

Спільний проект Європейського Союзу та
Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй

Спільнота споживачів та громадські об'єднання

Судовий захист прав споживачів в Україні

Спільний проект Європейського Союзу та Програми розвитку ООН
«Спільнота споживачів та громадські об'єднання»
вул. Шовковична, 30-б, оф.26
Київ 01024, Україна
+380 44 253 6705, 253 6732, 257 6679
www.undp.org.ua/cscn



Проект фінансується
Європейським Союзом



Судовий захист прав споживачів в Україні

Зміст

Вступ	4
Стан розгляду в судах України споживчих справ протягом 1991 – 2005 років	8
Судовий розгляд справ про захист прав споживачів у 2006 році	30
Верховний Суд у справах про захист прав споживачів	38
Доступ споживачів до судового захисту прав та ефективність судового розгляду.....	46
Статистика розгляду в судах України споживчих справ та місце їх у судовому провадженні	50
Висновки. Пропозиції щодо вдосконалення розгляду споживчих справ.	51
Посилання.....	57

Вступ

Конституція України передбачає право кожного громадянина, а також іноземців та осіб без громадянства на звернення до суду щодо захисту своїх прав та на правову допомогу. Таке право не може бути обмежене за жодних обставин (ст. 64 Конституції). Водночас держава Україна дбає про захист життя та здоров'я її громадян, зокрема й за споживання продукції харчового, побутового, виробничо-технічного призначення та при наданні послуг. Основним параметром таких продуктів та послуг названо їхню якість (ст. 16 Конституції).

Вказані конституційні положення створюють загальнополітичні та правові засади забезпечення прав споживача. Відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» (далі – Закон) такі заходи передбачено у вигляді єдиної системи, до якої належать:

- по-перше, *самозахист*, правову основу для здійснення якого створює ст. 19 Цивільного кодексу України та статті 8 і 9 Закону. Самозахист відбувається внаслідок активних ініціативних дій суб'єкта з вимогою до продавця (виробника) стосовно усунення порушень його прав на безпеку та якість продукції, на повноту й об'єктивність інформації. Це передбачена Законом процедура обміну неякісних або якісних, але не підходящих товарів; повернення сплачених кошів за такі товари в разі, коли замінити їх неможливо; гарантійного ремонту товарів протягом установлених термінів;
- по-друге, *громадська форма захисту прав*. Ст. 24 Закону передбачає змогу засновувати громадські організації із захисту прав споживачів, процедура створення та діяльності яких регулюється спеціальним законом «Про об'єднання громадян» № 2460-12. Громадська форма захисту – це реалізація суспільного (колективного) інтересу до забезпечення прав споживачів, однак, на відміну від самозахисту та інших форм захисту прав споживачів, відбувається із залученням державних органів управління, місцевого самоврядування та судової влади. Громадській формі захисту прав споживачів також притаманні широка роз'яснювальна робота та попередня оціночна (аналітична) діяльність щодо дотримання виробниками (продавцями) товарів і послуг нормативних вимог до якості та безпечності продукції й послуг (ст. 25 Закону).

По-друге, *державний (адміністративний) захист*, що його здійснюють компетентний орган державної влади з питань захисту прав споживачів (наразі – Державний комітет технічного регулювання та споживчої політики) та система його територіальних управлінь і відділів. Повноваження із захисту прав споживачів вказаного органу визначені ст. 26 Закону та стосуються: 1) перевірки діяльності суб'єктів господарювання, що виробляють і реалізують товари та надають послуги (планових і позапланових) та перевірки якості (експертизи) реалізовуваних/надаваних товарів і послуг; 2) одержання необхідної документації, що засвідчує якість товарів і послуг; 3) застосування відповідних заходів у разі порушення прав споживачів – видання обов'язкових приписів, заборона та припинення діяльності виробників і продавців товарів та послуг, опломбовування споруд, торговельних та інших приміщень, використання яких здійснюється із порушенням прав споживачів, застосування санкцій до порушників законодавства про захист прав споживачів.

Близьким за повноваженнями до адміністративного (державного захисту) є *самоврядний захист* прав споживачів, що його згідно зі ст. 28 Закону здійснюють спеціальні підрозділи виконкомів органів місцевого самоврядування.

Особливе місце належить *судовому захистові* прав споживачів. Відповідно до Закону судовий захист споживчих прав громадян здійснюється через звернення споживачів до судів загальної юрисдикції та з позовами про захист прав на:

- безпечну та якісну продукцію;
- повну, достовірну та прозору споживчу інформацію;
- відшкодування матеріальної (майнової) шкоди, заподіяної споживанням неякісної продукції або наданням неповної чи оманливої інформації, що перешкодило використанню продукції за її призначенням;
- відшкодування моральної (немайнової) шкоди, завданої внаслідок споживання неякісної або небезпечної продукції, отриманням неякісних послуг (зокрема й недоброзичливим ставленням персоналу), бездіяльністю державних і самоврядних органів захисту прав споживачів;
- на вчасне, достатнє й об'єктивне реагування державних та самоврядних органів (організацій) на виявлені / заявлені факти порушення споживчих прав.

Судовий захист споживчих прав здійснюється зазвичай в індивідуальній формі, тобто завдяки поновленню в правах позивача (співпозивача), що є безпосереднім споживачем продукції чи послуг або відшкодування збитків, заподіяних порушенням прав суб'єкта.

Водночас судовий захист тісно пов'язаний з іншими формами захисту. Зокрема, існує обґрунтований погляд (Молчанов), що моментом виникнення спору про право, а отже, розгляду в межах судового провадження, є відмова продавця (виконавця послуг) замінити товар (зменшити його ціну, відшкодувати збитки). З огляду на це слід зважати на безпосередній зв'язок судового захисту споживчих прав з самозахистом як безпосереднім пред'явленням претензій до продавця або виробника неякісної продукції. Це не підтверджується судовою практикою в справах про захист прав споживачів, оскільки українські суди, вирішуючи справи, керуються конституційним положенням про підсудність їм спорів щодо всіх правовідносин, котрі виникають у суспільному житті, – згідно з тлумаченням Конституційного Суду України (*рішення в справі за зверненням жителів міста Жовті Води щодо офіційного тлумачення статей 55, 64, 124 Конституції України*). Однак такий розрив природних зв'язків вказаних форм захисту призводить до уникнення досудового (альтернативного) розв'язання спору про право, що негативно позначається на термінах розгляду щодо захисту споживчих прав, формування одноманітної доброї практики розгляду їх.

Непоодинокі судові справи стосуються оскарження дій і бездіяльності органів та організації державного захисту прав споживачів (адміністрування споживчих відносин) щодо забезпечення належної якості продукції та послуг на момент продажу (надання).

Громадський захист прав споживачів безпосередньо поєднаний із судовим через подання колективних позовів та внаслідок визнання Законом правосуб'єктності асоціації, спілок та інших організацій із захисту прав споживачів представляти інтереси невизначеного кола громадян (наприклад, *справа «Українська асоціація споживачів проти «Української телефонної компанії»* тощо). Це створює умови позитивного вирішення питань обстоювання публічного інтересу в сфері захисту споживчих прав, що наразі не визначений як такий у національній правовій системі.

Загалом практика вирішення справ про захист прав споживачів досить одноманітна та не надто поширена, що зумовлено низкою чинників:

- а) недостатньо динамічний розвиток законодавства про захист прав споживачів;
- б) загалом правильне застосування судами першої інстанції законодавства щодо споживчих прав;
- в) значна реальна тривалість розгляду справ у судовій системі України з формальним дотриманням термінів вирішення справ, що, однак, нівелюється складною системою оскарження та виконання судових рішень;
- г) правова необізнаність населення, зокрема й брак достатньої підтримки освітніх і роз'яснювальних заходів у царині споживчих прав;
- г) істотна кінцева вартість юридичних послуг у справах про захист прав споживачів, недостатній розвиток інститутів правової допомоги населенню.

Внаслідок таких обставин судовий захист прав споживачів не посідає належне вагоме місце в системі правових засобів із захисту прав споживачів, яке йому відведено згідно із законодавством. Поліпшення такої ситуації потребує докладного аналізу практики застосування судами України відповідного законодавства задля виявлення окремих проблем правозастосування.

Стан розгляду в судах України споживчих справ протягом 1991 – 2005 років

Чинне законодавство України, зокрема Закон, інші нормативні документи різної юридичної сили, ухвалені на реалізацію положень останнього протягом формування інституту споживчого права зазнавали численних змін, що позначилося на ухваленні судами національної системи правосуддя рішень у справах про захист прав споживачів.

Основна судова практика, котра доступна й підлягає узагальненню, склалася впродовж 1991 – 2005 років і стосується переважно визначення кола суспільних відносин, що підлягають правовому регулюванню законодавством щодо прав споживачів, встановлення належних позицій і відповідачів у справах про захист згаданих прав, призначення та реального відшкодування матеріальної та моральної шкоди, завданої громадянам.

До найбільш загальних висновків після вивчення справ про захист справ споживачів, датованих 1991 – 2005 роками, слід віднести наявність багатьох порушень процесуального закону, спричинених незаконним спрощенням цивільного процесу, а також відмінність у розумінні та застосуванні суддями норм матеріального права за розв'язання спорів про захист прав споживачів.

Редакції Закону, що діяли протягом 1991 – 2005 років, серед відносин, що підлягали регулюванню, визначали, зокрема, такі: відносини між споживачами товарів (послуг) і виробниками, продавцями (виконавцями послуг) різних форм власності та передбачених законодавством організаційно-правових форм; встановлення права споживачів та визначення механізму реалізації державного захисту їхніх прав.

Характер виниклих і розв'язаних у судах України спорів свідчить про невинувато змужене їх коло, що було змужвлено недостатнім усвідомленням громадянами свого права на судовий захист, а інколи й судовими помилками на стадії вирішення питання щодо підвідомчості посталих правових конфліктів. Зокрема, абсолютна більшість заявлених позовів впливали з договорів купівлі-продажу та підряду.

Між тим, межі дії Закону значно ширші, а ефективність застосування його в захисті прав споживачів має бути значно вищою. На користь такого висновку свідчать і численні запити судів, органів виконавчої влади, громадських об'єднань стосовно застосування Закону до тих чи інших правовідносин.

Скажімо, було розглянуто надзвичайно мало справ, що стосувалися договорів майнового найму, зокрема й побутового прокату; найму (оренди) житлового приміщення, в частині відносин між наймодавцем (орендодавцем) та наймачем (орендатором) з надання передбачених договором послуг, інженерно-комунального характеру; перевезення громадян та їхнього вантажу, зберігання.

При цьому склалась різноманітна практика вирішення вказаних справ, у яких суди не завжди правильно оцінювали обставини справи з огляду на фактичні відносини між сторонами спору. Наприклад, у справі про відшкодування збитків, завданих пошкодженням автомобіля, що знаходився на охоронюваній стоянці санаторію (Справа № 6-16618кс03, Ухвала Верховного Суду України 10 листопада 2005 року), суд першої інстанції присудив позивачеві відшкодування матеріальних збитків і моральної шкоди. Однак рішення, що було за принциповими позиціями (окрім зміни розміру відшкодувань) залишено в силі судом апеляційної інстанції, скасував Верховний Суд на тій підставі, що суди нижчих інстанцій за розгляду справи не встановили дійсного змісту правовідносин між сторонами. Зокрема, в ухвалі Верховного Суду вказано, що суд не дав оцінки фактові формулювання в преїскуранті відповідача реально надаваних послуг – не як послуг зі збереження автомобіля позивача, а як послуг із паркування, тобто розміщення автомобіля на території санаторію. Також суди, що розглядали справу, не врахували попередження, що відповідач не несе відповідальності за збереження майна відпочивальників, зокрема й автомобілів, припаркованих на території санаторію.

Водночас в іншій споживчій справі, що стосувалася відносин зі збереження автомобіля на охоронюваній стоянці (Постанова Верховного Суду України від 11 серпня 2004 року), суд першої інстанції виніс правосудне рішення, що було залишено в силі за наслідками апеляційного та касаційного розглядів. Суд узяв до уваги спеціальний нормативно-правовий акт – Правила зберігання транспортних засобів на автостоянках (Постанова Кабінету Міністрів від 22 січня 1996 року) та встановив, що в межах фактичних правовідносин, що склалися, було наявне платне

відповідальне зберігання на охоронюваній спеціально обладнаній стоянці автотранспортного засобу позивача, що його під час такого зберігання було викрадено. Суд також надав оцінку фактам безпосереднього звернення позивача до відповідача з вимогами повернути викрадений транспортний засіб, а згодом – відшкодувати його вартість.

Тож слід зауважити стосовно важливості всебічного дослідження обставин справи для з'ясування можливості застосування положень Закону та відшкодування збитків, зокрема й моральної шкоди. Окрім цього, практика розгляду справ про захист прав споживачів протягом 1991 – 2005 років з винесенням рішень, що їх згодом переглядали та скасовували суди вищих інстанцій, свідчить про окремі випадки прихильного ставлення суддів до потерпілих осіб, які звертаються стосовно відшкодування збитків або з іншими вимогами, що випливають із Закону, а це, своєю чергою, не дало змоги повністю й об'єктивно з'ясувати реальний стан правовідносин.

У результаті аналізу судових рішень у споживчих справах вказаної категорії, насамперед пов'язаних із заподіянням шкоди при наданні послуг, слід особливо наголосити на такій причині виникнення подібних спорів, як недостатня поінформованість споживачів у момент отримання послуг або придбання товарів, що призводило до суттєвих розходжень у позиціях сторін розглядуваних справ.

Чимало справ про захист прав споживачів за розглядуваного періоду були пов'язані з незаконними діями на ринку фінансових (зокрема й інвестиційних) послуг у 1993-1995 роках. А саме спори, що виникали з відносин довірчого управління майном (коштами) відповідно до Декрету Кабінету Міністрів «Про довірчі товариства», згідно з яким довірчими операціями визначено послуги, що їх згадані товариства надають довірцям майна. А оскільки за Законом у чинній на той час редакції споживач – це громадянин, який купує, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари, роботи, послуги для власних побутових потреб, а згідно з Декретом довірче товариство громадянам надає послуги у вигляді збереження та представництва з обслуговування майна довіртелів, можна зробити висновок, що такі правовідносини між громадянами та довірчими товариствами підпадають під дію Закону України «Про захист прав споживачів».

Таким чином до правовідносин, що регулюються Законом, суди обґрунтовано відносили договори з надання фінансових послуг, зокре-

ма й кредитів для особистих побутових потреб громадян, відкриття та ведення рахунків клієнтів-громадян, здійснення розрахунків за їхнім дорученням, послуги з приймання від громадян і збереження цінних паперів та інших цінностей, надання їм консультаційних послуг, інші договори.

