

# ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ: СТАНДАРТИ ЄС ТА УКРАЇНИ

ОФЕА

**Захист прав споживачів: Стандарти ЄС та України**

Метою цього звіту є оцінка виконання Україною своїх міжнародно-правових зобов'язань згідно зі ст. 417 Угоди про асоціацію щодо апроксимації українського законодавства у сфері захисту прав споживачів до стандартів ЄС. Предметом дослідження є аналіз відповідності українського законодавства основним актам вторинного права ЄС у сфері захисту прав споживачів, що перелічені у Додатку XXXIX до Глави 20 Угоди. Що стосується українського законодавства, то основна увага була приділена Закону України "Про захист прав споживачів", а також законопроекту "Про внесення змін до деяких законодавчих актів України (щодо захисту прав споживачів)"

Авторський колектив:

**Патрік фон Браунмюль, Роксолана Байко, Людмила Васильєва.**

Київ, 10.05.2016

## ЗМІСТ

<b>I. Вступ</b> .....	4
<b>II. Основні акти вторинного права ЄС в сфері захисту прав споживачів (згідно з Угодою про асоціацію)</b> .....	5
1. Безпека продукції .....	5
2. Договірне право .....	7
3. Зазначення цін на товари .....	11
4. Недобросовісні комерційні практики.....	12
5. Несправедливі умови у споживчих договорах.....	14
6. Укладення договорів на відстані / поза торговельними або офісними приміщеннями .....	15
7. Дистанційні договори про надання фінансових послуг .....	17
8. Споживче кредитування .....	19
9. Правозастосування: постанови суду для захисту інтересів споживачів .....	21
10. Співробітництво щодо захисту прав споживачів .....	22
11. Вирішення споживчих спорів та компенсація.....	25
<b>III. Підсумок та рекомендації</b> .....	29
<b>IV. Додаток I</b> .....	30

## I. ВСТУП

Стандарти ЄС у споживчій сфері спрямовані на встановлення високого рівня захисту прав споживачів задля вільного руху товарів на внутрішньому ринку ЄС. Оскільки різний рівень захисту в країнах-членах ЄС створює бар'єри для вільного руху товарів, в Європейському Союзі було створено єдиний для всіх держав-членів ЄС мінімальний комплекс правил споживчого законодавства. Запровадження таких правил сприяє не лише кращому функціонуванню внутрішнього ринку ЄС, але й зміцненню довіри споживачів.

Однією з важливих сфер секторальної співпраці ЄС та України, що передбачена Угодою про асоціацію, є захист прав споживачів (Глава 20 Розділу V “Економічне та галузеве співробітництво”). Метою такого співробітництва є забезпечення високого рівня захисту прав споживачів та досягнення сумісності між українською та європейською системами захисту прав споживачів (ст. 415 Угоди про асоціацію). Згідно зі ст. 417 Угоди про асоціацію Україна поступово наближає своє законодавство до *acquis* ЄС у сфері захисту прав споживачів, перелік яких визначається Додатком XXXIX до Угоди про асоціацію, при цьому уникаючи створення бар'єрів у торгівлі.

Метою цього звіту є дослідити, наскільки Україна наблизилась у виконанні своїх міжнародно-правових зобов'язань згідно зі ст. 417 Угоди про асоціацію щодо апроксимації українського законодавства у сфері захисту прав споживачів до стандартів ЄС. Предметом дослідження є аналіз відповідності українського законодавства основним актам вторинного права ЄС у сфері захисту прав споживачів, що перелічені у Додатку XXXIX до Глави 20 Угоди. Слід зазначити, що деякі з документів, які згадуються в Додатку, вже втратили чинність, тому в процесі дослідження були враховані відповідні чинні акти ЄС. Що стосується українського законодавства, то основна увага була приділена Закону України “Про захист прав споживачів”, а також законопроекту “Про внесення змін до деяких законодавчих актів України (щодо захисту прав споживачів)” (див. Додаток 1). Це дослідження не передбачає детального юридичного аналізу, а спрямоване лише на перевірку врахування українським законодавством положень основних інструментів ЄС у сфері захисту прав споживачів. Враховуючи результати проведеної перевірки, у звіті сформульовані відповідні рекомендації щодо приведення українського законодавства у відповідність з європейськими стандартами.

## II. ОСНОВНІ АКТИ ВТОРИННОГО ПРАВА ЄС В СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ (ЗГІДНО З УГОДОЮ ПРО АСОЦІАЦІЮ)

### 1. Безпека продукції

#### 1.1. Стандарти ЄС:

В Європейському Союзі Директива 2001/95/ЄС про загальну безпеку продукції<sup>1</sup> вимагає, щоб продукти, які випускаються на ринок, були безпечними. Директива дає визначення понять “продукція”, “безпечна продукція”, “небезпечна продукція”, “серйозний ризик”, “виробник” тощо. Ця Директива належить до так званих горизонтальних та застосовується за відсутності конкретних правил щодо безпеки окремих категорій товарів або якщо конкретні галузеві правила є недостатніми. Галузевими (секторальними) Директивами врегульовані, наприклад, безпека іграшок, косметики, машин тощо. Директива стосується лише нехарчової продукції.

Відповідно до Директиви продукт вважається безпечним, якщо він відповідає національним вимогам чи вимогам ЄС щодо безпеки продукції. Такі вимоги можуть встановлюватись як нормами щодо загальної безпеки продукції, так і спеціальними нормами, що містяться в інших Директивах, імplementованих в національне право держав-членів (ст. 3).

Ці загальні критерії конкретизуються в основному через технічні стандарти, мандат на розробку яких Єврокомісія надає приватним установам із стандартизації, як, наприклад, Європейському комітету зі стандартизації (European Committee for Standardization, CEN) або Європейському комітету електротехнічної стандартизації (European Committee for Electrotechnical Standardization, CENELEC). В контексті так званого “Нового підходу” Єврокомісія визнає ці стандарти та публікує їх в Офіційному журналі ЄС, якщо вони адекватно відображають та конкретизують положення, які охоплюються Директивою 2001/95/ЄС чи секторальними Директивами. Всі продукти, що вироблені згідно з цими стандартами, визнаються безпечними та такими, що відповідають вимогам законодавства (презумпція відповідності). Відповідність продукції стандартам ЄС виражається у нанесенні виробником маркування CE на товар. Наглядові органи в державах-членах можуть вживати відповідних заходів щодо такого продукту лише у випадку наявності достатніх доказів про небезпечність продукту.

Згідно з Директивою 2001/95/ЄС (ст. 5) виробники та торговельні посередники повинні інформувати споживачів та компетентні державні органи про ризики, пов’язані з продукцією, яку вони постачають, а також співпрацювати з відповідними органами у контексті реалізації заходів, вжитих задля захисту споживачів.

З метою забезпечення однакового високого рівня захисту Розділ 4 Директиви покладає на держави-члени цілу низку обов’язків. Так, згідно зі ст. 6 держави-члени повинні забезпечити виконання виробниками та торговельними посередниками їхніх обов’язків щодо безпеки продукції, а також призначити компетентні органи, які контролюватимуть відповідність продукції загальним вимогам безпеки. Такі контролюючі органи повинні бути наділені відповідними повноваженнями для здійснення перевірок та вжиття заходів щодо продукції, яка не відповідає вимогам безпеки (ст. 8). Крім того, держави повинні забезпечити функціонування дієвих методів ринкового нагляду<sup>2</sup> та

<sup>1</sup> Директива Європейського Парламенту та Ради 2001/95/ЄС від 03.12.2001 про загальну безпеку продукції.

<sup>2</sup> Питання ринкового нагляду регулюється в ЄС додатково Регламентом (ЄС) № 765/2008 про вимоги щодо акредитації та нагляду за ринком реалізації продукції, яким сформульовано Регламент (ЄЕС) № 339/93. Детальний аналіз цього питання не є предметом розгляду цього дослідження.

адекватного розгляду споживчих скарг (ст. 9).

Директивою встановлено систему оперативного сповіщення між державами-членами та Комісією (Community Rapid Information System, RAPEX), яка забезпечує швидке інформування відповідних органів про небезпечну продукцію. Доступ до системи RAPEX може бути відкритим і для третіх країн та підставі відповідних угод (ч. 4 ст. 12).

## 1.2. Українське законодавство:

Основними нормативно-правовими актами, що регулюють питання, які охоплені Директивою, є Закони України “Про захист прав споживачів”<sup>3</sup>, “Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції”<sup>4</sup> та “Про загальну безпечність нехарчової продукції”<sup>5</sup>.

