ефективного механізму реалізації та захисту прав споживача, як, власне, й доступної та прозорої системи досудового врегулювання споживчих спорів та реагування на їх результати. Даний аспект вимагає консолідації зусиль науки і практики й актуалізує проведення досліджень у даному напрямі.

Метою наукової статті є вирішення теоретичних і практичних питань, пов'язаних із захистом прав споживачів в Україні, а також формулювання науково обґрунтованих висновків прикладного характеру, спрямованих на забезпечення захисту прав зазначеної категорії осіб.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Різні аспекти забезпечення реалізації прав споживачів були предметом наукових розвідок на рівні монографічних досліджень та наукових статей під авторством І. Белової, Т.В. Горохової, Ю.І. Крегул, М.С. Муляр, Н. Піцурії, Г.Б. Яновицької [2, с. 29-30; 3, с. 45-54; 4; 5; 6, с. 196-204; 7].

Незаперечним є значення вказаних праць у сфері захисту окремих прав споживачів, однак численні труднощі викликає механізм застосування положень законодавства щодо захисту прав споживачів, а саме: наслідків порушення умов споживчих договорів; завдання майнової та/або моральної шкоди; вибору споживачем ефектив-

ного засобу захисту та інше. Недосконалість законодавчої регламентації окремих правовідносин у споживчій сфері свідчить про неналежний стан дотримання прав споживачів. Це вказує на актуальність обраної проблематики, підтверджує необхідність системного аналізу низки загально-теоретичних та практичних питань.

Виклад основного матеріалу. В Україні, як і в більшості демократичних країн, існують судовий та позасудовий способи захисту прав споживачів. Як доводить світова практика, ця система є ефективною, лише якщо споживач може захищати свої права усіма наявними способами. Вони мають бути взаємопов'язані, адже їх окреме використання здебільшого не діє.

Звісно, іноді надавачеві послуг, продавцеві зручніше виплатити споживачеві кошти, яких той вимагає, ніж витратити сили, засоби та час на вирішення спору в судовому порядку. В таких випадках достатньо звернутися до продавця з відповідною вимогою. Проте коли це не дає бажаного ефекту на державному рівні передбачено відповідний механізм захисту прав та законних інтересів споживача у відповідних правовідносинах, які на сьогодні передбачені спеціальним Законом України «Про захист прав споживачів», положення якого з огляду на їх зміст та системне тлумачення належать до сфери публічно-правового регулювання. Адже держава на підставі зазначеного Закону встановлює права споживачів, підстави, форми та види відповідальності суб'єктів господарювання, що виконують роботу та/або надають послугу; встановлює особливості судового захисту прав споживачів; визначає систему органів державного нагляду у сфері захисту прав споживачів, правові форми та засоби державного регулювання у цій сфері; визначає мету діяльності громадських об'єднань у сфері захисту прав споживачів та встановлює їх права [8].

Публічно-правове регулювання сфери захисту прав споживачів дає підстави для звернення до положень Господарського кодексу України, відповідно до ст. 2 якого споживачі відповідних товарів, робіт та послуг є учасниками господарських відносин [9].

Відповідно до ст. 1 Закону України «Про звернення громадян» [10] та ст. 5 Закону України «Про захист прав споживачів» [8] за захистом

своїх прав як споживача особа має право звернутися із зверненням до Головного управління у справах захисту прав споживачів, головною метою діяльності якого є реалізація державної політики у галузі державного нагляду (контролю) за дотриманням законодавства про захист прав споживачів, попередження та зменшення вживання тютюнових виробів та їх шкідливого впливу на здоров'я населення, у процесі виробництва, розповсюдження реклами, захисту прав споживачів реклами та ін.

Повноваження зі здійснення нагляду за ринком фінансових послуг, окрім ринку цінних паперів на сьогодні здійснює Національний банк України. Чинне законодавство України про фінансові послуги в якості основного напряму діяльності Національний банк України передбачає захист прав споживачів ринку небанківських фінансових послуг шляхом звернення до неї у разі порушення прав та законних інтересів споживача з боку надавача такої послуг. Проте питання діджиталізації таких процесів звернення залишаються поза увагою законодавця і по сьогодні.