Аналіз цивільних справ показує, що на стадії прийняття позовної заяви найпоширенішою помилкою було невиконання ч. 4 ст. 24 Закону в редакції 1993 року, відповідно до якої споживачів звільняють від сплати державного мита за позовами, пов'язаними з порушенням їхніх прав.

Найбільше суди України розглянули справ за позовами про захист прав споживачів у разі придбання товару неналежної якості. Згідно зі ст. 14 Закону в редакції 1993 року споживач, виявивши недоліки чи фальсифікації товару протягом гарантійного або інших термінів, установлених обов'язковими для сторін правилами чи договором, має право за своїм вибором пред'явити продавцеві або виробникові товару вимоги щодо

- а) безоплатного усунення вад товару або відшкодування витрат на виправлення їх споживачем чи третьою особою;
- б) заміни на аналогічний товар належної якості;
- в) відповідного зменшення його купівельної ціни;
- г) заміни на такий же товар іншої моделі з відповідним перерахуванням купівельної ціни; д) розірвання договору та відшкодування збитків, яких він зазнав.

Основні складнощі за судового захисту прав споживачів виникали при застосуванні положень Закону, що стосуються комісійного продажу товарів, та за способи захисту прав громадян унаслідок завдання шкоди товарами, які вийшли з ладу як протягом гарантійного терміну, так і за їхньої придатності, коли гарантійний термін сплив.

Суди не завжди враховували, що згадані вимоги споживача можуть бути задоволені щодо товарів, термін гарантії на які не завершився. Гарантійні зобов'язання виробника товарів (виконавця послуг) регламентувала ст. 13, а майнова відповідальність за шкоду, заподіяну товарами (послугами) неналежної якості протягом терміну служби, тобто післягарантійний термін, передбачена й регламентована ст. 17 Закону в редакції 1993 року.

Показовою є справа щодо присудження відшкодування збитків, заподіяних товарами, придбаними через мережу комісійної торгівлі (Узагальнення судової практики про захист прав споживачів // Архів Вер-

ховного Суду України). У січні 1994 року П. звернувся до суду з позовом до орендного підприємства «1000 дрібниць» м. Стаханова про розірвання договору купівлі-продажу мікрохвильової печі «Дніпрянка» неналежної якості, стягнення неустойки та відшкодування завданої моральної шкоди.

Останнім рішенням Стахановського окружного суду Донецької області від 7.12.1994 року позов П. задовільнено з присудженням стягнути на його користь з орендного підприємства «1000 дрібниць» у рахунок відшкодування збитків вартість мікрохвильової печі 8,5 млн. крб., неустойку 20 млн. крб., відшкодувати судові витрати, а всього стягнути 29814000 крб.

При цьому суд не звернув уваги на ту обставину, що позивач придбав товар у комісійному відділі торговельного підприємства, а чи була згода продавця, відповідно до ч. 2 ст. 14 Закону, не з'ясовував.

При розв'язанні цього спору допущено інших порушень закону, поширених за подібних позовів. Зокрема, п. «а» ч. 1 ст. 14 Закону було передбачено право споживача на безоплатне усунення продавцем вад товару. Безпосереднім розширенням такого права споживача є п. 7 ст. 14 Закону, згідно з яким за пред'явлення споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків деяких товарів вони мають бути усунені протягом 14 днів, або за згодою сторін в інший термін. Крім цього, на вимогу споживача на час ремонту йому надають подібний товар незалежно від моделі (перелік таких товарів визначений КМ України і наведений у додатку № 2 до постанови КМ України від 19.03.1994 року № 172).

Саме за порушення обов'язку, передбаченого для продавця п. 7 ст. 14 Закону, законодавець запровадив додаткову форму майнової відповідальності у вигляді сплати неустойки в розмірі одного відсотка вартості товару за кожен день затримки усунення недоліків чи виконання вимоги про надання аналогічного товару на час ремонту.

Тому за вибору позивачем іншої форми захисту свого права, в цьому випадку розірвання договору купівлі-продажу та відшкодування збитків, суд безпідставно стягнув з відповідача неустойку.

У мотивувальній частині рішення суд відмовив у задоволенні вимоги про відшкодування завданої відповідачем моральної шкоди, посилаючись на значну суму стягнутої (до того ж безпідставно) неустойки, що не можна визнати за правильне.

Не завжди правильно суди визначались стосовно належного відповідача в позові про захист прав споживача в разі придбання ним това-

ру неналежної якості, зокрема не завжди правильно й повно з'ясували обставини продажу товарів. Згідно з ч. 2 ст. 14 Закону в аналізованій редакції вимоги споживача щодо заміни, ремонту товару, відшкодування збитків, моральної шкоди пред'являються за вибором споживача: а) продавцеві за місцем купівлі товару або за місцезнаходженням споживача створеним власником продавця торговельним підприємствам, що продають аналогічні придбаним споживачем товари, або підприємствам, на які ці функції покладено на підставі договору, або б) виробникові чи підприємству, що виконує його функції за місцезнаходженням споживача. Функції представників підприємств-виробників виконують їхні представництва та філії, створені для цього виробниками, або підприємства, які виконують вказані вимоги на підставі договору з виробником.

Протягом 1991 – 2005 років суди апеляційної й касаційної інстанцій неодноразово переглядали справи, в яких суди нижчих інстанцій помилково встановлювали відповідача в справі, а отже, присуджували відповідні компенсації, зокрема й моральної шкоди.

Типовою є справа, переглянута в касаційному провадженні, щодо відшкодування вартості повернутого товару, що виявився невідходящим (Ухвала Верховного Суду від 18 жовтня 2006 року). В квітні 2003 року позивачка П. звернулася до Мелітопольського районного суду з вимогою відшкодувати їй 676 грн., що відповідає вартості повернутого товару, та 2000 грн. моральної шкоди. П. Зазначила, що вона придбала в магазині «М», який належить відповідачеві В., 14,7 м² кахлю на загальну суму 676 грн.

Посилаючись на те, що кахель не підійшов їй за кольором та малюнком, вона звернулася до В. з проханням замінити його на інший або повернути сплачені за нього гроші. Діставши відмову, 27 лютого 2003 року вона повернула кахель у магазин, але вартість товару їй не відшкодували. У зв'язку з порушенням її прав як споживача їй було заподіяно моральну шкоду.

Рішенням Мелітопольського міського суду Запорізької області від 13 лютого 2004 у задоволенні позовних вимог П. відмовлено. Рішенням апеляційного суду Запорізької області від 10 червня 2004 рішення Мелітопольського міського суду Запорізької області від 13 лютого 2004 скасовано та ухвалено нове, яким позовні вимоги П. задоволено частково: стягнуто з В. на її користь вартість повернутого кахлю в розмірі 676 грн., на відшкодування моральної шкоди – 500 грн. та на користь держави – державне мито в розмірі 51 грн. Ухвалюючи рішення про відмову в

задоволенні позову, суд першої інстанції керувався тим, що позивачка не має права на відшкодування вартості повернутого товару, оскільки не довела фактів придбання його та повернення відповідачеві.

Апеляційний суд, скасовуючи рішення суду першої інстанції й ухвалюючи нове про задоволення заявлених позовних вимог, вважав доведеним факт придбання позивачкою кахлю в магазині «М.», який належить відповідачеві, в указаному розмірі та за ціною й дійшов висновку про стягнення з відповідача вартості повернутого товару та компенсації позивачці моральної шкоди.

Водночас слід звернути увагу на формулювання підстав позову та часткового задоволення апеляційної скарги. Зокрема, суд задовольнив позов у частині розірвання договору купівлі-продажу кахлю та повернення сплачених коштів на підставі норм чинного на час укладення договору цивільного законодавства, водночас не враховано, що у випадку купівлі-продажу комплектного, якісного товару, який, однак не підійшов за певними параметрами, що становлять його якісні ознаки, споживач має право на заміну такого товару на аналогічний за ціною або на дорожчий з доплатою. Повернення сплачених коштів у випадку відмови від непідходящого товару Законом у редакції 1993 року не передбачалося. Водночас статтю 24 Закону в чинній на той час редакції, що була використана як юридична підстава для компенсації моральної шкоди, застосовано неправильно, оскільки вона вказувала на можливість присудження відшкодування моральних збитків лише за визначення відповідного питання, тобто наслідку постачання товару неналежної якості. В цьому випадку, оскільки моральна шкода була заподіяна не використанням товару, а діями В., що відмовився замінити придбаний у магазині «М.» кахель, суд мав застосувати безпосередньо норми цивільного законодавства.

Проте не можна визнати законним та обґрунтованим і рішення суду першої інстанції, оскільки, розв'язуючи спір, він не перевіряв доказів позивачки про придбання кахлю в магазині відповідача й не дав їм належної правової оцінки. Тому за перегляду в касаційному провадженні рішення судів першої й апеляційної інстанцій було скасовано й направлено на новий розгляд.

У справі Ф. проти спільного підприємства «Автомобільний Дім «Україна – Мерседес-Бенц» (Закон & Бізнес. – № 12 – 13. – 29 березня 2003 р.) позивачка подала позов про розірвання договору купівлі-продажу та відшкодування збитків. Вона заявляла про придбання у відповідача ав-

томобіля «Мерседес-Бенц-S500L» неналежної якості, що підтверджено нестійкістю останнього в керуванні та тим, що автомобіль протягом року понад десять разів ремонтували, і просила суд розірвати договір купівлі-продажу й стягнути з відповідача на її користь збитки та компенсувати моральну шкоду.

Рішенням Вишгородського районного суду Київської області від 15 квітня 2002 позов задоволено, договір купівлі-продажу автомобіля «Мерседес-Бенц-S500L» від 06.06.2000 р. розірвано, приведено сторін у первісний стан: зобов'язано СП протягом десяти днів після набрання рішенням законної сили виплатити Ф. 556235,60 грн. та 35000,00 грн. – за надання юридичної допомоги, а всього – 591235,60 грн. Зобов'язано Ф. у день отримання коштів від СП передати автомобіль останньому за участі державної виконавчої служби. Стягнуто з СП на користь Ф. відшкодування моральних збитків у сумі 50000,00 грн. та на користь держави державне мито – в сумі 1700,00 грн.

Ухвалою колегії суддів судової палати в цивільних справах апеляційного суду Київської області від 05.07.2002 зменшено обсяг стягнутої на користь Ф. моральної шкоди та витрат на оплату юридичної допомоги.

Втім, вирішуючи справу, суди першої й апеляційної інстанцій вважали, що продавцем автомобіля неналежної якості є відповідач, керуючись тим, що позивачка замовила в нього зазначений автомобіль. Насправді суди не встановили належного відповідача в справі. Зокрема, спільне підприємство «Автомобільний Дім...» було генеральним представником акціонерного товариства «Даймер Крайслер АГ» в Україні з продажу та сервісу автомобілів «Мерседес-Бенц», його менеджер прийняв замовлення на автомобіль і передав позивачці текст договору купівлі-продажу з АТ, якого вона підписала, що підтверджено долученим до справи договором купівлі-продажу автомобіля та показаннями свідків.

До справи додано договір купівлі-продажу від 06.06.2000 р., укладений між покупцем Ф. і продавцем АТ, за яким продавець продає, а покупець купує легковий автомобіль «Мерседес-Бенц» типу S500L за 154115 німецьких марок.

Пунктом 7 зазначеного договору визначено, що кожній зі сторін не дозволено передавати права й обов'язки за цим договором третій стороні, всі зміни потребують письмового підтвердження обох сторін. Передбачено також, що оформлення та супроводження замовлення в Україні здійснює генеральне представництво фірми «Даймер Крайслер АГ»

– спільне підприємство «Автомобільний Дім «Україна – Мерседес-Бенц». Оскільки судові не було надано договору доручення між фірмою «Даймер Крайслер АГ» та спільним підприємством, що не дає змоги встановити характер та обсяг повноважень останнього як представника, зокрема й права здійснювати повноваження продавця за договорами купівлі-продажу автомобілів. Так само суд не з'ясував, чи було спільне підприємство належно оформленим та зареєстрованим на території України представництвом «Даймер Крайслер АГ» як суб'єкт зовнішньоекономічної діяльності.

Повноваження щодо розгляду та задоволення законних вимог споживачів згідно з вищевказаною ст. 14 Закону в редакції 1993 року виконують також створені власником продавця торговельні підприємства та філії, що продають аналогічні придбаним споживачем товари, або підприємства та філії, створені для цього виробниками, або підприємства, які виконують зазначені вимоги на підставі договору з виробником. Водночас немає доказів реєстрації спільного підприємства як торговельного представника, це також не впливає із долученої до справи копії статуту підприємства.

Рішення судів першої й апеляційної інстанцій було скасовано, а справу направлено на новий розгляд.

Вказані справи свідчать про недостатню увагу, що їй приділяли суди вирішенню питань належності відповідей у споживчих справах, а також про те, що споживачі також надзвичайно мало уваги приділяли особам продавця та виробника товарів (послуг), що в подальшому ускладнює їхню процесуальну позицію та зменшує ймовірність позитивного вирішення питання про захист їхніх прав у судах. Причинами такої ситуації вбачається неуніфікований підхід до визначення осіб, повноважних приймати та розглядати заяви (претензії) від імені продавця (виробника), в чинному до 2005 року законодавстві. Слід констатувати поліпшення такої ситуації з ухваленням нової редакції Закону, де чітко визначено особу продавця (суб'єкт господарювання, який згідно з договором реалізовує споживачеві товари або пропонує їх до реалізації) та виробника (суб'єкт господарювання, який виробляє товар або заявляє про себе як про виробника товару на упаковці чи в супровідних документах або імпортує товар), а інформацію про виробника товарів віднесено до споживчої інформації, яку слід надавати споживачеві в момент продажу товару (надання послуги).

Застосовуючи Закон, суди виявляли непоодинокі випадки, коли позов в інтересах споживача пред'являли або місцевий орган Державного комітету України у справах захисту прав споживачів, або громадська організація споживачів (об'єднання споживачів).

Судовий захист прав споживачів у разі придбання ними товару неналежної якості не передбачає обов'язку споживача попередньо пред'являти письмову претензію до продавця (виробника), хоча з матеріалів справ видно, що в деяких випадках суди вимагають дотримання саме такого порядку.

Велика кількість справ пов'язана із з'ясуванням характеру правовідносин, що склалися між сторонами спору, та поширення на такі відносини положень Закону. Системне застосування норм Закону, Цивільного кодексу УРСР (з 2003 року – Цивільного кодексу України), інших законів у низці випадків становило значні складнощі для судів та призводило до винесення неправильних рішень.