Закон України “Про захист прав споживачів” у ч. 1 ст. 1 визначає поняття “безпека продукції” як відсутність будь-якого ризику для життя, здоров’я, майна споживача і навколишнього природного середовища за звичайних умов використання, зберігання, транспортування, виготовлення й утилізації продукції. В той час як визначення в п. (b) ст. 2 Директиви дозволяє наявність мінімальних ризиків, що є сумісними з використанням продукції та вважаються допустимими при дотриманні високого рівня захисту прав споживачів, Закон захищає від будь-яких ризиків. У законопроекті здійснено спробу наблизити визначення “безпеки продукції” до європейського визначення. Директива дозволяє розміщення на ринку продукції, що не є найбезпечнішою, проте відповідно до певних визначених критеріїв є достатньо безпечною та допустимою для ринку, навіть якщо існують продукти з більш високим рівнем безпеки. На практиці це означає, що ринок є відкритим для різної продукції з допустимими ризиками, що сприяє досягненню мети Директиви щодо усунення бар’єрів у торгівлі. Визначення законопроекту є аналогічним визначенню у ч. 1 ст. 1 Закону України “Про загальну безпечність нехарчової продукції” та відповідає Директиві. Проте у законопроекті та Законі відсутні положення про те, що можливість досягнення більш високого рівня безпеки або наявність іншої продукції з меншим ступенем ризику не є достатньою підставою для визнання продукції небезпечною. Інша зміна в проекті про відмежування харчових продуктів від нехарчової продукції відповідає європейському підходу щодо розподілу правових режимів харчових та нехарчових продуктів.

Згідно зі ст. 14 Закону України “Про захист прав споживачів” споживач має право на безпеку продукції для його життя, здоров’я, навколишнього природного середовища, а також майна. Директива згадує лише здоров’я та безпеку людей. Захист навколишнього середовища згадується в європейському законодавстві щодо безпеки харчових продуктів<sup>6</sup>. Проте захист майна не є метою європейського законодавства щодо безпеки продукції. В цьому плані українське законодавство надає більший рівень захисту.

Згідно з п. 6 ч. 1 ст. 21 Закону продаж споживачу продукції, що є небезпечною, є порушенням його справ. В такому випадку споживач може звернутися за захистом до суду (ст. 22). Відповідальність за виготовлення або реалізацію продукції, що є небезпечною, встановлена в п. 4 ч. 1 ст. 23 Закону.

Прийняття Законів України “Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції” та “Про загальну безпечність нехарчової продукції” сприяло запровадженню європейського меха-

3 Закон України № 1023-XII від 12.05.1991 “Про захист прав споживачів” (в редакції Закону № 3161-IV від 01.12.2005; із змінами та доповненнями).

4 Закон України № 2735-VI від 02.12.2010 “Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції” (із змінами та доповненнями).

5 Закон України № 2736-VI від 02.12.2010 “Про загальну безпечність нехарчової продукції” (із змінами та доповненнями).

6 Частина 1 ст. 5 Регламенту (ЄС) № 178/2002 “Про встановлення загальних принципів та вимог законодавства про харчові продукти, створення Європейського органу з безпеки харчових продуктів і встановлення процедур у питаннях, пов’язаних із безпекою харчових продуктів”.

нізму здійснення ринкового нагляду та режиму загальної безпечності продукції. Проте на практиці все ще існує ціла низка проблем у цій сфері, як, наприклад, дублювання функцій нагляду за окремими видами продукції, непрозоре застосування штрафних санкцій, складний порядок проведення перевірок, недостатнє інформування громадськості про результати державного нагляду тощо.

### 1.3. Висновок:

Українське законодавство в цілому враховує основні аспекти та положення Директиви 2001/95/ЄС<sup>7</sup>. Проте слід привести у відповідність до Директиви положення Закону України “Про захист прав споживачів”. Запропоновані законопроект змін в цій сфері є більш наближеними до вимог Директиви, ніж чинний Закон. Вдосконалення потребує й система інформування споживачів про результати державного нагляду (ст. 16 Директиви). Україні слід скористатися можливістю ч. 4 ст. 12 Директиви щодо укладення договору з ЄС про доступ до системи RAPEX.

Крім того, не врахованими в українському законодавстві є положення деяких актів ЄС щодо безпеки продукції, які передбачені Угодою про асоціацію (Додаток XXXIX до Глави 20): Директиви 87/357/ЄЕС щодо товарів, які не відповідають їхньому зовнішньому вигляду<sup>8</sup>, Рішення Комісії 2008/329/ЄС щодо магнітних іграшок<sup>9</sup> та 2006/502/ЄС щодо запальничок із захистом для дітей<sup>10</sup>.

## 2. Договірне право

### 2.1. Стандарти ЄС:

Питання договірного права у сфері захисту прав споживачів регулюються в ЄС Директивою 1999/44/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 25.05.1999 про певні аспекти продажу споживчих товарів та відповідні гарантії. Ця директива має на меті гармонізацію правових норм держав-членів ЄС щодо певних аспектів продажу товарів споживання та відповідних гарантій з тим, щоб забезпечити мінімальний однорідний рівень захисту споживачів у межах внутрішнього ринку ЄС.

В Директиві закріплюється положення про недопустимість виключення або обмеження в договірному порядку прав, що надаються споживачу Директивою (п. 22 Преамбули). Згідно з ч. 1 ст. 7 Директиви договори, що виключають або обмежують відповідні права споживача, є для нього необов'язковими.

До товарів споживання згідно з п. (б) ч. 2 ст. 1 належить будь-яке рухоме майно, крім: електрики; товарів, що продані в межах примусового виконання рішень чи інших судових заходів; води і газу, якщо вони не розфасовані на продаж в обмежених об'ємах чи певній кількості. Згідно з ч. 3 ст. 1 Директиви 1999/44/ЄС держави вправі, але не зобов'язані, виключити вживані товари з поняття товарів споживання і, таким чином, можуть не поширювати положення Директиви про відповідність договору на вживані товари.

<sup>7</sup> Аналіз інших актів ЄС щодо ринкового нагляду не був предметом дослідження в рамках цього звіту.

<sup>8</sup> Директива Ради 87/357/ЄЕС від 25.06.1987 про зближення законодавств держав-членів стосовно товарів, що не відповідають їхньому зовнішньому вигляду та які становлять загрозу для здоров'я та безпеки споживачів

<sup>9</sup> Рішення Комісії 2008/329/ЄС від 21.04.2008, що зобов'язує країни-члени забезпечити наявність на магнітних іграшках, що поставляються чи є в наявності на ринку, попередження про ризик для здоров'я та безпеки, який вони становлять.

<sup>10</sup> Рішення Комісії 2006/502/ЄС від 11.05.2006, що зобов'язує країни-члени забезпечити постачання на ринок виключно запальничок із захистом від дітей та заборонити постачання на ринок запальничок-новинок.

Важливим положенням цієї Директиви є **принцип відповідності договору**. Так, згідно з ч. 1 ст. 2 продавець зобов'язаний передати споживачеві товар, який відповідатиме умовам договору. Відповідність умовам договору презюмується, якщо виконано 4 критерії, а саме коли товари споживання:

1. відповідають опису, який надав продавець, та мають якості товару, що був представлений споживачеві як зразок;
2. придатні для використання з певною метою, яка є необхідною для споживача та яка була повідомлена продавцеві споживачем у момент укладення договору, а продавець це підтвердив;
3. придатні для використання з метою, для якої товари такого типу звичайно використовуються;
4. мають звичайні якості та характеристики, що притаманні для такого типу товарів та відповідають очікуванням споживача, враховуючи повідомлення продавця (виробника чи його представника) про конкретні властивості товару, особливо в рекламі чи на етикетці.

Відповідно до Директиви саме продавець несе відповідальність перед споживачем за будь-який брак відповідності, що існує на момент передачі товару (ч. 1 ст. 3). Статтею 3 Директиви 1999/44/ЄС передбачений перелік прав споживача у випадку невідповідності товару умовам договору. Споживач спершу має вибір вимагати, щоб товар був приведений у відповідний стан шляхом ремонту або шляхом заміни, в обох випадках без доплати. І лише за відсутності таких можливостей він має право на зменшення ціни або на розірвання договору. Споживач не має права вимагати розірвання договору у випадку несуттєвої невідповідності товару.