Одним з дієвих способів захисту прав споживачів є судовий захист, який здійснюється загальними судами за правилами цивільного судочинства в порядку позовного провадження за позовами фізичних осіб – споживачів товарів, робіт і послуг. Так, відповідно до ч. 5 ст. 110 Цивільного процесуального кодексу України позови про захист прав споживачів можуть пред'являтися також за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача або за місцем заподіяння шкоди чи виконання договору [11].

Окрему увагу слід приділити особливостям нормативно-правового врегулювання споживчих правовідносин, адже саме в цій царині існує низка проблем, викликаних воєнним станом в Україні, цифровізацією усіх сфер життєдіяльності, що безпосередньо впливає на рівень захисту прав та законних інтересів споживачів.

Споживчі відносини в Україні регулюються такими основними законодавчими актами: Конституцією України; Законом України «Про захист прав споживачів»; Цивільним кодексом України; Господарським кодексом України; іншими нормативно-правовими актами.

Конституція України визначає базові правові засади, важливі для споживачів. Так, згідно зі ст. 42 Конституції України «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів». Стаття 50 визначає, 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» [12].

Законом України «Про захист прав споживачів» та іншими нормативними актами з питань захисту прав споживачів урегульовано всі випадки, у яких громадянин є споживачем (особою, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати або замовити товари (роботи, послуги) для особистих побутових потреб). Споживач має право вимагати від продавця (виготівника, виконавця), щоб якість придбаного ним товару (виконаної роботи, наданої послуги) відповідала вимогам нормативних документів, умовам договору, а також інформації про товари (роботу, послугу), яку надає продавець (виготівник, виконавець). Придбаний товар (робота, послуга) має бути якісний та безпечний для життя і здоров'я кожної людини [8].

Цивільний кодекс України регулює договірні відносини, які виникають між споживачем та продавцем (виробником) під час купівлі товару. Глава 54 Цивільного кодексу України регулює відносини продавця та покупця (споживача), відносини купівлі-продажу у випадках обміну товару (ст. 707), встановлює права покупця у разі продажу йому товару неналежної якості (ст. 708) та порядок і строки задоволення вимог покупця про заміну товару або усунення недоліків (ст. 709) та інше [13].

Загалом сутність цивільно-правового захисту прав та законних інтересів споживачів полягає у можливості вчинення ними фактичних та юридичних дій, спрямованих на захист своїх порушених прав та інтересів, діяльність уповноважених законом державних органів та громадських формувань щодо запобігання,

припинення правопорушення та відновлення порушених прав.

Стратегія фінансового сектору України до 2025 року [14], метою якої є забезпечення подальшого реформування та розвитку фінансового сектору України за Стратегічним напрямом: V. Інноваційний розвиток, містить стратегічну мету: Забезпечення розвитку ринку FinTech, цифрових технологій та платформ регуляторів. Запровадження вказаних заходів планується реалізувати Національним банком України разом з іншими органами державної влади до кінця 2024 року, що, на наше переконання, сприятиме підвищенню рівня захисту прав та законних інтересів споживачів ринку фінансових послуг.

Водночас аналіз чинного законодавства спонукає до висновку, що чинне законодавство належним чином не враховує особливості надання фінансових послуг споживачам із застосуванням ІТ-технологій, а нормативно-правові акти органів, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, лише фрагментарно регулюють процедури захисту прав споживачів в цьому напрямі. Не передбачає змін у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг на засадах цифровізації й Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг» від 20.09.2019 р. [15].