Наприклад, у серпні 1994 року С. звернулась до суду з позовом до шахти «Комсомолец Донбасу» та Харцизького підприємства електромереж про відшкодування матеріальних та моральних збитків. Позивачка посилалась на те, що в зв'язку з різким перепадом рівня напруги в електромережі вийшов з ладу її холодильник (Узагальнення в справах про захист прав споживачів // Архів Верховного Суду України). Правильно встановивши, що матеріальних і моральних збитків споживачеві завдано діями наймодавця, що неналежно виконував свої обов'язки щодо експлуатації інженерних споруд і це призвело до аварії, та визначившись у розмірі спричиненої шкоди, суд обґрунтовано зобов'язав шахту відшкодувати завдані збитки. Слід зазначити, що в таких справах (постачання послуг через приєднану мережу) суди здебільшого правильно визначають співвідповідачів, винних у заподіянні шкоди споживачам цих послуг.

Зазвичай суди правильно давали оцінку до правовідносин, що фактично склалися, та відповідно до п. 6 ст. 15 Закону в редакції 1993 року виключали відповідальність продавця товарів або постачальника послуг унаслідок хибних дій самого споживача, що унеможливило використання товару або послуг у спосіб, що відповідає їхньому характерові. Подібні питання суди, як правило, вирішують при з'ясуванні обставин надання транспортних послуг, якість яких оскаржують у судах, наприклад, у справі подружжя Г. проти авіакомпанії «Аеросвіт» (Вісник Верховного Суду України. – 2006. – №7).

У жовні 2004 року подружжя Г. звернулося до Малинівського районного суду м. Одеси з позовом до ЗАТ «Авіакомпанія Аеросвіт» про захист прав споживачів та відшкодування моральних і матеріальних збитків. Позивачі зазначили, що 15 жовтня 2004 р. вони придбали авіаквитки на переліт рейсом № 2 93 Одеса — Ларнака (Кіпр) для одного з подружжя та неповнолітнього сина 1999 року народження, але перевізник відмовив у перевезенні малолітнього сина, оскільки в того не було візи.

Малинівський районний суд м. Одеси рішенням від 19 листопада 2004 р. позов задовільнив: постановив визнати неправомірними дії посадовців авіакомпанії стосовно неповнолітнього Г.Є. і стягнути з відповідача 18 тис. грн. на компенсацію моральної шкоди, на користь позивачів — 33 тис. 223 грн. пені та 1 тис. 442 грн. — на відшкодування вартості квитка. Апеляційний суд Одеської області ухвалою від 8 червня 2005 р. скасував зазначене рішення місцевого суду, зменшивши обсяг відшкодування моральних збитків на користь подружжя.

Виносячи зазначене рішення, місцевий суд, з чим погодився й суд апеляційної інстанції, керувався тим, що згідно з вимогами статей 3 і 15 Закону відповідач мав повідомити позивачам про можливу відмову в перевезенні, щоб виконати застосовувані закони країни прибуття, а, оскільки в перевезенні дитини відмовлено, перевізник за кожну годину прострочення зобов'язаний сплатити пеню в розмірі трьох відсотків вартості послуги, вартість невикористаного квитка та моральну шкоду.

Відповідно до п. 2 ч. 2 ст. 908 Цивільного кодексу умови перевезення пасажирів окремими видами транспорту, а також відповідальність сторін щодо цих перевезень встановлено договором, якщо інше не передбачено цим Кодексом, іншими законами, транспортними кодексами (статутами), іншими нормативно-правовими актами та правилами, що їх видають відповідно до них. Суди першої й апеляційної інстанцій не врахували, що таким спеціальним нормативно-правовим є Повітряний кодекс України, згідно зі ст. 62 і 64 якого повітряний перевізник на підставі загальних правил має право встановити свої правила повітряних перевезень, які спрямовані на підвищення ефективності та якості перевезень і не містять умов та норм обслуговування пасажирів і клієнтури нижчих за рівень вимог, установлених відповідним органом державної виконавчої влади. Такі вимоги містяться в Правилах перевезень пасажирів та багажу, що затверджені наказом Міністерства транспорту України від 25 липня 2003 р. № 568 відповідно до Варшавської конвенції про пасажирські

перевезення повітряним транспортом та Загальних умов перевезень пасажирів і багажу, встановлених Міжнародною асоціацією повітряного транспорту.

Згідно зі статтями 11, 21, 22 зазначених Правил перевізник може відмовити в перевезенні пасажира, якщо така дія необхідна для того, щоб виконати застосовувані закони країни вильоту, прильоту або транзиту. Пасажир відповідає за одержання всіх необхідних для подорожі документів, віз, дозволів тощо, а також за виконання всіх застосовуваних законів щодо виїзду, в'їзду і транзиту країни відльоту, прибуття та транзиту. Перевізник не несе відповідальності перед пасажиром за наслідки того, що той не одержить таких документів або візи, або не виконає таких застосовуваних законів. На вимогу перевізника пасажир має пред'явити уповноваженим особам перевізника, представникам відповідних державних органів усі документи на виїзд, в'їзд, транзит, щодо стану здоров'я та інші, що їх вимагають відповідно до чинних законів.

Перевізник має право відмовити в перевезенні пасажирів, який не виконав чинних законів або документи якого не оформлені належно (зокрема й коли нема візи, коштів, квитка в зворотному напрямку тощо). Позивачі в справі не оформили належно документи своєї дитини, отже, перевізник правомірно відмовив у перевезенні малолітнього пасажира, оскільки в нього не було візи.

Тож подружжя зазнало шкоди внаслідок власних хибних дій, а отже, не це підлягає відшкодуванню відповідачем.

Подібне рішення було винесено в результаті касаційного перегляду справи «Донецьке обласне товариство захисту прав споживачів проти Донецької залізниці» (Узагальнення в справах про захист прав споживачів // Архів Верховного Суду України). В березні 1995 року Донецьке обласне товариство споживачів в інтересах Д. звернулось до суду з позовом до Управління Донецької залізниці про відшкодування збитків. Позивач посилався на те, що 5 грудня 1994 року Д. придбав квиток на залізничний потяг у напрямкові з Маріуполя до Санкт-Петербурга на 24 грудня 1994 року. Вартість квитка на момент його придбання становила 21582 крб. У результаті виниклих обставин пасажир мусив здати квиток 22 грудня 1994 року. При цьому йому повернули вартість квитка за цінами на час придбання, хоч на 22 грудня 1994 року вона становила 120000 крб., а на час пред'явлення позову – 540000 крб.

Рішенням Ворошиловського районного суду м. Донецька від 3 червня 1995 року, залишеним без зміни ухвалою судової колегії в цивільних справах Донецького обласного суду від 23 червня 1995 року, в позові відмовлено, оскільки суд правильно встановив винну споживача в шкоді, якої він зазнав (втрата на різниці вартостей квитків).

Набули популярності відносини з безпосереднього інвестування громадянами будівництва будинків і квартир у багатоквартирних будинках на засадах спільного інвестування таких будівництв з відповідними будівельними організаціями. Зокрема, з громадянами уклали договори спільної діяльності задля спрощення діяльності з фінансовими ресурсами, які акумулювали відповідні компанії (що є за своїм характером фінансовою діяльністю), що не дало судам змоги винести правосудні рішення із застосуванням Закону.

Наприклад, у справі О. проти товариства з обмеженою відповідальністю «Консоль ЛТД» (Вісник Верховного Суду України. – 2005. – № 10) О. в липні 2002 р. звернувся до суду з позовом про стягнення неустойки, мотивуючи свої позовні вимоги тим, що між ним та відповідачем було укладено договір про будівництво квартири. Цей договір було розірвано на підставі рішення Гагарінського районного суду м. Севастополя від 15 березня 2002 р. У зв'язку з цим О. просив стягнути з відповідача неустойку за прострочення виконання робіт відповідно до статей 15, 24 Закону. Гагарінський районний суд м. Севастополя рішенням від 24 червня 2003 р. відмовив О. в задоволенні позову до ТОВ, це рішення в подальшому скасував Апеляційний суд м. Севастополя, а позивачеві О. присуджено неустойку в розмірі 29 тис. 96 грн.

Однак суд першої інстанції правильно встановив, що між сторонами було укладено договір не підряду, а про сумісну діяльність, отже, позивач не є споживачем, тобто особою, яка набуває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари, роботи, послуги. За укладеним договором про сумісну діяльність позивач у відповідача не придбав ніяких товарів, не замовляв роботу або послугу. Норми Закону на спірні правовідносини не поширюються, тобто рішення суду апеляційної інстанції ухвалене з порушенням норм матеріального права й підлягає скасуванню.

Протилежного висновку дійшли суди, що розглядали в першій інстанції та в апеляційному провадженні справу К. проти товариства з обмеженою відповідальністю Л. (Юридична газета. – 2003. – №12. – 24 груд-

ня 2003 року). Між позивачем та відповідачем було укладено договір про спільну діяльність на спорудження трикімнатної квартири. Посилаючись на те, що відповідач не виконав своїх зобов'язань, а насправді між сторонами склалися підрядні правовідносини, позивач вимагав відшкодування заподіяних збитків та моральної шкоди. Однак за перегляду в касаційному провадженні Верховний Суд України звернув увагу на те, що суди неправильно оцінили правовідносини між сторонами, оскільки в договірних відносинах сторін не були наявні істотні та звичайні умови підрядних договорів у капітальному будівництві, а саме виділення земельної ділянки замовникові, передання підрядникові проектно-кошторисної документації, здійснення замовником контролю та технічного нагляду за відповідністю проектам та іншій документації.

Значні складнощі в розгляді споживчих справ буди пов'язані з розмежуванням майнової шкоди, завданої споживачеві безпосередньо придбанням та споживанням товару (послуги) неналежної якості, від опосередкованої, завданої життю, здоров'ю чи майну потерпілого споживача товарами (роботами, послугами) неналежної якості. Крім того, особливість правової норми полягає в тому, що право на відшкодування такої шкоди має потерпілий, незалежно від того, перебував він чи ні в договірних відносинах з виробником (продавцем).

Підлягають судовому розгляду спори, коли наданням недостовірної або неповної інформації про товар (роботу, послугу), а також про виробника (виконавця, продавця) споживачеві заподіяно шкоди життю, здоров'ю чи його майну, або коли споживач унаслідок таких порушень придбав товар, який не має потрібних споживчих властивостей або не придатний до використання.

Особливий інтерес за узагальнення викликало питання застосування судами положень Цивільного кодексу УРСР, Цивільного кодексу України та ч. 2 ст. 24 Закону, згідно з якою при задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної (немайнової) шкоди.

Основні складнощі суди відчувають щодо визначення розміру відшкодування таких збитків, чинників спричинення їх, можливості задоволення вимог про відшкодування моральної шкоди в разі відмови від позову в частині відшкодування майнової шкоди чи затвердження судом мирової угоди. За даними Узагальнення в справах про захист права споживачів, що його здійснив Верховний Суд України, склалась різноманітна практика призначення відшкодування моральних збитків.

У вересні 1993 року О. звернувся в суд з позовом до управління торгівлі «Воєнторг № 687» про заміну телевізора «Фотон – 51 ТЦ 409Д-1» неналежної якості на аналогічний якісний товар. У грудні 1993 року О. доповнив свій позов вимогою відшкодувати йому завдану відповідачем моральну шкоду. В лютому 1994 року позивач звернувся до суду із заявою, в якій просив прийняти відмову від позову в частині заміни товару неналежної якості, оскільки відповідач відремонтував телевізор. Ухвалою Деснянського районного суду м. Чернігова від 9 лютого 1994 року прийнято відмову від позову О. в частині заміни телевізора, і провадження по справі в цій частині закрито. Водночас рішенням цього ж суду від 9 лютого 1994 року в позові О. про відшкодування завданої йому моральної шкоди відмовлено. Мотивуючи таке рішення, суд послався на те, що відповідно до ст. 24 Закону України «Про захист прав споживачів» при задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної (немайнової) шкоди. Оскільки ж провадження по справі в частині вимоги про заміну неякісного телевізора закрито, вимоги про відшкодування моральної шкоди задоволенню не підлягають.

Протилежного висновку дійшов Нововолинський міський суд Волинської області. В жовтні 1996 року С. звернувся до суду з позовом до Волинського ТЕП – 10796 про розірвання договору, відшкодування майнових та моральних збитків, завданих відповідачем невиконанням підрядних робіт з ремонту автошин. За розгляду справи по суті С. змінив свої позовні вимоги, наголошуючи лише на відшкодуванні моральної шкоди, мотивуючи це обіцянкою відповідача найближчим часом повернути відремонтовану автошину. Рішенням міського суду позов С. задоволено, відповідача зобов'язано сплатити позивачеві компенсацію завданої моральної шкоди.

Відповідно до означень Цивільного кодексу України моральну (немайнову) шкоду, заподіяну громадянину або організації діями іншої особи, яка порушила їхні законні права, відшкодовує особа, котра завдала шкоди, якщо вона не довела, що моральна шкода заподіяна не з її вини. Моральна шкода компенсується в грошовій або іншій матеріальній формі за рішенням суду незалежно від відшкодування майнових збитків. Розмір відшкодування визначає суд з урахуванням суті позовних вимог, характеру діяння особи, яка завдала шкоди, фізичних чи моральних страждань потерпілого, а також інших негативних наслідків. Відповідно до ч. 2 ст. 24 Закону в редакції 1993 року при задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо компенсування моральної шкоди.

У цьому випадку правильною слід визнати правову позицію, коли за доведеності вимог про відшкодування моральної шкоди задовольняють позов про це незалежно від того, чи завдані й відшкодовані матеріальні збитки. Більшість розглянутих за узагальнення справ про захист прав споживачів супроводжувались вимогами про компенсування моральної шкоди, що присуджували позивачам, як правило, лише із задоволенням вимог про відшкодування матеріальних збитків.

Протягом усього розглядуваного періоду й дотепер питання стосовно визначення меж та розміру відшкодування завданої моральної шкоди законодавчо лишається неврегульованим, зокрема щодо верхньої межі такого відшкодування.

Суди України вирішують це питання по-різному, пов'язуючи вирахування грошових сум відшкодування з мінімальним розміром заробітної плати, вартістю неякісного товару чи виконуваної роботи (замовлення) тощо. Певно, така практика неправильна, оскільки присуджена до відшкодування сума моральної шкоди має відбивати реальну компенсацію зазнаних споживачем психологічних переживань і має визначатися з огляду на вік, соціальний та майновий стан споживача у зв'язку з вартістю спожитого товару або послуги, наявністю альтернативних товарів (послуг) тієї самої споживчої цінності, їхньої доступності (наявність альтернативних виробників та продавців таких товарів).