Продавець несе відповідальність за брак відповідності, якщо така невідповідність умовам договору виявляється упродовж двох років з моменту передачі товару (ч. 1 ст. 5 Директиви). Таким чином, європейське право передбачає мінімальний гарантійний строк два роки, який не може бути зменшений за договором сторін (*legal guarantee*). Оскільки Директива є заходом мінімальної гармонізації, держави при імplementації її положень можуть передбачати у своєму національному законодавстві більш тривалий строк, проте не менший, ніж два роки. Більшість країн-членів ЄС при імplementації директиви встановили гарантійний строк два роки щодо звичайних споживчих товарів, за винятком товарів, життєвий цикл (строк експлуатації) яких є меншим.

Поряд з мінімальною гарантією два роки, яка надається споживачам за законом, Директива регулює питання комерційної гарантії у ст. 6. Комерційна гарантія є добровільним зобов'язанням продавця (виробника) та не впливає на існування мінімального гарантійного строку два роки, а застосовується в доповнення до нього.

Директива в ч. 3 ст. 5 покладає на продавця тягар доведення відсутності невідповідності товару умовам договору, якщо така невідповідність виявляється упродовж перших шести місяців з моменту передачі товару. Так, якщо не буде доведено інше, припускається, що невідповідність товару умовам договору, що виявляється упродовж шести місяців з моменту передачі товару, існувала вже на момент передачі товару, крім випадків, коли це припущення несумісне з природою товарів чи характером невідповідності.

У процесі імplementації цієї так званої **презумпції невідповідності умовам договору вже на момент передачі товару** деякі держави-члени, скориставшись правовою природою Директиви 1999/44/ЄС як акту мінімальної гармонізації, надали споживачам більш широкі права. Так, наприклад, Португалія та Франція продовжили зазначений вище строк із шести місяців до двох років, а Польща та Словаччина — до одного року<sup>11</sup>.

11 Див. European Consumer Centre France, Commercial warranties: are they worth the money? p. 22, [Електронний ресурс].— Режим доступу: [http://www.europe-consommateurs.eu/fileadmin/user\\_upload/eu-verbraucher/PDF\\_Englisch/Reports/Garanties\\_2014\\_FINAL.pdf](http://www.europe-consommateurs.eu/fileadmin/user_upload/eu-verbraucher/PDF_Englisch/Reports/Garanties_2014_FINAL.pdf)



Поряд з обов'язковими положеннями Директива 1999/44/ЄС містить норми рекомендаційного характеру, які держави-члени можуть, проте не зобов'язані, запроваджувати, наприклад: ч. 3 ст. 1, ч. 2 ст. 5, абз. 2 ч. 1 ст. 7 тощо.

Питанням договірному праву в споживчих правовідносинах присвячені також деякі положення Директиви 2011/83/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 25.10.2011 про права споживачів<sup>12</sup>. Так, наприклад, ст. 5 регулює питання переддоговірної інформації, що повинна надаватися споживачу при укладенні договорів (за винятком дистанційних договорів та договорів, що були укладені поза діловими приміщеннями).

## 2.2. Українське законодавство:

Питання договірному праву регулюються Законом України "Про захист прав споживачів" та Цивільним кодексом України<sup>13</sup>. Згідно зі ст. 6 Закону продавець повинен передати споживачеві продукцію належної якості, відповідну інформацію та документи, а відповідно до ст. 673 Цивільного кодексу України (ЦКУ) продавець повинен передати покупцеві товар, якість якого відповідає умовам договору купівлі-продажу. Стаття 7 Закону та ст. 675–677 ЦКУ регулюють питання гарантійних зобов'язань, гарантійних строків та строків придатності. Законопроект доповнює ст. 7 положеннями щодо гарантійних зобов'язань на технічно складні побутові товари та вимог до тексту гарантійних зобов'язань. Стаття 8 Закону стосується прав споживача у разі придбання ним товару неналежної якості. Відповідно до ст. 8 права споживача відрізняються залежно від того, придбав він товар з "недоліками" чи з "істотними недоліками". При придбанні товару з недоліками, споживач має право вимагати: пропорційного зменшення ціни; безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк; відшкодування витрат на усунення недоліків товару. Тоді як при виявленні істотних недоліків, споживач має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника: розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми; заміни товару на такий самий товар або на аналогічний з числа наявних у продавця (виробника) товар (ст. 8). Законопроект пропонує внести зміни до ч. 1 ст. 8 Закону, проте ці зміни не враховують всі вимоги Директиви 1999/44/ЄС. Слід зазначити, що в українському законодавстві існує невідповідність між ст. 8 Закону та ЦКУ. Адже ст. 708 ЦКУ надає покупцю можливість на свій вибір: 1) вимагати від продавця або виготовлювача безоплатного усунення недоліків товару або відшкодування витрат, здійснених покупцем чи третьою особою на їх виправлення; 2) вимагати від продавця або виготовлювача заміни товару на аналогічний товар належної якості або на такий самий товар іншої моделі з відповідним перерахунком у разі різниці в ціні; 3) вимагати від продавця або виготовлювача відповідного зменшення ціни; 4) відмовитися від договору і вимагати повернення сплаченої за товар грошової суми. Таким чином, ст. 708 ЦКУ покращує правове становище покупця-споживача порівняно зі ст. 8 Закону. Тому необхідним є приведення законодавства у відповідність у цьому питанні.

Закон закріплює в ч. 2 ст. 8 право споживача звертатися з відповідними вимогами до продавця щодо вживаних товарів, гарантійний строк на які не закінчився та які були реалізовані через роздрібні комісійні торговельні підприємства. Вимоги задовольняються за згодою продавця. Проте ч. 2 ст. 708 ЦКУ умови про згоду продавця не містить.

У ст. 9 Закону передбачено, що споживач має право обміняти недовольний товар належної якості на аналогічний у продавця, в якого він був придбаний, якщо товар не задовольнив його за

12 Директива 2011/83/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 25.10.2011 про права споживачів, що вносить зміни до Директиви Ради 93/13/ЄЕС і Директиви 1999/44/ЄС Європейського Парламенту та Ради та скасовує Директиву Ради 85/577/ЄЕС і Директиву 97/7/ЄС Європейського Парламенту та Ради. Детальніше про цю Директиву див. в розділі "Укладення договорів на відстані / поза торговельними або офісними приміщеннями".

13 Цивільний кодекс України № 435 — IV від 16.01.2003.

формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням. Запропонована законопроектом ч. 4 ст. 9 щодо права на обмін товару чи розірвання договору незалежно від відкриття упаковки спрямована на посилення позиції споживача.

Статтею 10 Закону регулюються права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг). Законопроект вносить лише незначні покращення, встановлюючи в п. 1 ч. 3 ст. 10 конкретний строк, протягом якого повинне бути здійснене безоплатне усунення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі). Стаття 15 Закону визначає обсяг інформації, що надається споживачу перед укладенням договору, а законопроект дещо покращує вимоги до такої інформації.

### 2.3. Висновок:

На відміну від Директиви, яка оперує поняттями “відповідність угоди” та “брак відповідності”, Закон вживає поняття “належна якість товару”, “недолік” та “істотний недолік”. Існують розбіжності щодо наслідків придбання товару з недоліками за Законом та у випадку браку відповідності за Директивою. Для прикладу: за Законом заміна товару на аналогічний можлива лише у випадку придбання товару з “істотним недоліком”, в той час як Директива дозволяє споживачу обирати заміну товару у випадку будь-якої невідповідності товару договору. На жаль, запропонована в законопроекті редакція ч. 1 ст. 8 також не враховує відповідні положення ст. 3 Директиви. Так, наприклад, відповідне зменшення ціни або розірвання договору, що передбачені в законопроекті, можливі лише у разі виявлення “істотного недоліку”. В той же час ст. 708 та 709 ЦКУ надають покупцю-споживачу більше можливостей, ніж Закон. Тому необхідним є усунення правової колізії між Законом та ЦКУ, враховуючи при цьому вимоги європейського законодавства.

Крім того, в українському законодавстві не враховано належним чином положення ч. 1 ст. 5 Директиви щодо мінімального строку (*legal guarantee*), протягом якого продавець несе відповідальність за брак відповідності, — два роки з моменту передачі товару. Цей строк не може бути зменшений за домовленістю сторін.