Серед об'єктів цифрової економіки, що не мають речової форми, важливу роль відіграють Інтернет-платформи, Інтернет-магазини тощо. Проте законодавство не містить ключових положень, які пов'язані з відповідальністю суб'єктів правовідносин щодо використання зазначених електронних бізнес-ресурсів. Зокрема, відсутня законодавча регламентація правового режиму Інтернет-магазинів як сайтів. Натомість, використовується інше поняття – Інтернет-магазин як засіб для представлення або реалізації товару, роботи чи послуги шляхом вчинення електронного правочину [16]. У законодавстві відсутнє універсальне поняття «власника сайту» та «користувача сайту». Також профільний Закон, що регулює сферу електронної комерції, визначаючи суб'єктами електронної комерції продавця товарів, робіт, послуг, покупця (замовника, споживача) товарів, робіт, послуг, постачальника [16], обходить

увагою власника та користувача сайту (в тому числі Інтернет-магазину).

Як слушно зазначає І. Белова, власник веб-сайту в зазначеній сфері визначається як користувач кваліфікованої електронної довірчої послуги з формування, перевірки та підтвердження чинності кваліфікованого сертифіката автентифікації веб-сайту; разом із тим у сфері електронної комерції один сайт може використовуватися кількома чи навіть багатьма особами (в тому числі учасниками одного чи кількох віртуальних підприємств) [2, с. 29].

Нами виявлено й інші недоліки у правовому регулюванні надання електронних фінансових послуг: обмеженість нормативно-правового закріплення та невідповідність найкращим світовим стандартам; повільні темпи імплементації у національне законодавство положень Регламентів і Директив ЄС, що врегульовують зазначені процедури, з урахуванням специфіки національного ринку; відсутність спрямування споживчого законодавства на захист прав осіб, що користуються фінансовими послугами через мережу Інтернет тощо.

Хоча Міністерство цифрової трансформації [17; 18] має на меті забезпечити опанування населенням України цифрових навичок, проте навряд чи є можливим тотальне охоплення всього населення щодо цього з огляду на низку чинників (вік, стан здоров'я, наявність відповідних засобів, здатність до засвоєння нової інформації тощо) [2, с. 29].

На наше переконання, законодавство у сфері споживчих правовідносин слід доповнити положенням щодо надання Держпродспоживслужбі права звертатися до провайдера Інтернет-послуг щодо обмеження доступу до веб-сайтів суб'єктів господарювання, які здійснюють нечесну підприємницьку діяльність та порушують законодавство про захист прав споживачів. Також слід звільнити суб'єктів господарювання від обов'язку створювати обмінний фонд товарів, упровадити надання суб'єктами господарювання документів, що підтверджують гарантійні зобов'язання, в електронній формі.

У післявоєнний період продовження формування системи державних органів у сфері захисту прав споживачів в Україні має відбуватися на основі розробки відповідної концепції, стратегії та програми проведення адекватної комплексної

політики, наявності необхідних інститутів, застосування засобів та методів її забезпечення. Вона має відображати такі основні напрями: активізація процесів адаптації національного законодавства з питань захисту прав споживачів до законодавства та практики ЄС (створення асоціацій захисту прав споживачів, запровадження інституту омбудсмена, оптимізованого механізму досудового розгляду скарг та розв'язання спорів); удосконалення законодавства з питань захисту прав споживачів, зокрема щодо обсягу та порядку обов'язкового розкриття інформації фінансовими та іншими установами; координація роботи органів, що здійснюють державне регулювання споживчих послуг, та інших центральних органів виконавчої влади; запровадження державного регулювання процедури оцінювання рівня дотримання прав споживачів; сприяння запровадженню системи компенсаційних механізмів на ринках фінансових послуг; реалізація державних цільових програм підготовки спеціалістів з означених питань; забезпечення інформування населення через засоби масової інформації про послуги фінансових установ та про можливі ризики споживачів та ін.

Відповідна комплексна програма на наступні п'ять років повинна забезпечити реалізацію державної споживчої політики, яка обумовлена потребою врахування наслідків війни на території України, а також досвіду та проявів світової фінансової кризи в національній економіці, з метою запровадження дієвих механізмів захисту її від наслідків, а також забезпечення надійного захисту прав споживачів.

Висновки.

Отже констатуємо, що не дивлячись на окремі трансформації нормативно-правово-

го регулювання, наявна система захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг має зазнати змін з огляду на світові та загальноєвропейські тенденції вказаних процесів і віднайти своє втілення у напрямі діджиталізації відносин, що виникають між органами державної влади та споживачами.