У листопаді 1994 року Українська асоціація товариств споживачів в інтересах Т. звернулась до суду з позовом до фірми «Олво» про відшкодування завданої моральної шкоди (Узагальнення в справах про захист прав споживачів // Архів Верховного Суду України). Позивач посилався на те, що після придбання у відповідача неякісного товару – імпортного маргарину – Т. звернулась до магазину з вимогою надати їй інформацію про куплений товар, розірвати договір купівлі-продажу та відшкодувати завдані матеріальні збитки. Працівники відповідача її законних вимог не виконали, а в результаті виниклого конфлікту з вини продавців Т. захворіла. Оскільки в подальшому відповідач погодився добровільно повернути Т. вартість неякісного товару, в позові поставлено лише вимогу відшкодувати моральну /немайнову/ шкоду. На підтвердження факту завдання та розмірів моральної шкоди подано висновок психологічної експертизи на підставі оцінки психофізіологічного статусу з визначення спричиненої моральної шкоди. Експертизу провели експерти Інституту психології Академії педагогічних наук України та Центру діагностики і

корекції психофізіологічного стану людини на підставі направлення Української асоціації товариств споживачів.

На розгляд експертів було винесено два питання:

- визначити наявність моральної шкоди громадянину за специфікою змін його психофізіологічного стану;
- визначити реабілітаційні заходи з усунення моральної шкоди та відновленню нормального психофізіологічного статусу (перерахувати необхідні види лікувальних процедур, відпочинку тощо, кількість днів, вартість реабілітаційних заходів).

Відповівши на постановлені перед ними питання, експерти визначились, що вартість реабілітаційних заходів з відшкодування моральної шкоди та відновлення нормального психофізіологічного статусу потерпілої становить 26,6 млн. крб.

Рішенням Радянського районного суду м. Києва від 24 січня 1995 року позов задоволено частково, постановлено з фірми «Олво» на користь Т. як відшкодування моральних збитків стягнути 6 млн. крб. Мотивуючи рішення та визначаючи суму відшкодування, суд не погодився з висновком експертизи, вважаючи за неможливе розмежування загальних потреб у поліпшенні здоров'я споживача та потреб такого ж характеру, пов'язаних з конфліктною ситуацією між споживачкою та працівниками відповідача. За таких обставин суд дійшов висновку, що сума відшкодування завданої моральної шкоди становить саме 6 млн. крб.

Водночас проведення експертизи такого характеру як одного з видів доказів наявності та розмірів моральної шкоди варте уваги.

Певні ускладнення викликало в судів системне застосування загальних норм цивільного законодавства та Закону щодо відшкодування моральної шкоди й спеціальних нормативних актів, що регламентують надання певних специфічних послуг.

Зокрема, згідно з п. 7 ст. 3 Закону споживач має право на відшкодування моральної шкоди за умови спричинення її небезпечними для життя та здоров'я людини послугами. Водночас Закон України «Про зв'язок» у статті 13, що визначає відповідальність операторів зв'язку перед споживачами, вказує лише на матеріальну відповідальність таких підприємств за невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків з надання послуг та не передбачає можливості відшкодування моральних збитків.

У судовій справі Ч. проти закритого акціонерного товариства Ц. щодо відшкодування моральної шкоди (Юридична практика. – 2006. – № 33. – 15 серпня) позивачка в жовтні 2003 року звернулась до суду з позовом до відповідача й зазначила, що в серпні 2002 року між сторонами було укладено договір стосовно надання послуг мобільного зв'язку за визначеним тарифним планом, пізніше відповідач необгрунтовано розірвав його з позивачкою, що спричинило порушення нормального життя позивачки (неможливість вирішувати нагальні питання, спілкуватися з близькими тощо) та негативно вплинуло на стан її здоров'я. Рішення суду першої інстанції – Київського районного суду м. Сімферополя – переглянув та залишив без змін апеляційний суд АР Крим, на користь позивачки з відповідача стягнуто 1100 грн. моральної шкоди (суд зменшив обсяг вимог з 3000 грн., заявлених позивачкою) та 51 грн. судового мита в дохід держави.

Задовольняючи позов, суди першої й апеляційної інстанцій керувалися тим, що відповідач, порушивши умови договору, спричинив тяжкі моральні страждання позивачки у вигляді неможливості використовувати мобільний зв'язок у вирішенні нагальних питань. Отже, суди не звернули уваги на докази відповідача, що послався на п. 7 ч. 3 Закону та ст. 13 закону «Про зв'язок», що не передбачають виплати морального відшкодування при наданні послуг зв'язку, оскільки є змога використовувати альтернативні джерела таких послуг. Окрім того, належно не оцінено факти переважного використання позивачкою послуг мобільного зв'язку в підприємницькій діяльності, а не для власних споживчих потреб. Це стало підставою для перегляду рішень у справі в касаційному провадженні, скасування їх та направлення справи на новий розгляд.

Основну частину справ щодо захисту прав споживачів за розглядуваного періоду склали спори про виправлення вад придбаних товарів (наданих послуг) та відшкодування завданої такими недоліками шкоди. Слід звернути увагу, що суди першої інстанції не завжди правильно вирішували такі справи, оскільки не брали до уваги термінів виявлення вад, фактів пропуску строків позовної давності, тоді як цивільне процесуальне законодавство аналізованого періоду не надавало судам права розглядати позовні вимоги, заявлені з пропуском термінів позовної давності за власною ініціативою. Суди часто не брали до уваги фактів незвернення споживачів до виробників або продавців товарів і послуг у межах термінів та за характером вимог, що стосуються гарантійних зобов'язань та можуть бути усунені в позасудовому порядку. Така ситуація з відносно

великою кількістю подібних позовів пояснюється непоодинокими намірами споживачів замінити товар, що може бути відремонтований у межах гарантійного терміну на новий.

Характерною є справа П. проти товариства з обмеженою відповідальністю «Автоцентр» про захист прав споживача, відшкодування моральних збитків (Вісник Верховного Суду України. – 2006. – № 7). Свої вимоги позивач обґрунтовував тим, що придбав автомобіль «Citroen Xsara Picasso 1.8i-16V» з трирічним гарантійним терміном. За експлуатації автомобіля він виявив істотні вади: численні пошкодження, тріщини та відшарування лакофарбового покриття кузова. Відповідач склав відповідний акт щодо зобов'язання направити автомобіль на експертизу, але цього не було зроблено. Посилаючись на те, що відповідач відмовився задовольнити претензію, позивач просив задовольнити його позов і зобов'язати ТОВ замінити спірний автомобіль на новий тієї самої моделі й компенсувати моральну шкоду.

Печерський районний суд м. Києва рішенням від 19 травня 2004 р. позов задовольнив: зобов'язав ТОВ протягом місяця замінити автомобіль «Citroen Xsara Picasso 1.8i-16V» на новий тієї самої моделі; з відповідача на користь П. призначив стягнути 10 тис. грн. на відшкодування моральної шкоди, 242 грн. 40 коп. витрат, пов'язаних з оплатою експертизи, 1 тис. 70 грн. витрат, пов'язаних з оплатою допомоги адвоката, а всього – 11 тис. 312 грн. 40 коп.; у задоволенні інших вимог відмовив. Рішення переглянув Апеляційний суд міста Києва та змінив у частині обсягу відшкодування моральної шкоди.

Виносячи рішення про задоволення позову, суд першої інстанції керувався тим, що наявні на кузові автомобіля дефекти не є наслідком експлуатації, а виникли при порушенні заводських технологій фарбування, тому на підставі статей 12, 14 Закону позивач мав право вимагати від продавця замінити автомобіль і відшкодувати моральні збитки, що й було присуджено. Однак суди не дали належної оцінки тим фактам, що спірний автомобіль П. купив у відповідача 27 липня 2000 р., акт огляду автомобіля, в якому зазначено про дефекти, складений 29 травня 2001 р., претензія з приводу недоліків проданого автомобіля позивачем направлена 25 березня 2002 р. та відхилена відповідачем у липні 2002 року.

Подібно до наведених раніше казусів, розглянутих судами, в цій справі суд не врахував того, що підставою для відшкодування моральних збитків є заподіяння їх небезпечними для життя та здоров'я людей то-

варами, до яких пошкодження лакофарбового покриття автомобіля, що було фактичною підставою позову, віднести не можна.

Крім того, в договорі купівлі-продажу автомобіля, укладеному між позивачем та відповідачем, визначено, що своєю гарантією виробник покриває виправлення дефектів, визначених ним відносно фарбування автомобіля, відшкодування лакофарбових матеріалів і трудових витрат, потрібних для виконання зазначених робіт, з чим погодився позивач. Однак цього судом також не взяв до уваги, а натомість виніс рішення про присудження іншої форми захисту права – заміни товару.

Починаючи від 1995 року істотну частку спорів про захист прав споживачів склали справи, пов'язані з відшкодуванням збитків, завданих комунальними послугами неналежної якості. За розгляду подібних справ суди загалом правильно вирішували їх, однак допускали окремі помилки у встановленні суті правовідносин, що склалися, оцінці положень спеціальних регулятивних документів, що діють у сфері постачання житлово-комунальних послуг, іноді хибно встановлювали позивача в справах. Це мало наслідком винесення неправосудних рішень і застосування засобів захисту прав споживачів, не передбачених законодавством, що призвело до скасування подібних рішень та повернення їх на новий розгляд.

Однією зі справ, у якій було виявлено зазначені недоліки, є справа П. проти Дніпропетровського державного комунального підприємства теплових мереж «М» Жовтневого району м. Дніпропетровська (Юридична газета. – 2003. – № 12. – 24 грудня 2003). У вересні 1999 р. П. подала до суду позов і, посилаючись на те, що відповідач належно не виконує обов'язків щодо опаленню квартири та гарячого водопостачання, просила задовольнити свої вимоги, а саме звільнити її від оплати за вказані комунальні послуги. Рішенням Жовтневого районного суду м. Дніпропетровська від 22 вересня 1999 р. позов задоволено, відповідача зобов'язано звільнити позивачку від оплати за опалення та гаряче водопостачання за період від жовтня 1995 р. до вересня 1999 р. включно.

Виносячи зазначене рішення, суд керувався тим, що споживач не має оплачувати ці послуги, оскільки вони були неякісними й не відповідали нормативним вимогам. Однак, вирішуючи спір, суд не застосував Положення про порядок розрахунків за комунальні послуги між виробниками (постачальниками), виконавцями та споживачами послуг з водопостачання, водовідведення й тепlopостачання в умовах використання засобів обліку споживання води і теплової енергії в житловому фонді

та підвищення економічної зацікавленості споживачів у їх встановленні за власні кошти, затверджене наказом Державного комітету України з житлово-комунального господарства № 55 від 13 грудня 1995 р., яке з урахуванням положень Закону поширювалось на спірні правовідносини до 1 січня 1998 р., до затвердження Правил надання населенню послуг з водо-, теплопостачання та водовідведення від 30 грудня 1997 р. №1497.

Застосовуючи Правила від 30 грудня 1997 р. № 1497 до правовідносин, що склалися протягом усього періоду, який визначено в рішенні, суд неправильно витлумачив їх, зробивши висновок, що їхні положення щодо зменшення плати за послуги, якість яких не відповідає умовам договору, та повне звільнення від плати послуг за умови, якщо температура повітря в квартирі становить нижче 5 градусів за Цельсієм, суперечать вимогам Закону.

Також не було враховано передбачені Законом можливі способи захисту прав споживачів у випадку постачання йому послуг неналежної якості, а саме за вибором споживача – вимагати безоплатного усунення недоліків у відповідний термін (відшкодування самостійного усунення недоліків) або відповідного зменшення винагороди за послугу. Повністю звільнивши позивачку від оплати наданих послуг, суд не навів у рішенні доказів того, що протягом усіх спірних опалювальних періодів у її квартирі температура повітря постійно була нижчою за 5 градусів.

Крім того, суд задовольнив вимоги позивачки за період поза межами терміну позовної давності.

Отже, протягом 1991 – 2005 років склалась різноманітна практика вирішення справ за позовами про захист прав споживачів, що пояснюється змінами законодавчого регулювання, зокрема появою спеціалізованих нормативно-правових актів, набуттям чинності новим Цивільним кодексом України. Загалом справи про захист прав споживачів вирішували правильно, про що свідчить незначна кількість тих, що їх переглядали суди вищестоящих інстанцій. Водночас у загальній кількості розглянутих цивільних справ протягом аналізованого періоду споживчих було надзвичайно мало (менш як 1 % від розглянутих цивільних справ), однак відзначено тенденцію до зростання, і протягом 1991 – 2005 років кількість справ, розглянутих протягом року в судах першої інстанції, збільшилась у 20 разів.

Основними сферами, яких стосувалися розглядувані справи були такі:

- 1) відшкодування збитків, заміна побутової техніки;
- 2) відшкодування збитків, заміна автомобілів;
- 3) відшкодування збитків, заподіяних наданням неякісних послуг, зокрема й з договорів перевезення;
- 4) відшкодування збитків, заподіяних постачанням комунальних послуг неналежної якості.

Більшість спорів супроводжувались вимогами про відшкодування моральної шкоди, що суди переважно задовольняли, однак знижуючи суми відшкодування.

Проблемними питаннями в суддівському правозастосуванні за розв'язання споживчих спорів були такі: встановлення реальних правовідносин і належного нормативно-правового регулювання, зокрема й спеціального, що має застосовуватися до спірних правовідносин; розширення випадків присудження моральної шкоди в передбачених законодавством випадках та довільне встановлення й обмеження її розміру; помилкове становлення відповідача в справі; недостатня оцінка матеріалів справи та поверхове встановлення формальної істини, що призводило до упушення судами істотних обставин, помилкового встановлення правосуб'єктності сторін.

Судовий розгляд справ про захист прав споживачів у 2006 році

З 1 січня 2006 року набула чинності нова редакція Закону, що внесла суттєві зміни з урегулювання споживчих відносин в Україні. Нова редакція Закону враховує положення Директиви Парламенту та Ради 97/7 ЄЕС від 20 травня 1997 року про угоди, які укладено на відстані; Директиви Ради 85/577 ЄЕС від 20 грудня 1985 року про продаж поза діловими приміщеннями; Директиви 93/13 ЄЕС від 5 квітня 1993 року про несправедливі умови в контрактах зі споживачами; Директиви Ради 98/6 ЄС від 16 лютого 1998 року про захист прав споживачів при встановленні ціни на пропоновані споживачам товари; Директиви Ради 99/44 ЄС від 25 травня 1999 року про деякі особливості продажу споживчих товарів і пов'язаних з ними гарантій; Директиви Ради 85/374 ЄЕС від 25 липня 1985 року щодо зближення законів, підзаконних та адміністративних актів держав-членів стосовно відповідальності за неякісну продукцію; Директиви Ради 87/102/ЄЕС від 22 грудня 1986 року щодо наближення законів, підзаконних і адміністративних положень держав-членів щодо споживчого кредиту; Директиви Ради 84/450/ЄЕС від 10 вересня 1984 року стосовно реклами, що вводить в оману, отже, її дія поширюється також на порівняльну рекламу. Цим було значно розширено коло праводносин, до яких може застосовуватися законодавство про захист прав споживачів.