Щодо вживаних товарів Директива в ч. 1 ст. 7 дозволяє державам-членам запровадити більш короткий строк відповідальності продавця перед споживачем за невідповідність товару умовам договору. Такий строк не може бути меншим, ніж один рік. Проте на відміну від Директиви українське законодавство, регулюючи в ч. 2 ст. 8 Закону питання вживаних товарів, не містить обов’язкового мінімального гарантійного строку один рік.

Ані чинне українське законодавство, ані запропоновані в законопроекті зміни не містять положень щодо презумпції невідповідності умовам договору вже на момент передачі товару, якщо така невідповідність виявляється упродовж перших шести місяців з моменту передачі товару (ч. 3 ст. 5 Директиви). Законопроект швидше надає перевагу продавцю. Запропонована законопроектом редакція ч. 14 ст. 8 щодо проведення експертизи робить акцент на поведінці споживача, аніж на діях продавця. Зважаючи на обов’язковий характер ч. 3 ст. 5 Директиви, необхідним є запровадження презумпції відповідальності продавця в українському законодавстві.

Українському законодавцю слід також розглянути можливість урахування і необов’язкових положень Директиви 1999/44/ЄС. Так, в українському законодавстві відсутнє положення щодо обов’язку споживача повідомляти продавця про невідповідність товару умовам договору

протягом двох місяців з моменту виявлення такої невідповідності (ч. 2 ст. 5 Директиви). Можливістю запровадити такий обов'язок споживача скористалася більшість держав-членів ЄС.

Крім того, обсяг переддоговірної інформації, що надається споживачу згідно зі ст. 15 Закону неповністю враховує вимоги ст. 5 Директиви 2011/83/ЄС.

В цілому можна зробити висновок про наявність суттєвих розбіжностей між договірним правом ЄС (у відносинах між підприємцем/продавцем і споживачем — В2С) та відповідними положеннями українського права (включно з законопроектом). Усуненню розбіжностей сприятиме повна імплементація Acquis ЄС включно з передбаченими в Директиві 2011/83/ЄС обов'язками щодо інформування споживачів. Інакше українське законодавство у сфері споживання потребуватиме доповнення через кілька років.

## **3. Зазначення цін на товари**

### **3.1. Стандарти ЄС:**

Стандарти ЄС щодо зазначення цін на споживчі товари визначаються в Директиві 98/6/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 16.02.1998 про захист прав споживачів при зазначенні цін на товари, що пропонуються споживачам. Цілями Директиви є прозоре функціонування ринку та точність інформації, що сприяють захисту прав споживачів та здоровій конкуренції між підприємствами та товарами. Споживачам повинен бути гарантований високий рівень захисту.

З метою поліпшення інформування споживачів і полегшення порівняння цін Директива встановлює обов'язок указувати ціну продажу та ціну за одиницю виміру для товарів, що пропонуються продавцями споживачам (ст. 1). Держави-члени можуть установлювати власні правила щодо зазначення ціни, коли товари постачаються у процесі надання послуг, у випадках продажу з аукціону або продажу творів мистецтва та антикваріату (ч. 2 ст. 3). Якщо для певних категорій товарів зазначення ціни за одиницю є недоцільним або може призвести до непорозуміння у зв'язку з особливою природою чи призначенням товару, держави-члени можуть не поширювати на такі товари обов'язок щодо зазначення ціни за одиницю (ч. 1 ст. 5). Для товарів, що продаються на вагу, зазначається лише ціна за одиницю (ч. 3 ст. 3). В будь-якій рекламі товару, що призначений для споживачів, також указується ціна за одиницю (ч. 4 ст. 3).

Держави-члени зобов'язані інформувати всі зацікавлені сторони належним чином про правила, викладені в Директиві (ст. 7). Вони запроваджують ефективні, пропорційні та стримуючі санкції за порушення національного законодавства, яким імплементуються положення цієї Директиви (ст. 8). Оскільки Директива є заходом мінімальної гармонізації, держави-члени можуть ухвалювати чи зберігати чинність більш сприятливих для споживачів національних положень щодо інформування та порівняння цін (ст. 10).

### **3.2. Українське законодавство:**

В чинному Законі України “Про захист прав споживачів” передбачено, що дані про ціну є суттєвою частиною інформації про продукцію, яка повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення послуги (п. 6 ч. 1 ст. 15). Крім того, питання зазначення ціни на споживчу продукцію регулюється ч. 3–6 ст. 15 Закону.

Точна інформація про ціну є обов'язковою складовою договорів про надання споживчого кредиту (ст. 11), договорів, укладених поза торговельними або офісними приміщеннями (ст. 12), та договорів, що укладені на відстані (ст. 13). Частина 4 ст. 17 Закону закріплює право на перевірку якості, безпеки, повноти, міри, ваги та ціни.

Визначення ціни продукції неналежним чином згідно з п. 7 ч. 1 ст. 21 Закону є порушенням прав споживачів. Судовий захист прав споживачів регулюється ст. 21 Закону. Також законопроект до ст. 15 додає ч. 10, якою передбачається відповідальність суб'єкта господарювання за ненадання споживачу інформації, передбаченої цією статтею. На додачу, в запропонованій законопроектом редакції ч. 10 ст. 23 передбачаються санкції за ненадання інформації або надання неповної, недостовірної та несвоєчасної інформації.

Крім того, питання зазначення ціни на споживчих товарах регулюється Інструкцією про порядок позначення роздрібних цін на товари народного споживання в підприємствах роздрібною торгівлі та закладах ресторанного господарства від 04.01.1997<sup>14</sup>.

### 3.3. Висновок:

Українське законодавство, а також законопроект містять певні положення щодо зазначення цін на споживчі товари, що відповідають вимогам Директиви 98/6/ЄС. Проте деякі обов'язкові положення Директиви залишилися поза увагою. Так, ч. 3 ст. 15 Закону передбачає лише, що "написи щодо ціни реалізації продукції мають бути чіткими і простими для розуміння", в той час як ч. 1 ст. 4 Директиви, маючи обов'язковий характер, вимагає, щоб "ціна продажу та ціна за одиницю були однозначними, простими для ідентифікації та чітко розбірливими".

Крім того, не повною мірою врахованими в українському законодавстві є, наприклад, такі положення Директиви: ст. 2 (визначення понять "ціна продажу" та "ціна за одиницю" враховано лише частково в ч. 3 ст. 15 Закону; поняття "товари на вагу" є відсутнім), ч. 4 ст. 3 (вимоги до зазначення ціни у рекламі).

## 4. Недобросовісні комерційні практики

### 4.1. Стандарти ЄС:

Мета Директиви 2005/29/ЄС про недобросовісні комерційні практики<sup>15</sup> полягає у сприянні забезпеченню належного функціонування внутрішнього ринку та досягненні високого рівня захисту інтересів споживачів шляхом апроксимації законів, постанов та адміністративних положень держав-членів щодо несправедливих комерційних практик, що завдають шкоди економічним інтересам споживачів (ст. 1 Директиви). Директива застосовується до практик бізнесу відносно споживача, що використовуються до, під час або після укладення угоди щодо продукту (ч. 1 ст. 3).

<sup>14</sup> Інструкція про порядок позначення роздрібних цін на товари народного споживання в підприємствах роздрібною торгівлі та закладах ресторанного господарства затверджена Наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України № 2 від 04.01.1997 (в редакції від 18.02.2008).

<sup>15</sup> Директива 2005/29/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 11.05.2005 про недобросовісні комерційні практики щодо споживачів на внутрішньому ринку та внесення змін до Директиви Ради 84/450/ЄЕС, Директив 97/7/ЄС, 98/27/ЄС та 2002/65/ЄС Європейського Парламенту та Ради, а також до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 Європейського Парламенту та Ради.

Директива є заходом максимальної гармонізації, а тому держави-члени не можуть зберегти чи увалити на національному рівні будь-які додаткові правила в цій сфері.

Статті 5–9 Директиви описують недобросовісні комерційні практики. Директива забороняє як дії, так і бездіяльність, які вводять в оману, а також агресивні комерційні практики, в тому числі використання приставань, примусу і зловживання впливом. У Додатку 1 до Директиви містяться конкретні приклади комерційних практик, які за будь-яких обставин вважаються несправедливими. Список містить 23 приклади недобросовісних та 8 прикладів агресивних практик.