В Україні має бути розроблена, закріплена на нормативному рівні та упроваджена Комплексна програма реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг на період 2023–2027 рр. як документ, який визначатиме пріоритетні напрямки та завдання здійснення реформ у споживчій сфері з урахуванням наслідків війни на території України та проявів світової фінансової кризи в національній економіці. Зміст програми повинен координувати загальнодержавні дії в галузі забезпечення споживчої безпеки у сфері фінансових послуг на рівні окремих громадян, господарюючих суб'єктів, галузей, секторів економіки, а також на національному, регіональному та глобальному рівнях.

Законодавство в сфері споживчих правовідносин необхідно доповнити положенням щодо надання Держпродспоживслужбі права звертатися до провайдера інтернет-послуг щодо обмеження доступу до веб-сайтів суб'єктів господарювання, які використовують нечесну підприємницьку практику та порушують законодавство про захист прав споживачів. Також слід звільнити суб'єктів господарювання від обов'язку створювати обмінний фонд товарів, упровадити надання суб'єктами господарювання документів, що підтверджують гарантійні зобов'язання, в електронній формі.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Сатир Л.М. Захист прав споживачів у сфері економіки та організації торгівлі: концептуальні засади та економічний аналіз / Л.М. Сатир, Л.І. Стаднік, А.В. Непочатенко // *Ефективна економіка*. 2020. № 8. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua>
2. Белова І. Соціально-правове забезпечення електронного бізнесу. *Вектори інноваційного розвитку освіти, науки і бізнесу в умовах глобальних змін*. IX міжнародна науково-практична конференція. Київ. 2020. С. 29-30.
3. Горохова Т.В. Вплив розвитку цифрових технологій на поведінку споживачів. *Вісник аграрної науки Причорномор'я*. 2021. Вип. 4. С. 45-54.
4. Крегул Ю. І. Захист прав споживачів фінансових послуг : монографія / Ю. І. Крегул, О. Ю. Радченко. Київ, 2018. 264 с.
5. Муляр М.С. Цивільно-правове регулювання споживчого кредитування в Україні: дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. Нац. акад. прав. наук України. Київ, 2019. 243 с.

6. Піцурія Н. Окремі питання цифровізації відносин щодо захисту прав та законних інтересів споживачів небанківських фінансових послуг. *Підприємництво, господарство і право*. 8/2020. Київ, С. 196-204.

7. Яновицька Г.Б. Цивільно-правові засоби захисту прав споживачів в Україні. Автореф. дис. на здобуття наукового ступеня доктора юридичних наук: 12.00.03. Львівський національний університет імені Івана Франка, Львів, 2021. 34 с.

8. Про захист прав споживачів: Закон України від 01.12.2005 р. № 3161- IV. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/T102300?an=605647&hide=true>

9. Господарський кодекс України 16 січня 2003 року № 436. <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15>

10. Про звернення громадян. Закон України. ВР № 394/96-ВР від 02.10.96, ВВР, 1996. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>

11. Цивільний процесуальний кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2004, № 40-41, 42, ст. 492).

12. Конституція України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, № 30, ст. 141). 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>

13. Цивільний кодекс України (Відомості Верховної Ради України), 2003, № № 40-44, ст. 356). URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15/ru/ed20131011#Text>

14. Стратегія фінансового сектору України до 2025 року. URL : https://mof.gov.ua/storage/files/Strategija_financovogo_sectoru_ua.pdf.

15. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг. Закон України 122-IX від 20.09.2019 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/122-20#Text>

16. Про електронну комерцію : Закон України від 3 вересня 2015 р. Відомості Верховної Ради України. 2015. № 45. Ст. 410.

17. Деякі питання оптимізації системи центральних органів виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 2 вересня 2019 р. № 829. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/829-2019-%D0%BF>

18. Положення про Міністерство цифрової трансформації України : затв. Постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 р. № 856 URL : http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/KP190856.html.