Судову практику в справах про захист прав споживачів на 2006 рік не узагальнювали й офіційно не коментували. З огляду на середню тривалість судового розгляду споживчих справ, що становить у судах першої інстанції близько 1 року, прийняття ними рішень за ключовими новелами останньої редакції Закону, а також формулювання позицій судів апеляційної інстанції та Верховного Суду слід очікувати не раніше середини 2007 року. Однак слід навести основні зміни до споживчого закону та суперечності нормативного регулювання, що можуть призвести до ускладнень і затримок у судовому захисті, винесення неправосудних рішень.

Вірогідне виникнення труднощів за вирішення справ, пов'язаних з укладанням дистанційних контрактів, зокрема стосовно торгівлі за допомогою інтернет-мережі, що стрімко поширюється в сучасних умовах. За-

кон у новій редакції визначає «договором укладеним на відстані» договір між продавцем (виконавцем) та споживачем, укладений за допомогою засобів дистанційного зв'язку, останніми, відповідно, вважаються телекомунікаційні мережі, поштовий зв'язок, телебачення, інформаційні мережі, зокрема інтернет, які можуть бути використані для укладення договорів на відстані. Закон не дає чіткого означення вказаних засобів укладання договорів на відстані, а тому необхідно тлумачити вказане означення системно зі спеціалізованим законодавством, зокрема Законом України «Про телекомунікації» від 18 листопада 2003 року № 1280-IV, що означає телекомунікаційні мережі як комплекс технічних засобів телекомунікацій і споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень і звуків або будь-яких повідомлень по радіо, проводових, оптичних чи інших електромагнітних системах до кінцевого обладнання. Зазначена система означень практично унеможлиблює правозастосування норм Закону щодо гарантій захисту прав споживачів у разі укладення договорів на відстані, оскільки не подає достатньо повного уявлення про засоби укладання таких контактів з технічного боку. Водночас аналізоване означення не є достатньо змістовним для використання його як оціночної категорії при застосуванні як органами державно-адміністративного захисту прав споживачів, так і судами.

У новій редакції Закону значно розширено поняття споживчої інформації та засоби (форми) надання її за придбання товарів (послуг). Чинна редакція Закону більшість заходів із захисту прав споживачів зводить до забезпечення саме їхнього права на споживчу інформацію. Закон до такої інформації (ст. 15) відносить таке: назву товару, відтворення знаку для товарів і послуг; дані нормативних документів, що поширюють дію на продукцію; властивості або склад продукції; позначку про вміст шкідливих для здоров'я речовин та наявність/відсутність генетично модифікованих організмів; дані про ціну (тариф), внесені до неї податки й інші обов'язкові платежі; умови придбання та правила зберігання продукції; гарантійні зобов'язання виробника; правила експлуатації або використання; термін придатності; умови утилізації; відомості про виробника чи імпортера продукції (із зазначенням повної адреси, телефону тощо), а також особи, що здійснює ремонт та обслуговування. Вказані види відомостей Закон визначає як обов'язкові елементи споживчої інформації, хоча цей перелік не передбачає зазначення гарантійного терміну, а строк придатності зазначає як обов'язковий. Водночас ст. 8 вказує на можливість невстановлення терміну служби, що має розцінюватися, з

огляду на тлумачення терміну «термін придатності» (ст. 1) еквівалентним останньому поняттю. Це може викликати значні труднощі в розгляді справ у спорах про відмову продавцями (виробниками) споживачам у конкретних формах захисту прав у випадку пошкодження, виявлення дефектів придбаного товару.

Споживчу інформацію згідно із Законом зазначають у супровідній документації, на етикетці, а також в інший спосіб, доступний для зчитування споживачем. Закон не встановлює обов'язку виробника/продавця комплектувати товар зазначеною інформацією, а навпаки, уповноважує його розмішувати інформацію в місцях реалізації й надавати за допомогою засобів дистанційного зв'язку. Це може спричинити зловживання виробником (продавцем) щодо надання неповної інформації або такої, яку складно запам'ятати (наприклад, великий обсяг), а отже – обмеження споживача в способах використання придбаного товару.

Можливе виникнення нової категорії споживчих спорів – а саме справ, пов'язаних з відшкодуванням збитків, завданих повідомленням недостовірної або неповної споживчої інформації, що позбавило покупця можливості використовувати товар відповідно до його цільового призначення або з бажаною за придбання метою. Слід вказати, що розширення права на споживчу інформацію а також власне змісту такої інформації наближує вказані споживчі справи до кримінальних процесів, пов'язаних з обманом покупців, що може виявлятися, зокрема, в умисному ненаданні певної інформації про функціональні обмеження використання товарів, що призвело нав'язування споживачам непотрібного їм товару або до неправильної експлуатації та поломок, які не підлягають ремонту в межах гарантійних зобов'язань виробника. У зв'язку з цим слід відзначити також проблеми захисту прав споживачів шляхом присудження реального виконання – ремонту товарів, що можуть виникнути у зв'язку з поширеною наразі практикою розмежовувати мережі реалізації товару та гарантійного обслуговування, особливо щодо товарів іноземного виробництва. Тоді як суб'єкти гарантійного обслуговування обмежені в повноваженнях умовами гарантійного ремонту та безпосередніми інструкціями виробників товару, що поширюють гарантійне обслуговування лише на випадки *абсолютно* правильного використання товару споживачем, за умови неповного повідомлення споживчої інформації продавцем товару судам слід виносити рішення про безоплатну заміну пошкодженого внаслідок надання неповної інформації товару за рахунок саме продавця, до обов'язків якого належить відповідне інформування.

Стаття 15 Закону вказує на обов'язковість зазначення осіб, що або продали (виробили) товар, надали послугу, або здійснюють ремонт та обслуговування товару – суб'єктів звернення претензій споживача; ст. 8 Закону надає споживачеві право вимагати відповідних дій суб'єкта, що виробив (продав) товар або надав послугу. Враховуючи практику судового формалізму, що склалася в застосуванні законодавства про захист прав споживачів, вказане розходження в законодавчих дефініціях може подекуди призводити до неправомірної відмови в задоволенні вимог позивачів (постраждалих) із формальних підстав.

Слід зазначити про регламентування новою редакцією Закону відносин з надання інформації, що не може вважатися споживчою за змістом Закону, однак є такою, оскільки безпосередньо стосується процесу продажу товарів і надання послуг, впливає на перехід прав та обов'язків і гарантує належне отримання обраної продавцем продукції. До такої інформації належать відомості документів про підтвердження факту укладення договорів купівлі-продажу на відстані та поза торговельними або офісними приміщеннями (ст.ст. 13-14). Фактом надання такої інформації поставлено в залежність набуття споживачем обов'язків та дійсність договору купівлі-продажу. За укладення договору на відстані підтвердження (або непідтвердження) отримання відповідної інформації є фактом, що розпочинає перебіг терміну права споживача відмовитися від товару. Встановлення факту та моменту надання відповідної інформації за дистанційного продажу й укладанню договорів поза межами офісних приміщень вимагатиме від суддів наявності спеціальних знань у галузі техніки та передання інформації, що обумовить застосування відповідних експертиз, а отже, віддалення остаточного рішення в споживчих справах, здорожчання процесу.

Важливою новелою редакції Закону 2005 року є поняття «істотного недоліку», що є підставою для розірвання договору та повернення коштів або заміни товару на аналогічний. Під істотним недоліком розуміється вада (невідповідність вимогам нормативних документів,) яка унеможливілює використання товару відповідно до його цільового призначення, виникла з вини виробника (продавця), після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин, при цьому має одну з таких ознак: а) взагалі не може бути усунутий; б) його усунення потребує понад 14 днів; в) робить товар іншим, ніж передбачено договором. У порівнянні із попередньою редакцією Закону це положення створює додаткову перешкоду захисту прав споживачів, оскільки уповноважує виробника

(продавця) здійснювати експертизу та у інший спосіб встановлювати наявність істотних недоліків товару, а відтак – відкладається момент власне реалізації права споживача на належну якість товару. На судовому розгляді споживчих справ відповідні зміни правового регулювання позначатимуться у вигляді ускладнень у процесі, зокрема вирішення безпосередньо за розгляду справи питання про встановлення факту, чи є недолік товару істотним. З огляду на вказане законодавче формулювання можливий спір, у якому споживач заявлятиме вимоги до продавця (виробника) товару на тій підставі, що якийсь один або різні недоліки товару останній усунув неодноразово, однак вони виявлялися знову, при цьому виробник мав право не замінювати товару, оскільки його ремонт триває менш як 14 днів, передбачених Законом. У такій ситуації споживач фактично позбавлений змоги нормально використовувати придбаний товар за призначенням.

Закон у новій редакції не подолав проблеми обмінного фонду товарів, що їх мають надавати споживачам на час ремонту (заміни) придбаного ними неякісного товару. Порядок створення та обсяги такого обмінного фонду товарів наразі не передбачені, так само як і правові засади передачі права користування на об'єкти обмінного фонду суб'єктам, що звернулися з вимогою про ремонт придбаного неякісного товару. Правового врегулювання потребують також відносини щодо надання об'єктів обмінного фонду на час проведення експертизи (з'ясування характеру та причин недоліків товару); доповнення переліку товарів і можливого страхування об'єктів обмінного фонду товарів; відповідальності споживача за пошкодження наданого йому об'єкта обмінного фонду. Тому, враховуючи збільшення законодавчо встановлених термінів та випадків правомірного утримання продавцем (виробником) придбаного споживачем товару, варто очікувати збільшення кількості спорів, що стосуються заміни товарів зі складу обмінного фонду (зокрема й щодо відмови надавати такі товари для тимчасового користування на підставі того, що в обмінному фонді в певний час їх немає), а також ускладнень при застосуванні судами норм Закону у зв'язку із положеннями Постанови Кабінету Міністрів України від 19.03.1994 року № 172, що визначає окремі питання обмінного фонду товарів.

Зі введенням до предмету регулювання Закону відносин з продажу товарів поза офісними або торговельними приміщеннями (ст. 12) та шляхом дистанційних договорів (ст. 13) виникла правова дискримінація осіб, що придбали товари в межах таких приміщень, у частині обміну (по-

вернення) товару належної якості та розірвання договору купівлі-продажу за браку аналогічного (бажаного товару для обміну). Ст. 9 Закону передбачає право повернути товар, що не може бути використаний за призначенням, але при цьому відповідає умовам належної якості та безпечності, за умови невикористання товару, збереження його товарного вигляду, споживчих властивостей, пломб, ярликів тощо. Водночас Закон, встановлюючи право споживачів, що придбали товари поза торговельними чи офісними приміщеннями (а також на відстані), розірвати договір купівлі-продажу, передбачає обов'язок споживача зберігати продукцію в незмінному стані, однак розкриття упаковки для огляду чи перевірки не позбавляє права споживача розірвати договір. Слід зауважити про, по-перше, співвідношення норм ст. 9 (загальна) та ст.ст. 12-13 Закону (спеціальних); по-друге, неідентичну термінологію цих статей («товар» – «продукція»). На жаль, Закон не дає означення поняття «товар», а отже, унеможливорює співвіднесення вказаних категорій. Цілком зрозуміло, що передумовами сприйняття положень про пошкодження/усунення упаковки товарів, купованих на відстані, є недостатні можливості споживача за купівлі поза межами торговельних та офісних приміщень і віддаленої купівлі пересвідчитися в тому, що товар якісний і підходящий. Зважаючи, що така сама можливість щодо товарів, продаваних у звичайний спосіб, не передбачена, при виникненні спорів щодо заміни таких товарів, судам слід вирішувати ці справи на користь споживачів за умови доведеності таких фактів: коли неможливо перевірити належність (можливість використання за призначенням) товару без пошкодження його упаковки, незбереження пломб тощо; купівлі в особливих торговельних приміщеннях (умовах) – наприклад, на ринках, за допомогою автоматів з продажу, в магазинах із самообслуговуванням, де споживачем самостійно перевіряє товар (в окремих випадках без присутності представників продавця).

Особливим видом справ, що стосуються захисту прав споживачів, є спори проти органів державної влади, котрі можуть застосовувати заходи адміністративного впливу до порушників споживчого законодавства. Такі справи вирішуються в порядку адміністративного судочинства шляхом розгляду відповідних адміністративних позовів. Також слід зауважити на розширення споживчого законодавства поза нормами Закону та віднести до нього також правове регулювання надання послуг з житлово-комунального забезпечення населення, що представлено головним Законом України «Про житлово-комунальні послуги». Враховуючи

порядок надання таких послуг, норми закону «Про захист прав споживачів» безпосередньо застосовують винятково щодо спорів між громадянами – споживачами послуг та виробниками (постачальниками) таких послуг та стосуються, як і в попередні періоди, переважно питань якості сплачених комунальних послуг. Водночас права споживачів таких послуг треба захищати й на етапі визначення виробників (постачальників) послуг, а позиція судів у таких справах має враховувати загальну практику розв’язання споживчих спорів.

Зокрема, в Шевченківському районному суді міста Києва в 2006 році було розглянуто справу за адміністративним позовом Г. до Київської міської ради за участі третіх осіб – виробників комунальних послуг акціонерних компаній «Київводоканал» та «Київенерго» щодо визнання незаконною рішення Київської міської ради про визначення виконавців житлово-комунальних послуг у м. Києві.

Заявник зазначив, що оскаржуваним рішенням Київської міської ради хибно визначено виконавців житлово-комунальних послуг та приписано їм укладати договори зі споживачами таких послуг, які не відповідають установленим Постановами Кабінету Міністрів України № 630 від 21.07.2005 та № 560 від 12.07.2005 типовим договорам про надання таких послуг; крім того, рішення встановлює відмінний від нормативно передбаченого порядок укладання відповідних договорів зі споживачами, що його слід брати до уваги виконавцям послуг. Це мало наслідком безпідставну відмову балансоутримувача позивачеві та іншим споживачам комунальних послуг в укладанні Типового договору на порушення ст. 21 закону «Про житлово-комунальні послуги», а також відмову виробників послуг в укладанні подібного договору.