Держави-члени повинні забезпечувати існування належних та ефективних заходів для боротьби з несправедливими комерційними практиками, щоб досягти відповідності з положеннями Директиви в інтересах споживачів (ч. 1 ст. 11). До таких заходів належить у тому числі право приватних осіб чи організацій, які мають законний інтерес щодо боротьби з несправедливими комерційними практиками (в тому числі конкурентів), вдаватися до законних дій проти таких практик (звернення до суду чи інших державних органів). Держави-члени повинні встановити ефективні, пропорційні та стримуючі санкції за порушення національного законодавства, яким імплементуються положення Директиви (ст. 13).

## 4.2. Українське законодавство:

Питання недобросовісних комерційних практик в Україні регулюються Законами України “Про захист прав споживачів” та “Про захист від недобросовісної конкуренції”.

Відповідно до ч. 1 ст. 19 Закону України “Про захист прав споживачів” підприємницька практика, що є нечесною, забороняється. Така практика включає: вчинення дій або бездіяльність, які вводять споживача в оману чи є агресивними, або є проявом недобросовісної конкуренції. Для кожного виду нечесних практик Закон наводить відповідні приклади, перелік яких не є вичерпним. Важливим положенням є також п. 1 ч. 1 ст. 21 Закону України “Про захист прав споживачів”, згідно з яким права споживача вважаються порушеними, якщо при реалізації продукції будь-яким чином порушується право споживача на свободу вибору продукції. У ст. 22 Закону регулюється питання судового захисту. В законопроекті не пропонуються зміни щодо питання недобросовісних комерційних практик.

## 4.3. Висновок:

Положення про заборону недобросовісних комерційних практик в українському законодавстві дуже схожі з правом ЄС. Наведені приклади недобросовісних практик, що передбачені у ст. 19 Закону “Про захист прав споживачів”, охоплюють багато прикладів, що містяться в Додатку 1 до Директиви. Проте не всі обов’язкові положення Директиви 2005/29/ЄС є врахованими в українському законодавстві. Так, наприклад, поняття несправедливої комерційної практики за Директивою не відповідає поняттю нечесної підприємницької практики за Законом. Виходячи з характеру Директиви як заходу максимальної гармонізації, необхідним є приведення переліку прикладів оманливих та агресивних практик, що передбачені українським законодавством, у відповідність до переліку, що міститься в Додатку 1 до Директиви. Крім того, існують певні розбіжності у характеристиці понять “оманлива комерційна практика” (ст. 6 і 7 Директиви) та “нечесна підприємницька практика, що вводить в оману” (ч. 2 ст. 19 Закону). Запропоновані законопроектом зміни до ч. 2 ст. 19 Закону України “Про захист прав споживачів” також не враховують відповідних положень Директиви.

## 5. Несправедливі умови у споживчих договорах

### 5.1. Стандарти ЄС:

Директиву Ради 93/13/ЄЕС від 5.04.1993 щодо несправедливих умов споживчих договорів ухвалено з метою підтримки функціонування внутрішнього ринку ЄС, тобто простору без внутрішніх кордонів, в якому товари, особи, послуги і капітал вільно рухаються. Однією з причин ухвалення Директиви було існування суттєвих розбіжностей між національними законодавствами держав-членів щодо умов споживчих договорів, що негативно впливало на функціонування національних ринків та конкуренцію (Преамбула Директиви). Саме тому було прийнято рішення зафіксувати на європейському рівні єдині критерії оцінки несправедливого характеру умов договору.

Договори повинні бути складені простою, зрозумілою мовою. У разі сумнівів щодо змісту тексту тлумачення повинне здійснюватися на користь споживача. Положення Директиви застосовуються лише до стандартних умов договорів, тобто до таких, що визначені не на індивідуальній основі, а стандартизовані для багатьох контрактів. Основні умови договору, включаючи ціну, як правило, визначаються на індивідуальній основі, і тому на них не поширюється дія Директиви 93/13/ЄЕС.

Умови договору, що погоджувалися не на індивідуальній основі, повинні розглядатися як несправедливі, якщо всупереч вимогам сумлінності вони викликають значний дисбаланс у правах та обов'язках, що виникають за договором сторін, на шкоду споживачу (ч. 1 ст. 3). Якщо продавець стверджує, що стандартну умову було обговорено індивідуально, тягар доведення у зв'язку з цим має бути покладений на нього (ч. 2 ст. 3). Держави-члени несуть відповідальність за створення прозорої та ефективної системи контролю за дотриманням справедливих умов у договорах, в тому числі адекватних заходів покарання. Директива є заходом мінімальної гармонізації, а тому держави-члени можуть ухвалювати додаткові правила для більш високого рівня захисту інтересів споживачів (ст. 8).

### 5.2. Українське законодавство:

Питання, охоплені Директивою, регулюються ст. 18 Закону України "Про захист прав споживачів" щодо визнання недійсними умов договорів, що обмежують права споживача. Згідно з ч. 2 ст. 18 Закону умови договору є несправедливими, якщо всупереч принципу добросовісності це призводить до істотного дисбалансу договірних прав та обов'язків на шкоду споживачу. Перелік несправедливих умов, що міститься у ч. 3 ст. 18, не є вичерпним, і відповідно до ч. 4 ст. 18 зазначено кілька винятків для кредитних і грошових угод. Якщо будь-яке положення договору було встановлено несправедливо, то таке положення може бути змінено або оголошено недійсним (ч. 5 ст. 18). У разі коли зміна положення або визнання його недійсним зумовлює зміну інших положень договору, на вимогу споживача: такі положення також підлягають зміні, або договір може бути визнано недійсним у цілому (ч. 6 ст. 18). Якщо в результаті застосування умов договору, які обмежують права споживача, йому було завдано збитків, то вони повинні бути відшкодовані винною особою в повному обсязі (ч. 9 ст. 18). Відповідно до ст. 21 щодо порушення прав споживачів, серед іншого, використання недійсних умов можна розглядати як порушення принципу рівності сторін (п. 4 ч. 1 ст. 21). Стаття 23 не визначає жодних подальших наслідків.

Проект закону не передбачає ніяких змін щодо цього.

### 5.3. Висновок:

Українське законодавство забороняє використання несправедливих стандартних умов договору в угодах між продавцем (виконавцем, виробником) і споживачем і надає можливість оголосити такі положення недійсними. Цей механізм відповідає стандартам ЄС. Рекомендовано доповнити ч. 3 ст. 18 Закону України “Про захист прав споживачів” ще одним прикладом несправедливих умов договору, який міститься в Додатку до Директиви (пункт q) та відсутній у Законі. Так, несправедливими за Законом слід також визнати умови, що мають на меті “виключити або перешкоджати праву споживача звернутися до суду або застосувати будь-який інший засіб юридичного захисту, особливо вимагаючи від споживача направлення скарг виключно до арбітражного суду, на який не поширюється законодавство, незаконно обмежуючи докази, що він має, або накладаючи на нього тягар доведення, який згідно із застосовуваним правом має бути покладений на іншу сторону договору”.

## 6. Укладення договорів на відстані / поза торговельними або офісними приміщеннями

### 6.1. Стандарти ЄС:

Угода про асоціацію в Додатку XXXIX до Глави 20 передбачає, що протягом 3 років з дати набрання чинності Угодою в національне законодавство повинні бути впроваджені положення Директиви Ради № 85/577/ЄЕС від 20.12.1985 про захист споживачів щодо контрактів, що укладені поза діловими приміщеннями та Директиви № 97/7/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 20.05.1997 про захист споживачів стосовно дистанційних контрактів. Проте обидва документи були скасовані та замінені Директивою 2011/83/ЄС про права споживачів<sup>16</sup>. Нова Директива відходить від мінімального підходу до гармонізації, що використовувався в колишніх Директивах, в той же час дозволяючи державам-членам залишити або прийняти національні правила щодо деяких аспектів.

Директива спрямована на гармонізацію деяких аспектів споживчих дистанційних договорів та договорів, що укладені поза торговельними або офісними приміщеннями, з метою розвитку внутрішнього споживчого ринку, в межах якого повинен гарантуватися баланс між високим рівнем захисту інтересів споживачів та конкурентноздатністю підприємств (п. 4 Преамбули).

Всі договори, до яких застосовуються положення Директиви 2011/83/ЄС, поділяються на три види: дистанційні договори, договори, що укладені поза діловими приміщеннями, та всі інші договори. Директива встановлює суворі та детальні правила щодо інформації, яка має бути надана при укладенні відповідних договорів. Крім того, Директива регулює право відмови від договорів, гармонізує деякі питання, що стосуються виконання договорів, а також деякі інші аспекти договорів між суб'єктами підприємницької діяльності та споживачами (п. 9 Преамбули).