Суд установив, що постачальники теплової енергії не наділені функціями з безпосереднього забезпечення споживачів житлово-комунальними послугами в сенсі ст. 21 Закону України «Про житлово-комунальні послуги», надання житлово-комунальних послуг не є предметом діяльності зазначених компаній, а тому вони не можуть бути виконавцями таких послуг. Київська міська рада, приймаючи рішення, не дотрималась вимог Порядку визначення виконавця житлово-комунальних послуг, затвердженого наказом Держжитлокомунгоспу України 25.04.2005 № 60, і не погодила зазначене рішення з виробниками теплової й електричної енергії. Подібні порушення суд виявив і щодо встановлення Київською міською радою виконавців послуг з водопостачання, зокрема із системного тлумачення Законів України «Про житлово-комунальні послуги» та

«Про воду та питне водопостачання» мешканці багатоквартирних будинків не є безпосередніми споживачами послуг у відносинах з їхніми виробниками – структурними підрозділами компанії «Київводоканал», а тому відповідні договори слід укладати з балансоутримувачами будинків.

Суд узяв до уваги й той факт, що заступник прокурора м. Києва опротестував вищезазначене рішення з вимогою увідповіднити його вимогам законодавства.

Суд установив, що рішенням Київської міської ради на заявника як споживача житлово-комунальних послуг, а також інших споживачів покладено обов'язки, не передбачені чинним законодавством. Крім того, суд установив, що цим розпорядженням суттєво обмежено права заявника як споживача житлово-комунальних послуг, а також інших споживачів, оскільки рішенням значно звужено коло виконавців у сфері надання цих послуг.

Суд виніс постанову, якою адміністративний позов Г. до Київської міської ради про визнання невідповідним законодавству рішення Київської міської ради від 24 листопада 2005 року № 427/2888 «Про визначення виконавців житлово-комунальних послуг у житловому фонді комунальної власності територіальної громади м. Києва» задоволено, вказане рішення скасовано.

Слід зазначити, що встановлені за розгляду вищевказаної справи факти призначення публічним органом виконавців комунальних послуг співвідносяться з положеннями ст. 19 Закону щодо нечесної підприємницької практики та повинні враховуватися судами при вирішенні в подальшому справ щодо відповідальності виробників товарів (послуг) та відшкодування збитків, заподіяних нечесною практикою, зокрема якщо буде доведено факт використання владних повноважень або становища споживача, що залежить від виробника (продавця) товарів (послуг) чи іншої особи, яка може вплинути на вибір споживача.

Верховний Суд у справах про захист прав споживачів

Верховний Суд України, що очолює судову систему держави, виявив власну позицію щодо споживчих спорів, здійснивши відповідне узагальнення судової практики з подальшим ухваленням керівних роз'яснень для судів нижчих ланок.

Основні засади вирішення судами України справ про захист прав споживачів викладені з відповідними рекомендаціями в Постанові Пленуму Верховного Суду України № 5 від 12 квітня 1996 року «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів». У зазначеному документі подано роз'яснення судам щодо вирішення відповідної категорії справ, що, втім, може бути корисним також і споживачам за звернення до судової форми захисту своїх прав, зокрема стосовно процесуальних аспектів подання позову та підтримання своїх вимог, збору й представлення доказів.

Верховний Суд зауважив, що положення споживчого законодавства не поширюються на відносини з виготовлення (продажу) товарів, виконання робіт і надання послуг громадянином, який не є підприємцем, а також на випадки придбання товарів, користування послугами громадянином лише для підприємницької діяльності або юридичними особами. Тому судам слід особливо звертати увагу на факти придбання товарів (послуг) громадянами як приватними особами, однак з метою використання таких товарів у підприємницькій діяльності, про що може свідчити, зокрема, функціональне призначення товару, місце його доставки (у випадку таких дій продавця).

Важливою є вказівка на невичерпність предмету регулювання Закону, тому Верховний Суд до сфери дії вказаного нормативного акта відніс відносини, що постають у результаті договорів купівлі-продажу, майнового найму (зокрема й найму (оренди) житлового приміщення — в частині відносин між наймачем (орендарем) і наймодавцем (орендодавцем), який водночас є виконавцем комунальних послуг і з ремонту житлового фонду й інженерного обладнання), побутового прокату, безоплатного користування майном, підряду (в тому числі побутового замовлення чи абонементного обслуговування), доручення, перевезення громадян та їхнього вантажу, комісії, схову, страхування, що виникають з договорів

про надання фінансово-кредитних послуг для задоволення власних побутових потреб громадян (зокрема й про надання кредитів, відкриття й ведення рахунків, проведення розрахункових операцій, приймання та зберігання цінних паперів, надання консультаційних послуг).

При цьому Верховний Суд визначив особливості правових підстав призначення відшкодування збитків, заподіяних у споживчих відносинах. Шкода, заподіяна життю, здоров'ю або майну споживача неякісними товарами (роботами, послугами або внаслідок реалізації товарів (робіт, послуг) без додержання встановлених вимог щодо забезпечення безпеки життя, здоров'я споживачів та їхнього майна; або у зв'язку з придбанням споживачем товарів (робіт, послуг) через ненадання йому необхідної, доступної та достовірної інформації, яка забезпечила б можливість компетентного вибору, — підлягає відшкодуванню на підставі Закону в повному обсязі. Проте шкода, завдана споживачеві будь-якими діями третіх осіб (вантажників, осіб, що здійснювали не гарантійний ремонт, тощо) підлягає відшкодуванню на загальних підставах, визначених цивільним законодавством.

Важливе значення має вирішення Верховним Судом питання про належність позивача в споживчих справах, а саме те, що до суду по захист прав споживачів можуть звертатися Державний комітет України з технічного регулювання та його органи, а також громадські організації (об'єднання) споживачів, які відповідно до Закону мають право представляти й захищати в суді інтереси споживачів. При чому представництво в таких справах відбувається безпосередньо на підставі Закону та не потребує довіреності. Однак вбачається, що тільки споживач може користуватися правом визначення підсудності справи згідно з положенням Цивільного процесуального кодексу України, який визначає місцем розгляду справи на вибір споживача – за місцем свого проживання, за місцезнаходженням відповідача, за місцем заподіяння шкоди, виконання договору. Жоден із цих судів не вправі відмовити в прийнятті позовної заяви або переслати її до іншого суду з мотивів непідсудності.

Верховний Суд наголосив, що позовна заява про захист прав споживача має повністю відповідати процесуальним вимогам щодо форми й змісту, зокрема містити відомості про те, яке право споживача порушено; коли і в чому це виявилось; про способи захисту, які належить вжити судові; про розмір сум, щодо яких заявлено вимоги, з відповідними розрахунками й обґрунтуванням; про докази, що підтверджують позов. Водночас, оскільки державне мито внаслідок звернень з указаною кате-

горією позовів не стягується, незаконною є вимога про надання доказів сплати державного мита в таких справах або відмова від прийняття позовної заяви до розгляду з подібних підстав. Проте зауважмо, що за розгляду справ у порядку адміністративного судочинства, зокрема щодо оскарження дій державних органів стосовно захисту прав споживачів або у випадку надання неякісних послуг державними органами (наприклад, надання недостовірної інформації), визначені Кодексом адміністративного судочинства витрати на інформаційно-технічне забезпечення процесу підлягають оплаті з подальшим відшкодуванням за рахунок відповідача.

Вказано на належні засоби підтвердження позовних вимог, а також допустимість показань свідків у справах про захист прав споживачів: залежно від заявлених вимог такими документами визнають договір, квитанцію-замовлення, квитанцію-зобов'язання, транспортну чи іншу накладну, чек, касовий ордер. Оскільки в системі роздрібної торгівлі договір купівлі-продажу, як правило, збігається з його виконанням, на нього не поширюються вимоги щодо обов'язкової письмової форми. Тому втрата зазначених документів, неодержання їх за придбання товару чи неможливість відновлення їх не позбавляє споживача права доводити факт купівлі-продажу за допомогою свідків.

Водночас Верховний Суд установив, що згідно з Законом вимоги про безоплатне усунення недоліків у придбаних споживачами товарах або заміну їх (зокрема й коли товар не підійшов за розміром, кольором чи іншими параметрами) можуть заявляти споживачі, котрі мають на товари квитанції, товарні чи касові чеки або інші письмові документи, а щодо товарів, на які встановлено гарантійні терміни, — технічні паспорти чи документи, що їх замінюють.

Вирішуючи питання про заміну товару (також виготовленого поза межами України), суд, якщо на час розгляду справи немає аналогічного, може (залежно від вимог споживача) зобов'язати продавця надати такий же товар після його надходження або — за згодою споживача — інший з наявного асортименту з відповідним перерахунком вартості. За неможливості виконати рішення, яким продавця зобов'язано замінити товар на інший, суд може змінити спосіб виконання в передбаченому законодавством порядку. Однак, надаючи таке роз'яснення, Верховний Суд не з'ясував випадок відсутності товарів в обмінному фонді продавця (виробника) для видання тимчасової заміни товару на час його ремонту, зокрема внаслідок того, що такі товари вже перебувають у користуванні інших споживачів. Тобто коли товар на заміну взагалі не може бути

наданий, чи є достатньою сплата неустойки в розмірі одного відсотка його вартості на час пред'явлення вимоги, а в разі зниження ціни — на основі вартості товару на час купівлі. Також слід зауважити, що вимога про надання товару в замін такого, що перебуває в ремонті, має бути письмовою.

Щодо відшкодування збитків, заподіяних втратою споживчих властивостей товару або його знищенням (поломкою) внаслідок неправильного використання Верховний Суд відносить це питання на вирішення судів першої інстанції щодо кожного окремого випадку, зокрема наголошує на можливості відповідного зменшення обсягу відшкодування. Скажімо, якщо споживач, незважаючи на своєчасне й обгрунтоване попередження виконавця про особливі властивості товару, що можуть спричинити втрату чи пошкодження, не змінив свого ставлення до товару або способу його використання, або не усунув обставин, що загрожували якості його виконання, суд може звільнити виконавця від відповідальності за повну чи часткову втрату товару.

Певні роз'яснення Верховний Суд надає й щодо ролі споживчої інформації в спірних правовідносинах. Такі положення слід розглядати як загальні засади вирішення справ щодо надання неповної, недостовірної споживчої інформації, заподіяння шкоди порушенням цього права. Варто зважати, що аналізовані вказівки Верховного Суду подавали з огляду на практику застосування Закону в редакції 1993 року, що містить значно вужчу правову регламентацію змісту й аспектів надання споживчої інформації. У справах за позовами про захист прав споживачів, порушених унаслідок недостовірної або неповної інформації про товар (роботу, послугу) чи недобросовісної його реклами, суд має керуватися припущенням, що споживач не має спеціальних знань про властивості й характеристики товарів (робіт, послуг). Продавець, виробник, виконавець зобов'язані своєчасно надавати споживачеві необхідну достовірну інформацію про товар (роботи, послуги) в доступній наочній формі, яка забезпечувала б можливість компетентного вибору. Надання інформації в технічній документації, на етикетці тощо іноземною мовою без перекладу в зазначеному вище обсязі слід розцінювати як брак необхідної інформації.

Верховний Суд звернув увагу й на співвідношення прав громадян-споживачів і продавців товарів, виконавців послуг. Зокрема, судам приписано не визнавати безпідставною відмову в укладанні договору, якщо відповідач доведе, що виконання роботи (надання послуги) вихо-

дить поза межі його статутної діяльності або перевищує його виробничі (технологічні) можливості. При цьому такими, що виходять поза межі статутної діяльності підприємця, можна вважати роботи (послуги), виконання яких не передбачене установчими документами й не оголошене ним (зокрема й не зазначене в правилах побутового чи інших видів обслуговування, правилах виконання окремих видів робіт або надання окремих видів послуг). Проте брак у статутних документах положень про виконання певних робіт (послуг) ще не свідчить про правомірність відмови укласти договір, якщо така діяльність відповідає загальним завданням, передбаченим цими документами.

Слід звернути особливу увагу на визначення Верховним Судом загальних засад присудження відшкодування та визначення розміру збитків, заподіяних неповерненням (втратою, пошкодженням) майна, що викликає значні труднощі в судів першої й апеляційної інстанцій. Зокрема, зазначено, що суди мають керуватися роздрібною ціною товару в торговельних організаціях певної місцевості (з урахуванням зношування) або оцінкою, зробленою самим споживачем чи погодженою сторонами при укладенні договору. Проте якщо вартість майна, визначена в такому порядку, на час вирішення спору не відповідає дійсній або її взагалі не було визначено, сторони не позбавлені змоги доводити в суді дійсну вартість неповернутого, втраченого чи пошкодженого майна. Водночас практика розгляду судами споживчих справ свідчить про нехтування судами наведеною тезою та призначення, як правило, відшкодування в обсязі, визначеному позивачем у позовній заяві або відповідними платіжними документами.

При цьому Верховний Суд також приписав установлювати розмір збитків з урахуванням природних втрат товару при його використанні. Процент зносу втраченого або непридатного предмета договору встановлюється на основі періоду, на який розрахована його нормальна експлуатація, часу, протягом якого він фактично використовувався, та інших доказів щодо його якості. За потреби для визначення вартості неповерненого (втраченого, пошкодженого) майна призначають експертизу, проведення якої може бути доручено працівникам відповідних експертних установ або іншим фахівцям.

Як судам, так і громадянам необхідно брати до уваги та розважливо ставитися до перевірки повноважень працівників підприємств та організацій при наданні ними послуг, оскільки, як застерігає Верховний Суд, угода, укладена громадянином всупереч установленим правилам

безпосередньо з неуповноваженим працівником підприємства про особисте виконання ним роботи без відповідного оформлення, не породжує прав і обов'язків між громадянином та цим підприємством і не може бути підставою для покладення на останнє відповідальності за невиконання такої угоди, втрату або пошкодження майна.

Особливу увагу Верховний Суд звертає на санкції, що можуть бути застосовані в споживчих відносинах. Зокрема, пеня за неповернення коштів або невчасну передачу товару стягується лише тоді, коли це передбачено укладеним сторонами договором чи відповідним нормативним актом. Неустойка, передбачена Законом, застосовується в разі пред'явлення споживачем протягом гарантійного терміну вимог про безоплатне усунення недоліків товару, а на випадки затримки задоволення вимог споживача – про вжиття інших захисних заходів дія цієї норми не поширюється. Водночас, коли споживач у зв'язку з невиконанням продавцем (виробником, виконавцем) його вимоги про усунення недоліків товару змінює цей захід захисту на інший, він не втрачає права на одержання зазначеної неустойки за період, що передував такій зміні. Якщо товар, про усунення недоліків якого заявлено вимогу, належить до групи товарів, що входять до передбаченого Кабінетом Міністрів України обмінного фонду і споживач вимагає надання йому на час ремонту аналогічного, зазначена неустойка виплачується й за час ненадання такого товару і за час затримки ремонту.

Сплата неустойки (штрафу, пені), як і відшкодування збитків, коли при цьому не порушується питання про розірвання договору, не звільняє продавця (виробника, виконавця) від виконання реального зобов'язання. Верховний Суд за наслідками узагальнення споживчих справ наголосив на обмеженості термінів, за які можуть бути застосовані штрафні санкції (зокрема у вигляді пені), а також повернуто кошти (у випадку тривалого порушення прав наданням неякісних послуг) протягом шістьох місяців, що передують зверненню з позовом.

Верховний Суд вказав на можливість судів відновити терміни звернення споживачів з вимогами в тому випадку, якщо їх пропущено з об'єктивних поважних причин. Зокрема, за умови збереження споживачем товарного вигляду, споживчих властивостей, пломб, ярликів, а також товарного чи касового чеку на товар суд може поновити або продовжити термін для обміну товару, якщо останній не підійшов за кольором, розміром, фасоном чи іншими параметрами. Стосовно такого виду заміни товару судам слід у кожному окремому випадку оцінювати

об'єктивність вимог споживача щодо властивостей або вигляду товару й зважати на невичерпність законодавчо встановлених параметрів товару, що є підставами для його обміну, однак при цьому враховувати реальну можливість продавця (виробника) замінити товар відповідно до вимог споживача.

Як показує практика вирішення споживчих справ, значні складнощі в судів виникають за присудження відшкодування моральних збитків та встановлення їх розмірів, тому на це Верховний Суд звернув особливу увагу. Зокрема, під моральною шкодою слід розуміти втрати немайнового характеру, яких споживач зазнав унаслідок моральних чи фізичних страждань або інших негативних явищ, що настали через незаконні винні дії продавця, виробника, виконавця або через їхню бездіяльність. Розмір подібного відшкодування встановлює суд, і визначення його не узалежнюється від наявності матеріальної шкоди, вартості товару (робіт, послуг), суми неустойки, а має ґрунтуватися на характері й обсязі моральних і фізичних страждань, заподіяних споживачеві в кожному конкретному випадку.

Також роз'яснено, що положення Закону стосовно одночасного вирішення судом вимог споживача про захист його прав і компенсування моральної шкоди не виключають можливості пред'явлення окремого позову про відшкодування (наприклад, коли вимоги були задоволені без судового розгляду, але допущена тяганина).

Важливою гарантією прав споживачів за їхнього судового захисту є принципові приписи Верховного Суду щодо зобов'язання судам встановлювати конкретні терміни та обсяг дій, присуджуваних до виконання виробником (продавцем, виконавцем) та надання судам можливості присуджувати негайного виконання рішень у справах про захист прав споживачів, коли є підстави вважати, що це може бути унеможливлено або значно ускладнено.

Узагальнені позиції Верховного Суду України, враховуючи їхні обов'язковість та високий авторитет серед суддів, є вагомим засобом якісного поліпшення судового захисту прав споживачів. Однак такі рекомендації та керівні положення періодично слід зводити внаслідок прийняття відповідних постанов або, подібно до практики діяльності Вищого господарського суду, періодичного опублікування інформаційних листів стосовно нагальних питань.

Враховуючи значні зміни законодавчого поля в 2006 році, що позначиться на практиці судового захисту прав споживачів, зокрема шляхом розширення кола спірних питань, нагальним є офіційне узагальнення практики застосування судами споживчого законодавства та висвітлення позиції Верховного Суду щодо нових споживчих відносин, зокрема відносин з товарного (споживчого) кредитування, справ, що стосуються надання споживчої інформації.

Доступ споживачів до судового захисту прав та ефективність судового розгляду

Закон «Про захист прав споживачів» передбачає право безпосереднього звернення до суду по захист прав, не передбачаючи досудової процедури врегулювання споживчих спорів. Водночас слід визначитися з моментом виникнення предмету спору, тобто часом, відколи право споживача порушене, а отже, в особи виникає право вимоги. Однак такий момент різнитиметься залежно від самого предмету спору, а саме: про яке право заявляється як про порушене.

Зокрема, стосовно споживача, який придбав товар неналежної якості, Закон передбачає виникнення в нього в зв'язку з таким фактом прав, визначених ст. 8 Закону: 1) пропорційного зменшення ціни; 2) безоплатного усунення недоліків товару в прийнятний термін; 3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару. Такі права можуть бути реалізовані лише за звернення споживача з відповідною вимогою до продавця. Відповідно, порушення зазначених прав може відбутися лише за відмови продавця (виробника) задовольнити вимоги споживача. Водночас судова практика йде шляхом розгляду позовів про недоліки в проданих речах, пред'явлених такими споживачами, які до подання позову не звертались зі своїми вимогами до продавця або виробника, тобто вирішуються спори, які не виникали, захищаються права, що не були порушені.

Складніше встановити момент виникнення спору про право (власне порушення права) щодо інших можливостей споживачів, зокрема права на безпечну продукцію, права на споживчу інформацію. Ймовірно, такі права можуть бути порушені з часу їх персоніфікації, про яку можна стверджувати з моменту безпосереднього впливу дій (або бездіяльності) виробника (продавця, виконавця) на споживача. Скажімо, надання неповної або оманливої інформації на стенді в приміщенні, де провадиться продаж (надання послуг), слід розцінювати як порушення права громадянина, коли він не лише ознайомився з такою інформацією, але й учинив певні адекватні такій інформації дії – придбав товар чи скористався послугою, утримався від придбання товару подібного функціонального призначення, однак іншого виробника тощо. Тобто порушенням права в цьому випадку є обмеження вільного вибору споживача та завдання йому шкоди, що є підставою для звернення по судовий захист.

Так само безпосередньо судовому захистові підлягає право на безпечні та якісні харчові продукти, що зазвичай не підлягають поверненню та заміні в місцях їх продажу.

Суди, діючи відповідно до конституційних положень, що визнають підсудними спори, котрі виникають з будь-яких правовідносин, відкриті для прийняття та розгляду справ про захист прав споживачів.

Законодавство створює досить широкі правові можливості для звернення по судовий захист у справах про захист прав споживачів, однак незначна частина споживчих справ у загальній кількості цивільних пояснюється переважно соціальними, економічними й гуманітарними передумовами здійснення правосуддя загалом.

Значні проблеми виникають у громадян за фактичного доступу до правосуддя зі споживчих питань. Це призводить до небажання захищати свої права в судовому порядку та звертатися за відповідними відшкодуваннями лише коли обсяг шкоди є суттєвим. За даними моніторингу доступу громадян до загальних судів (**О. Грабовська, В. Разік, З. Сірик**). Доступність суду в Україні після реформи), організація прийому населення в судах також завдає багато незручностей як громадянам, так і власне працівникам. Низька правова культура громадян викликає невдоволення й постійні скарги суддів і працівників суду. Брак інформації та комфортних умов перебування в суді не налаштовують громадян на впевненість у добросовісному виконанні працівниками суду своїх обов'язків. Окрім того, режим роботи суду збігається з режимом роботи більшості підприємств, що зашкоджує трудовій діяльності пересічного громадянина.

Доступ до системи правосуддя обмежений також через причини фінансового характеру. Явно недостатнє фінансування судів призводить до того, що канцелярські витрати відшкодовують за рахунок громадян, котрі звертаються до суду.

Не менш важлива проблема пов'язана з браком необхідного фінансування судів. Нестача коштів на ремонт приміщень, брак комп'ютерної техніки та необхідного програмного забезпечення призводять до того, що на сьогодні суди перебувають у край важкому становищі.

Ще однією перешкодою для громадян за звернення до суду є сплата державного мита, попри законодавчу норму про звільнення від цього при поданні позовів про захист справ. Часто в судах першої інстанції досить номінально провадять передбачену процедуру попереднього розгляду справ за прийняття їх до провадження чи залишення без втру-

чання та надання часу для виправлення недоліків. На такому етапі недостатньо уваги приділяють особливостям позовних заяв у споживчих справах, зокрема сплати держмита, наявності документальних доказів, що додаються до заяви.

Практика розгляду судами справ про захист прав споживачів демонструє незадовільну тенденцію зниження сум відшкодувань за перегляду судових рішень вищестоящими судами. Зокрема, за результатами апеляційного та касаційного провадження суми відшкодування моральної шкоди становлять не більше 5 тис. гривень. Іноді переглядають суми відшкодування матеріальних збитків, при чому суди не завжди повно й об'єктивно оцінюють обставини справи, зокрема суперечливі дані експертиз щодо вартості товарів, заподіяних збитків. Вказані релії отримання незначного відшкодування, що поєднується з тривалими термінами розгляду споживчих справ у разі апеляційного та касаційного оскаржень, що становлять часто кілька років, призводять до зневіри громадян в справедливому й ефективному судовому захисті своїх прав. Окрім того, в більшості випадків за наслідками перегляду справи повертають до судів першої інстанції для нового розгляду.

Надзвичайно низькою лишається ефективність судового захисту прав споживачів, що також негативно впливає на психологічне ставлення громадян до такої форми.

З огляду на судову статистику суди загалом правильно вирішували споживчі справи за першою інстанцією до 2006 року, про що зазначено в згаданій вище Постанові Пленуму Верховного Суду «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів», в Узагальненні судової практики в споживчих справах. Лише в поодиноких випадках рішення переглядали апеляційні суди та в касаційному порядку.

Однак зауважмо, що поширення судового захисту прав споживачів стримують окремі чинники, що реально знижують перспективність і привабливість судового розв'язання споживчих конфліктів. Серед таких чинників – порушення термінів розгляду справи, неоперативність судового розгляду, спричинена, з одного боку, завантаженістю судів, а з іншого – особливостями національного процесуального законодавства, що приписує переносити розгляд справи у випадку, коли одна зі сторін спору (насправді це зазвичай представники відповідача) не з'являється на судові засідання. Та згідно з відомостями Верховного Суду України

протягом останнього року суди першої інстанції порушили терміни: призначення попереднього судового засідання – в 109 випадках, призначення справи до розгляду – в 291 випадку, власне розгляду справи – 950 справ, тобто загалом близько 1300 випадків порушення строків розгляду в близько 5500 справах, що їх розглянули суди.

Надзвичайно непривабливими для початку судової тяганини виявляються результати судового захисту. Зокрема, протягом останнього року суми присуджених відшкодувань становили лише 12% від шкоди, заявленої споживачами. З одного боку такий стан спричинено недостатньо ефективною роботою суду та його намірами присудити якомога менше відшкодування, однак свій негативний вплив тут мають і певна заформалізованість та негнучкість судової процедури в споживчих справах, і зв'язаність судів принципами встановлення об'єктивної істини, доведеності вини, обґрунтованості та повноти судового рішення, а також недбалим ставленням споживачів до забезпечення доказами власної процесуальної позиції й підтвердження своїх вимог, а це, з одного боку, довірливе ставлення до нечесних підприємців-продавців, а з іншого – незнання своїх прав.

Моральної шкоди було присуджено лише близько 600 тис. гривень, і це лише за наслідками розгляду справ по суті, а як свідчить практика розгляду справ за апеляційним та касаційним оскарженням – суми саме морального відшкодування знижують або й взагалі скасовують. Це психологічно гнітюче впливає на потенційних споживачів, оскільки свідчить про фактичну неповагу судової системи та суддів до моральних переживань споживачів, права яких порушено. Надзвичайні труднощі за результатами аналізу судової практики з присудження відшкодування моральної шкоди та перегляду споживчих справ викликає доказування психологічних переживань та об'єктивне оцінювання судом фактів моральних страждань споживачів.

Статистика розгляду в судах України споживчих справ та місце їх у судовому провадженні

У 2006 році, за даними Верховного Суду України (Статистика по справах позовного провадження за 2006 рік // Архів Верховного Суду України), на розгляд судів першої інстанції надійшло близько 5,5 тисяч справ, пов'язаних із захистом прав споживачів, з них розглянуто понад 4,7 тис. справ, однак рішення винесено за 3,5 тисячам справ. У більш ніж тисячі випадків суди порушили терміни розгляду справи, а тому понад 1,5 тис. справ лишаються нерозглянутими (без винесення рішення). До відшкодування присуджено майже 7 млн. гривень матеріальних збитків та лише 500 тис. гривень моральної шкоди, тоді як загальна сума відшкодувань, що її вимагали за позовами, становила близько 50 млн. гривень. Це свідчить про практику суттєвого зниження судами обсягів відшкодування моральних збитків та присудження відшкодування матеріальної шкоди лише в обсязі прямих збитків, без урахування неотриманих доходів. Загалом частка споживчих справ у провадженні судів першої інстанції за цивільними справами склала лише 0,5 %.

Висновки. Пропозиції щодо вдосконалення розгляду споживчих справ

Враховуючи вищевикладене, можемо зробити такі висновки та подати рекомендації щодо поліпшення судового захисту прав споживачів.

1. Судовий захист прав споживачів здійснюється шляхом звернення споживачів до судів загальної юрисдикції в порядку позовного провадження та, як правило, в індивідуальній формі. Суди в переважній більшості випадків відмовляються приймати до розгляду позовні заяви щодо захисту прав невизначеного кола суб'єктів, що є нормальною практикою за розгляду споживчих справ у зарубіжних країнах і дає змогу суттєво заощадити судовий ресурс.
2. Судовий захист прав споживачів не посідає належне йому вагоме місце в системі правових засобів захисту прав споживачів через низку чинників, а саме недостатньо динамічний розвиток законодавства про захист прав споживачів; значну тривалість розгляду справ; труднощі виконання судових рішень; правову необізнаність населення; істотну кінцеву вартість юридичних послуг.
3. В Україні протягом 1991 – 2006 років склалась різноманітна практика вирішення справ за позовами про захист прав споживачів, що пояснюється змінами законодавчого регулювання.
4. Категоріями справ щодо захисту прав споживачів були такі: а) відшкодування збитків, заміна побутової техніки; б) відшкодування збитків, заміна автомобілів; в) відшкодування збитків, заподіяних наданням неякісних послуг, зокрема й з договорів перевезення; г) відшкодування збитків, заподіяних постачанням комунальних послуг неналежної якості; д) справи за скаргами (адміністративними позовами) проти органів державної влади й місцевого самоврядування стосовно захисту справ споживачів. Більшість спорів супроводжувались вимогами про відшкодування моральної шкоди, що переважно задовольняли суди, однак знижуючи суми відшкодування.
5. Основними проблемами в суддівському правозастосуванні за розв'язання споживчих спорів є такі: встановлення реальних правовідносин та належного нормативно-правового регулювання, зок-

рема й спеціального, що має застосовуватися до спірних правовідносин; розширення випадків присудження моральної шкоди всупереч передбаченим законодавством обставинам та довільне встановлення й обмеження її розміру; помилкове встановлення відповідача в справі; недостатня оцінка матеріалів справи та поверхове встановлення формальної істини, що призводить до упущення судами істотних обставин, помилкового встановлення правосуб'єктності сторін.