Основними новелами цієї Директиви є такі: заборона прихованих витрат для споживача при укладенні договорів через інтернет (ч. 2 ст. 8); заборона доплат при здійсненні оплати кредит-

<sup>16</sup> Директива 2011/83/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 25.10.2011 про права споживачів, що вносить зміни до Директиви Ради 93/13/ЄЕС і Директиви 1999/44/ЄС Європейського Парламенту та Ради, та скасовує Директиву Ради 85/577/ЄЕС і Директиву 97/7/ЄС Європейського Парламенту та Ради.

ною картою (ст. 19) та завищених тарифів при здійсненні замовлення телефоном (ст. 21); підвищення прозорості цін (п. (с) ч. 1 ст. 5 та п. (е) ч. 1 ст. 6); заборона попереднього налаштування автоматичних умов у бланках замовлень онлайн (ст. 22); чіткість інформації про те, хто платить за повернення товару в разі відмови від договору (п. (і) ч. 1 ст. 6, ч. 1 ст. 14); підвищення рівня захисту споживачів щодо цифрових продуктів (п. (s) та (r) ч. 1 ст. 6, п. (g) та (h) ч. 1 ст. 5); впровадження єдиної для всіх держав-членів форми відмови від договору (ч. 1 ст. 11); єдиний 14-денний строк відмови від договору (ст. 9) та можливість його продовження до 12 місяців (ст. 10); детальна регламентація права на повернення грошей покупцю та єдиний 14-денний строк для повернення грошей (ст. 13).

## 6.2. Українське законодавство:

Статті 12 і 13 Закону України “Про захист прав споживачів” містять положення про “права споживача у разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями” і “права споживача в разі укладення договору на відстані”. Обидві статті не поширюються на спеціальні види договорів щодо споживчих кредитів, цінних паперів, страхування та договорів з нерухомістю. Крім того, ст. 13 додатково не застосовується до фінансових послуг, продажу товарів торговельними автоматами, телекомунікаційних послуг та аукціонів. Законопроект вносить зміни в обидві статті, а також доповнює Закон ст. 13<sup>1</sup> “Права споживача в разі здійснення попередньої оплати за продукцію”.

Стаття 12 Закону вимагає надання споживачу документа, який засвідчує факт укладення договору та містить інформацію про: дату укладення договору; найменування та місцезнаходження продавця; найменування продукції; ціну; строк виконання робіт (надання послуг); інші істотні умови договору; права та обов’язки сторін договору. Згідно зі ст. 13 Закону перед укладанням договору на відстані вимагається надати споживачеві певну інформацію, перелік якої міститься у статті, а факт її надання повинен бути підтверджений письмово або за допомогою електронного повідомлення. Стаття 13 вимагає надання інформації щодо: найменування продавця, його місцезнаходження та порядок прийняття претензії; основні характеристики продукції; ціну, включаючи плату за доставку, та умови оплати; гарантійні зобов’язання та інші послуги, пов’язані з утриманням чи ремонтом продукції; інші умови постачання або виконання договору; мінімальну тривалість дії договору, якщо він передбачає періодичне постачання продукції або послуг; вартість телекомунікаційних послуг, якщо вона відрізняється від граничного тарифу; період прийняття пропозицій; порядок розірвання договору. Законопроект розширює список обов’язкової інформації. Проте ані чинний Закон, ані запропоновані зміни не включають усіх вимог щодо інформації, що містяться в Директиві.

Відповідно до ч. 3 ст. 12 та ч. 4 ст. 13 Закону споживачам надається право відмовитися від договорів, укладених на відстані або поза торговельними приміщеннями, протягом 14 днів, що відповідає законодавству ЄС. Якщо споживач був неправильно поінформований про свої права, то згідно з ч. 4 ст. 13 Закону строк, протягом якого споживач може скористатися своїм правом відмови від договору, продовжується до 90 днів. Проте це не відповідає тривалості, що встановлена у ст. 10 Директиви, а саме — 12 місяців.

Запропоноване законопроектом доповнення у вигляді ст. 13<sup>1</sup> надає споживачам додаткові права на випадок попередньої оплати за продукт та виходить за рамки регулювання законодавства ЄС, запроваджуючи окрему категорію договорів.



### 6.3. Висновок:

Український рівень захисту прав споживачів, включаючи строки розірвання договорів, відповідав законодавству ЄС до прийняття нової Директиви про права споживачів, оскільки враховував положення Директив 85/577/ЄЕС та 97/7/ЄС, які втратили чинність. Ядро Директиви 2011/83/ЄС — обов'язок надання певної інформації — як і раніше, імплементовано не повною мірою. Законопроект дещо покращує вимоги до інформації, яку необхідно надати при укладенні відповідних договорів, проте не враховує пунктів (h) — (k) ст. 6 Директиви 2011/83/ЄС (обов'язки щодо надання інформації про розірвання договору).

З метою уникнення можливих проблем у правозастосуванні Директива також конкретніше регламентує поняття “договір, який укладений поза діловим приміщенням” та “дистанційний договір”. Крім того, Директивою забезпечується кращий захист інтересів споживача у випадку розірвання дистанційного договору та договору, що укладений поза діловими приміщеннями. Так, наприклад, 14-денний строк відмови від договору продовжується згідно зі ст. 10 Директиви до 12 місяців, якщо споживач не був належним чином поінформований про своє право відмови, а за українським законодавством цей строк продовжується до 90 днів і лише щодо дистанційних договорів (ч. 4 ст. 13 Закону).

Директива 2011/83/ЄС не зазначена в Додатку XXXIX до Угоди про асоціацію. Проте, зважаючи на цілі та причини її прийняття, а особливо її значення для функціонування внутрішнього ринку ЄС, є необхідним урахування її положень у процесі наближення українського законодавства до стандартів ЄС замість положень Директив № 97/7/ЄС та 85/577/ЄЕС, що втратили чинність. Таким чином, необхідним є доопрацювання законопроекту.

## 7. Дистанційні договори про надання фінансових послуг

### 7.1. Стандарти ЄС:

Додаток XXXIX до Глави 20 Угоди про асоціацію передбачає, що протягом трьох років з дати набрання чинності Угодою про асоціацію в Україні повинні бути впроваджені положення Директиви 2002/65/ЄС<sup>17</sup>. Мета Директиви полягає у зближенні законів, підзаконних актів та адміністративних положень держав-членів стосовно дистанційного маркетингу споживчих фінансових послуг з тим, щоб посилити захист прав споживачів, фінансові послуги яким пропонуються через інтернет, телефоном або факсом.

Директива містить визначення (ст. 2) і зобов'язання в основному щодо інформації. Інформація повинна бути надана щодо постачальника, фінансової послуги, дистанційного договору та задоволення претензій (ст. 3). Директивою гарантовано високий рівень захисту прав споживачів з метою забезпечення вільного переміщення фінансових послуг. У Директиві використано підхід максимальної гармонізації, тому держави-члени не мають права ухвалювати положення, які відрізняються від положень Директиви, щодо сфер, які вона гармонізує, крім випадків, коли в самій Директиві зазначено інше (п. 13 Преамбули).

Директива містить цілу низку спеціалізованих і детальних вказівок для держав-членів. Так, держави повинні регулювати право відмови від виконання договорів та карткових платежів. Дер-

<sup>17</sup> Директива 2002/65/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 23.09.2002 про дистанційний маркетинг споживчих фінансових послуг та внесення змін до Директиви Ради 90/619/ЄЕС та Директиви 97/7/ЄС та 98/27/ЄС.

жави-члени мають вжити заходів для заборони незатребуваних фінансових послуг. Вони також повинні забезпечувати ефективні, стримуючі та пропорційні санкції. Держави-члени можуть передбачити у своєму національному законодавстві, що право відмови від виконання договору не застосовується до певних фінансових договорів (ч. 3 ст. 6). Крім того, держави-члени мають забезпечити наявність національних органів, які можуть подавати позови відповідно до національного законодавства до судів або компетентних адміністративних органів з метою забезпечення застосування національних положень, які імплементують Директиву. До цих органів можуть належати органи державної влади, а також організації споживачів та професійні організації, чий законні інтереси передбачають подання таких позовів (ч. 2 ст. 13).

Крім того, держави-члени повинні сприяти створенню або розробці адекватних і ефективних процедур позасудового розгляду скарг і процедури відшкодування збитків (ст. 14). Директива чітко говорить про те, що тягар доведення має нести постачальник (ст. 15).

## **7.2. Українське законодавство:**

Закон України “Про захист прав споживачів” не містить прямих вказівок щодо прав, пов’язаних з фінансовими послугами, крім питання споживчого кредитування. Більше того, ст. 12 та 13, що регламентують права споживачів при укладенні договорів на відстані та поза торговельними або офісними приміщеннями, прямо виключають фінансові послуги зі сфери свого регулювання.

Питанню фінансових послуг присвячений Закон України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг” від 12.07.2001. Незважаючи на те що Закон визначає своєю метою серед іншого й захист інтересів споживачів фінансових послуг, цей нормативний акт містить незначну кількість положень, що стосуються захисту прав споживачів. Загальні вимоги до договору фінансових послуг передбачені у ст. 6, право клієнта на інформацію регулюється ст. 12. Що стосується дистанційних договорів про надання фінансових послуг, то це питання в Законі не врегульоване.

Стаття 13 Директиви передбачає, що держави повинні забезпечити функціонування адекватних та ефективних заходів для виконання положень Директиви в інтересах споживачів, в тому числі наявність у компетентних органів певних повноважень. Реалізація цього положення Директиви потребує особливої уваги, адже інституційна інфраструктура щодо захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні є в цілому (а не лише щодо дистанційних договорів) проблемною, оскільки відсутній чіткий розподіл обов’язків державних органів у цій сфері.

На жаль, ефективний позасудовий розгляд скарг споживачів фінансових послуг (вимога ст. 14 Директиви), а також ефективні санкції (ст. 11 Директиви) в Україні також відсутні.

З метою удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг Кабінетом Міністрів України було схвалено Стратегію реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012–2017 роки<sup>18</sup>. Проте окремої згадки про необхідність урегулювання надання фінансових послуг на відстані Стратегія не містить.

## **7.3. Висновок:**

Ані чинне українське законодавство, ані запропонований законопроект не враховують положень Директиви 2002/65/ЄС. У процесі реформування системи захисту прав споживачів

<sup>18</sup> Розпорядження Кабінету Міністрів України від 31.10.2012 № 867-р.

на ринках фінансових послуг слід приділити особливу увагу впровадженню норм та принципів Директиви, наприклад, шляхом прийняття окремого законодавчого акту, як це було зроблено в деяких країнах-членах ЄС.

## 8. Споживче кредитування

### 8.1. Стандарт ЄС:

Мета Директиви 2008/48/ЄС<sup>19</sup> полягає в гармонізації національних положень щодо поліпшення транскордонного кредитування за допомогою прозорих умов контракту і більш високого рівня захисту інтересів споживачів. Директива стосується споживчих кредитів на суму від 200 євро і до 75.000 євро. Її положення не застосовується до спеціальних кредитних договорів: на придбання житла, землі, забезпечених іпотекою або іншим подібним предметом застави тощо (ст. 2).

Директива передбачає вимоги до стандартної інформації, що повинна міститися у рекламі (ст. 4), вимоги до переддоговірної інформації, яка надається споживачу кредитором / кредитним посередником перед укладенням договору (ст. 5, 6), а також до інформації, що повинна міститися у кредитному договорі (ст. 10).

Директива закріплює право споживача відмовитися від кредитного договору впродовж 14 календарних днів без пояснення причини (ч. 1 ст. 14), а також можливість дострокового погашення кредиту (ст. 16).

У випадку надання транскордонних кредитів держави-члени повинні гарантувати для кредиторів інших держав-членів ЄС доступ до баз даних, що використовуються в цих державах, для того щоб оцінити платоспроможність споживачів (ст. 9). На держави покладається обов'язок створити незалежний орган для нагляду за кредитними компаніями. Держави-члени повинні здійснювати регулювання кредитної реклами, а також забезпечити неможливість відмови від своїх прав споживачами. Крім того, держави-члени ЄС повинні запровадити санкції на випадок порушення національного законодавства, що спрямоване на впровадження вимог Директиви, а також вживати всіх необхідних заходів, щоб гарантувати їх застосування. Санкції повинні бути ефективними, пропорційними та мати попереджувальний характер (ст. 11).

### 8.2. Українське законодавство:

Споживчий кредит згідно з п. 23 ст. 1 Закону України “Про захист прав споживачів” — це кошти, що надаються кредитором (банком або іншою фінансовою установою) споживачеві на придбання продукції. Закон не містить визначення інших понять у сфері споживчого кредитування, таких, як, наприклад, “кредитор”, “кредитний посередник”, “ефективна річна відсоткова ставка платежів”, “загальні витрати на кредит для споживача” тощо.

Стаття 11 Закону стосується прав споживачів у разі придбання ними продукції у кредит. Споживчі кредити в іноземній валюті на території України заборонені. У зв'язку з делікатністю та ризикованістю справи вимагається великий обсяг точної інформації, яка повинна бути повідомлена споживачу в письмовій формі кредитором. Проте перелік обов'язкової переддоговірної інфор-

<sup>19</sup> Директиви № 2008/48/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 23.04.2008 щодо договорів споживчого кредитування та скасування Директиви № 87/102/ЄЕС.

мації за Законом не враховує всіх обов'язкових положень ст. 5 Директиви. У разі відмови надати перераховану інформацію господарюючий суб'єкт повинен нести відповідальність (ч. 2 ст. 11 Закону). Слід зазначити, що положення законопроекту щодо відповідальності за ненадання інформації (п. 10 ч. 1 ст. 23) є більш вдалими, ніж відповідне положення Закону (п. 7 ч. 1 ст. 23). Адже Закон говорить про "відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію або продавця", в той час як законопроект встановлює відповідальність "за ненадання інформації або надання неповної, недостовірної та несвоєчасної інформації, передбаченої цим Законом та Законом України "Про електронну комерцію".

Положення ч. 3 ст. 11 Закону, відповідно до якого кредитор дозволється збирати дані виключно для оцінки фінансового стану споживача, не суперечать вимогам ст. 8 Директиви. Проте на відміну від ст. 8 Директиви Закон не встановлює обов'язку кредитодавця перевіряти кредитоспроможність споживача.

Стаття 26 Закону визначає повноваження центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів. Таким органом сьогодні є нещодавно створена Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба), яка замінила Державну інспекцію з питань захисту прав споживачів.<sup>20</sup> Держпродспоживслужба щодо надання фінансових послуг відповідає лише за питання захисту прав споживачів в сфері споживчого кредитування.

У сфері надання інших фінансових послуг захист прав споживачів відноситься до компетенції інших державних органів (ст. 27 Закону). Проте, відсутніми є чіткий розподіл обов'язків відповідних компетентних державних органів в цій сфері, реальні механізми взаємодії, співпраці та координації їх діяльності.

### 8.3. Висновок:

Українське законодавство у сфері споживчого кредитування та законопроект недостатньо враховують положення Директиви 2008/48/ЄС. Зокрема, необхідним є: врегулювання питання реклами у сфері споживчого кредитування (ст. 4 Директиви); врегулювання питання переддоговірної інформації відповідно до положень ст. 5-7 Директиви; запровадження обов'язку для кредитодавців здійснювати оцінку кредитоспроможності споживачів (ст. 8 Директиви); забезпечення нагляду за кредиторами та їхньою діяльністю з боку державних органів чи установ, що є незалежними від фінансових організацій (ст. 20 Директиви); врегулювання діяльності кредитних посередників (ст. 21 Директиви); врегулювання неможливості для споживачів відмовитись від своїх прав (ст. 22 Директиви); запровадження ефективних, пропорційних та стримуючих санкцій за порушення законодавства (ст. 23 Директиви); запровадження позасудових механізмів вирішення спорів (ст. 24 Директиви) тощо. Доцільним є врегулювання цих правовідносин в окремому законодавчому акті.

<sup>20</sup> Постанова Кабінету Міністрів України від 10.09.2014 р. № 442 "Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади" та Постанова Кабінету Міністрів України від 2 вересня 2015 р. № 667 "Про затвердження Положення про Державну службу України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів".