6. Набуття чинності новою редакцією закону «Про захист прав споживачів» спричинить структурні зміни в складі судового розгляду споживчих конфліктів – поширення справ, пов'язаних з відшкодуванням збитків, завданих повідомленням недостовірної або неповної споживчої інформації, що позбавило покупця можливості використовувати товар відповідно до його цільового призначення або з належною за придбання метою. Проблемним є застосування в суді новел Закону щодо дистанційних контрактів, оскільки це вимагатиме від суддів спеціальних знань у галузі техніки та передання інформації й застосування відповідних експертиз, а отже, віддалення винесення остаточного рішення в споживчих справах. Враховуючи розширення споживчого законодавства поза норми Закону, особливе місце займають справи проти органів місцевого самоврядування та державної влади, що встановлюють критерії й умови надання послуг (продажу товарів). Такі спори розглядають у порядку адміністративного судочинства, однак суди повинні враховувати їх при вирішенні в подальшому справ щодо відповідальності виробників товарів (послуг) та відшкодування збитків, заподіяних нечесною практикою.
7. Особливе місце в системі судового захисту прав споживачів має Верховний Суд, повноважний не лише переглядати справи в касаційному провадженні, але й узагальнювати практику та формувати єдину позицію судів стосовно спірних питань правозастосування. Відзначається відносно слабка активність Верховного Суду в сфері захисту справ споживачів, зокрема те, що керівні роз'яснення подано востаннє в 1996 році, які не дають відповіді на окремі важливі питання застосування нового споживчого законодавства.
8. Чинне споживче та процесуальне законодавство не містить суттєвих правових перепон у доступі до правосуддя щодо захисту прав споживачів, однак створює певні проблеми, зокрема для встановлення моменту виникнення спору про право, а отже – виникнення підстави звернення до суду. Там не менш наявні численні фактори соціально-

го, економічного та гуманітарного характеру, серед яких а) низька правова культура громадян; б) брак інформації про слухання справи, порядок її ведення та комфортних умов перебування в суді; в) режим роботи суду збігається з режимом роботи більшості підприємств; г) недостатнє фінансування судів призводить до того, що канцелярські витрати на порушення законодавства відшкодовують за рахунок громадян; г) порушення законодавчих вимог щодо звільнення від сплати державного мита.

9. Негативне ставлення споживачів до судового захисту своїх прав є наслідком тривалих термінів розгляду справи, порушення строків призначення справи до розгляду та власне розгляду, що спостережено в близько 20% справ; а також невеликих сум відшкодування збитків, суттєве зменшення обсягу моральної шкоди, присуджуваної до відшкодування; складнощами виконання судових рішень.

10. У результаті зазначеного вище частка споживчих справ, за даними судової статистики, надзвичайно мала й становить близько 0,5 % цивільних справ, що їх розглядають суди України за рік.

Враховуючи вказані проблеми, що виникають у судовому захисті прав споживачів, варто сформулювати такі рекомендації для різних суб'єктів аналізованого процесу:

А. Для суттєвого поліпшення стану захисту прав споживачів у судах певні зміни мають відбутися на законодавчому рівні. Зокрема, варто безпосередньо в Законі передбачити можливість колективних та абсолютних позовів про захист прав споживачів щодо конкретного виробника (продавця, виконавця), що мають подаватися та підтримуватися в судах громадськими організаціями й державними органами із захисту прав споживачів, тобто узаконити публічні позови в споживчих справах. Враховуючи недостатньо поширену практику діяльності споживчих товариств та асоціацій в інтересах окремих громадян, зусилля таких громадських організацій варто зосередити на вказаних публічних позовах, водночас щодо індивідуальних випадків – обмежитися наданням консультативної допомоги та безоплатних послуг населенню щодо представництва інтересів.

Слід розглянути можливість поширення наказового провадження на справи про захист прав споживачів, що має відбивати принцип презумпції вини виробника (продавця), що в останній редакції закону «Про захист прав споживачів» серйозно втратив позиції, оскільки тягар до-

ведення заподіяної шкоди фактично перекладено на позивача в справі. Визнання очевидності вимог споживача щодо заміни товару, відшкодування збитків, визнання договору недійсним дасть змогу значно спростити процедуру судового захисту справ споживачів.

Суголосним висловленій тезі є запровадження системи спрощеного розгляду споживчих справ, а саме більш стиснутою в строках можливістю винесення рішення без присутності сторін на етапі попереднього розгляду справи, визначення певних доказів як обов'язкових для конкретних видів правовідносин (надання товарів/послуг), спрощення процесу доказування.

Враховуючи непоодинокі випадки звернення до суду з вимогами замінити товар, відремонтувати його або повернути кошти, слід узаконити обов'язковий досудовий порядок врегулювання споживчого спору шляхом направлення та розгляду відповідних претензій (заяв) безпосередньо виробником (продавцем) товару (послуги). Задля цього, враховуючи можливість звернення з вимогами усно, слід передбачити ведення журналів / реєстрів скарг споживачів. Обов'язковими за такої процедури є відповідь виробника (продавця) та претензійні вимоги, відсутність чого даватиме право здійснити стягнення / вимагати вчинення дій в обов'язковому порядку.

Зрештою, слід усунути окремі недоліки в матеріально-правовому регулюванні захисту прав споживачів, що дасть змогу зняти низку питань та недоречностей у судовому розгляді. Серед таких питань:

- а) визначити суб'єкта здійснення експертизи технічно складних товарів і порядку призначення (засад здійснення) та проведення такої експертизи, а так само й правовий статус експерта в галузі захисту прав споживачів;
- б) закріпити правові підстави для з'ясування питання про оцінку істотного недоліку, якого взагалі не можна усунути; а також вади, що може бути усунута, однак проявляється знову, але на її усунення необхідно менше вказаного законом терміну;
- в) визначити критерії оцінки істотного недоліку, який робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором, особливо за умови укладення договору в усній формі, на відстані та поза торговельними й офісними приміщеннями;
- г) внести суттєві зміни в порядок формування обмінного фонду, разом з порядком створення обмінного фонду, параметрами кількості та

безпосереднього асортименту товарів, наявних в обмінному фонді, правовими засадами надання права тимчасового користування об'єктами обмінного фонду особами, що вимагають ремонту придбаного товару.

Б. Безпосередньо в системі судового захисту прав споживачів судам слід чітко дотримуватися термінів розгляду справ передбачених чинним процесуальним законодавством. Неприпустимі вимоги про докази сплати державного мита в споживчих справах, у зв'язку з цим слід урахувати, що до споживчих справ необхідно відносити не лише спори, на які безпосередньо поширює свою дію закон «Про захист прав споживачів», але й інші більш спеціалізовані нормативні акти.

Суддям слід докладати максимальних адекватних зусиль, однак без шкоди ефективності й оперативності розгляду справи, для визначення суттєвих обставин, встановлення фактів, що мають істотне значення для винесення рішення, – це необхідна передумова встановлення реальних правовідносин та належного нормативно-правового регулювання в справі.

Цінним є досвід призначення та проведення окремих видів експертиз у споживчих справах, зокрема стосовно присудження моральної шкоди. Судам слід визнати допустимість довідок і свідчень фахівців, що, однак, не мають статусу експерта, для вирішення спірних фактичних питань, а також направлення судом запитів до спеціалізованих споживчих інституцій та наукових установ з метою з'ясування змісту нормативних приписів споживчого законодавства.

Судді в процесі захисту прав споживачів слід відігравати не лише роль арбітра, а намагатися бути медіатором та сприяти досягненню згоди сторонами спору, укладення мирової угоди.

Перспективним є введення інституту судового психолога, що є незалежним експертом та може визначити дійсний стан позивача (постраждалого) та сприяти визначенню реального обсягу моральної шкоди. Поряд з цим є неприпустимою практика значного зменшення відшкодування моральних збитків в умовах загального поліпшення умов життя на національному рівні.

Слід особливо наголосити на ролі Верховного Суду України в судовому захисті споживчих справ та висловити побажання якнайскоріше офіційно узагальнити практику застосування судами споживчого законодавства та висвітлення позиції Верховного Суду щодо нових спожив-

чих відносин, зокрема відносин з товарного (споживчого) кредитування, справ, що стосуються надання споживчої інформації, періодичного публікування позицій і роз'яснень Верховного Суду України зі спірних питань застосування споживчого законодавства.

В. Для споживачів при зверненні по судовий захист своїх прав надзвичайно важлива якщо не відповідна базова правова освіта, то хоча б обізнаність щодо практичних основ ведення процесу, зокрема подання позовів та надання доказів, висвітлення фактів у судовому провадженні. З цією метою слід активізувати роботу місцевих органів самоврядування та виконавчої влади щодо роз'яснення громадянам положень споживчого права, видання освітніх матеріалів, надання безкоштовних консультацій та допомоги в судовому захисті прав.

Споживачам слід бути надзвичайно уважними за споживання товарів і послуг, уважно ставитися до збереження доказів придбання та стану товарів принаймні на час гарантійного терміну на рік, або якщо такий термін не встановлено – строку її придатності.

У будь-якому разі споживачам важливо займати активну й ініціативну позицію в обстоюванні своїх споживчих прав, реалізовувати надані юридичні можливості на етапі досудового владнання конфлікту з виробником (продавцем) товару. Слід не допускати необгрунтованого та зайвого звернення до суду з позовами, якщо не були вичерпані наявні можливості захистити свої права в позасудовому порядку.

Водночас необхідно створити відповідні прецеденти в наданні споживчої інформації, для чого споживачі повинні вимагати якомога повнішого висвітлення всіх споживчих властивостей товару в момент його продажу або надання послуги, вимагати відомостей про виробника, продавця продукції, склад харчових продуктів, наявність небезпечних або речовин, що потребують спеціальних поводження чи знань. Слід звертатися по адміністративний захист, а потім – до судів у випадку відмови надати таку повну, об'єктивну, прозору й зрозумілу інформацію.

Варто поширювати практику укладання письмових договорів продажу щодо товарів, які можуть бути небезпечними, мають конструктивні, технічні, функціональні особливості поводження та використання, а також за факту істотної ціни.

Посилання:

Нормативні:

Закон України «Про захист прав споживачів» (у редакції Закону №3161-IV від 01.12.2005) // Комп'ютерна інформаційна система «Ліга-Закон»

Закон України «Про захист прав споживачів» (у редакції Закону № 3682-XII від 15.12.93) // Комп'ютерна інформаційна система «Ліга-Закон»

Цивільний кодекс УРСР від 18.07.1963 // Комп'ютерна інформаційна система «Ліга-Закон»

Цивільний кодекс України № 435-15 від 16 січня 2007 // Комп'ютерна інформаційна система «Ліга-Закон»

Повітряний кодекс України № 3167-XII від 4 травня 1993 року (зі змінами та доповненнями) // Комп'ютерна інформаційна система «Ліга-Закон»

Декрет Кабінету Міністрів «Про довірчі товариства» № 23-93 від 17 березня 1993 // Комп'ютерна інформаційна система «Ліга-Закон»

Постанова Кабінету Міністрів № 115 від 22 січня 1996 року про затвердження Правил зберігання транспортних засобів на автостоянках // Комп'ютерна інформаційна система «Ліга-Закон»

Постанова Кабінету Міністрів України від 19.03.1994 року № 172 «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів» // Комп'ютерна інформаційна система «Ліга-Закон»

Наказ Міністерства транспорту України від 25 липня 2003 р. № 568 «Про затвердження Правил перевезення пасажирів та багажу повітряним транспортом» // Комп'ютерна інформаційна система «Ліга-Закон»

**Судова практика та інші публікації
(в порядку згадування в тексті):**

Молчанов Р. Квазіспоживач і квазіпозивач // Юридичний журнал. – 2003. – № 4.

Конституційний Суд України. Рішення в справах # 18/1203-97, # 18/1205-97, # 18/1206-97, # 18/1207-97, # 18/1208-97, # 18/1209-97, # 18/1210-97, # 18/1211-97, # 18/1212-97, # 18/1213-97, # 18/1214-97, # 18/1215-97, # 18/1216-97, # 18/1217-97, # 18/1218-97, # 18/1219-97, # 18/1220-97, # 18/1221-97, # 18/1222-97, # 18/1223-97, # 18/1314-97 щодо офіційного тлумачення статей 55, 64, 124 Конституції України від 25 грудня 1997 року № 9-зп. // Комп'ютерна правова система «Ліга-Закон»

Ухвала Цивільної палати Верховного Суду України від 13 жовтня 2004 року в справі за касаційною скаргою Української асоціації споживачів на ухвалу апеляційного суду м. Києва в справі «Українська асоціація споживачів проти «Української телефонної компанії» та ін.» // Вісник Верховного Суду України. – 2005. – № 2

Ухвала Верховного Суду України від 10 листопада 2005 року // Комп'ютерна інформаційна система «Ліга-Закон»

Постанова Верховного Суду України від 11 серпня 2004 року // Комп'ютерна інформаційна система «Ліга-Закон»

Узагальнення судової практики про захист прав споживачів // Архів Верховного Суду України

Ухвала Верховного Суду України від 18 жовтня 2006 року // Комп'ютерна інформаційна система «Ліга-Закон»

Закон & Бізнес. – № 12 – 13. – 29 березня 2003

Вісник Верховного Суду України. – 2006. – № 7

Вісник Верховного Суду України. – 2005. – № 10

Юридична газета. – 2003. – №12. – 24 грудня 2003 року

Юридична практика. – 2006. – № 33. – 15 серпня

- Постанова Шевченківського районного суду м. Києва від 25 травня 2006 року** в справі № 2а-1405/06// Архів Шевченківського районного суду м. Києва
- Постанова Пленуму Верховного Суду України № 5 від 12 квітня 1996 року** «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів
- Постанова Пленуму Верховного Суду України № 4 від 31 березня 1995 року** «Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди // Комп'ютерна інформаційна система «Ліга-Закон»
- Грабовська О., Разік В., Сірик З.** Доступність суду в Україні після реформи / Громадський фонд прав людини «Право і Демократія». – 2002
- Статистика по справах позовного провадження за 2006 рік** // Архів Верховного Суду України