## 9. Правозастосування: постанови суду для захисту інтересів споживачів

### 9.1. Стандарт ЄС:

Угода про асоціацію в Додатку XXXIX до Глави 20 передбачає Директиву 98/27/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 19.05.1998 про постанови суду для захисту інтересів споживачів, положення якої мають бути впроваджені протягом 3 років з дати набрання чинності Угодою про асоціацію. Проте зазначена вище Директива втратила чинність та була замінена Директивою 2009/22/ЄС<sup>21</sup>. Нова Директива була ухвалена як кодифікована версія старої з тим, щоб забезпечити ясність та зрозумілість у питаннях правового регулювання забезпечувальних заходів, що вживаються судами для захисту інтересів споживачів (п. 1 Преамбули).

Директива має на меті зближення законів, підзаконних актів та адміністративних положень держав-членів щодо позовів про судові заборони, які спрямовані на захист колективних інтересів споживачів від порушень у сферах споживчого кредитування, дистанційних договорів, організованих туристичних подорожей тощо. При цьому колективні інтереси — це не проста (сумарна) сукупність інтересів осіб, яким завдано шкоди правопорушенням (п. 3 Преамбули). Повний перелік актів ЄС, щодо яких застосовуються положення Директиви 2009/22/ЄС, міститься в її Додатку I.

На виконання положень цієї Директиви держави-члени призначають суди або адміністративні органи, що отримують право ухвалювати рішення у провадженнях, які розпочаті за ініціативою уповноважених суб'єктів (ст. 2). Такими уповноваженими суб'єктами (Директива використовує поняття “кваліфікована установа”) можуть бути державні органи, які відповідають за захист колективних інтересів споживачів, та/або відповідні організації споживачів (ст. 3). Держави — члени ЄС визначають критерії кваліфікації, яким повинні відповідати такі організації.

Провадження, що передбачені Директивою, можуть мати наслідком: припинення або заборону порушення (в тому числі шляхом спрощеної процедури); усунення триваючого ефекту порушення (в тому числі шляхом публікації рішення); накладення на сторону, яка програла, обов'язку виплати штрафу або компенсації в разі невиконання рішення суду в установленій законом або судом строк (ст. 2).

Крім того, Директива встановлює правила щодо проваджень у випадку транскордонних порушень всередині ЄС (ст. 4), а також дозволяє державам-членам вимагати від кваліфікованих установ провести перед поданням позову попередні консультації з відповідним регуляторним органом чи з можливим відповідачем (ст. 5).

### 9.2. Українське законодавство:

Відповідно до ч. 1 ст. 24 Закону України “Про захист прав споживачів” споживачі мають право об'єднуватися у громадські організації (об'єднання) з метою захисту своїх законних прав та інтересів. Такі організації здійснюють діяльність відповідно до Закону України “Про громадські об'єднання”<sup>22</sup>. Права громадських організацій споживачів визначаються у ст. 25 Закону України “Про захист прав споживачів”. Згідно з п. 9 ч. 1 ст. 25 Закону організації споживачів мають право звертатися до суду з позовом про визнання дій продавця, виробника (підприємства, що виконує їх функції), виконавця протиправними щодо невизначеного кола споживачів і припинення цих дій.

<sup>21</sup> Директива 2009/22/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 23.04.2009 про постанови суду для захисту інтересів споживачів.

<sup>22</sup> Закон України № 4572-VI від 22.03.2012 “Про громадські об'єднання”.

### 9.3. Висновок:

Інститут позову про захист невизначеного кола споживачів, закріплений у ст. 25 Закону України “Про захист прав споживачів”, має багато спільного з ключовим елементом Директиви 2009/22/ЄС, а саме правом організацій споживачів звертатися з позовами до суду з метою захисту колективних інтересів споживачів та припинення чи заборони відповідних порушень. Проте багато аспектів Директиви не є врахованими в українському законодавстві, в тому числі: процедурні питання; кваліфікаційні вимоги до установ, що мають право звертатися до суду; транскордонні питання тощо.

Незважаючи на те що Директива 2009/22/ЄС не зазначена в Додатку XXXIX до Глави 20, при наближенні українського законодавства до стандартів ЄС у сфері захисту прав споживачів доцільним є врахування її положень замість положень Директиви 98/27/ЄС, що втратила чинність.

## 10. Співробітництво щодо захисту прав споживачів

### 10.1. Стандарти ЄС:

Положення Регламенту (ЄС) № 2006/2004 Європейського Парламенту та Ради від 27.10.2004 про співробітництво між національними органами влади, відповідальними за забезпечення дотримання законодавства у сфері захисту прав споживачів (Регламент про співробітництво з метою захисту прав споживачів) встановлюють необхідність створення мережі органів, відповідальних за моніторинг застосування законодавства, що стосується захисту прав споживачів (Consumer Protection Cooperation Network, або CPC-network).

Мета регламенту — захист колективних інтересів споживачів від недобросовісних продавців у відносинах з іноземним елементом у межах внутрішнього ринку ЄС. Тобто Регламент застосовується до ситуацій, коли існує порушення або загроза порушення прав великої кількості споживачів однієї країни ЄС продавцем / суб'єктом підприємницької діяльності з іншої країни ЄС. Слід зазначити, що процес співробітництва в межах Регламенту спрямований на припинення відповідних порушень, а не надання споживачам права на відшкодування збитків.

Основними завданнями Регламенту є такі:

- спростити співпрацю між органами державної влади країн-членів щодо виконання відповідного законодавства у сфері захисту прав споживачів у випадках, коли споживач та продавець знаходяться в різних країнах, і таким чином сприяти покращенню функціонування внутрішнього ринку;
- створити умови для обміну інформацією та співпраці між компетентними державними органами країн-членів при виявленні, розслідуванні, попередженні та забороні порушень законодавства у сфері захисту прав споживачів всередині ЄС.

Регламент передбачає обов'язок держав-членів ЄС призначити **компетентний орган/органи та єдине бюро комунікацій** у сфері захисту прав споживачів (ч. 1 ст. 4). Держави-члени повинні надати відповідним органам повноваження щодо розслідування та правозастосування, а також забезпечити їх достатніми ресурсами для виконання цих повноважень.

**Компетентним органом** згідно з Регламентом є будь-який орган державної влади, створений на національному, регіональному або місцевому рівні, що наділений спеціальними повноваженнями щодо реалізації / виконання законодавчих актів у сфері захисту прав споживачів. В окремому додатку до Регламенту міститься перелік актів вторинного права ЄС, контроль за виконанням яких покладається на відповідні компетентні органи держав-членів. Ці документи стосуються, наприклад, питань недобросовісної реклами, договірних прав, дистанційних договорів, туристичних послуг, таймшеру, споживчого кредиту, несправедливих умов договорів, електронної комерції тощо.

**Єдине бюро комунікації** є органом державної влади, який створюється / призначається кожною державою-членом ЄС з метою координації застосування Регламенту (ЄС) № 2006/2004 на території цієї держави. Ці органи, приєднавшись до мережі взаємодопомоги, діють як єдина точка зв'язку для координації між різними національними органами та забезпечують єдину систему комунікацій для компетентних органів усіх держав-членів. Вони виступають відділеннями зв'язку, що зобов'язані реагувати на запити про допомогу з боку інших держав-членів, відповідають за обмін інформацією та подають щорічну доповідь про свою діяльність Комісії.

В державах-членах ЄС використовуються різні підходи до формування системи органів у рамках Регламенту. В деяких країнах ЄС учасниками мережі є лише одне або кілька відомств, а в інших країнах — велика кількість відомств із повноваженнями в різних сферах та/або регіональні органи влади у федеральних країнах. У країнах з розгалуженою та складною системою органів у сфері захисту прав споживачів особливо важливу роль відіграє Єдине бюро комунікацій.

**Приклад Німеччини:** Єдиним бюро комунікації в Німеччині виступає Федеральне міністерство юстиції та захисту прав споживачів. Коли Міністерство одержує інформацію про порушення, що підпадають під дію Регламенту та вчиняються європейськими продавцями / суб'єктами підприємницької діяльності, воно координує свою діяльність з іноземними відомствами з метою припинення цих порушень. Міністерство відповідає за передачу запитів від закордонних єдиних бюро комунікації до відповідних компетентних органів Німеччини та навпаки. Крім того, Міністерство може діяти як компетентний орган (відповідно до визначення Регламенту), коли йдеться, наприклад, про недобросовісні торговельні практики або несправедливі умови у споживчих договорах. У такому випадку Міністерство звертається до свого іноземного відповідника з вимогою про вжиття заходів, спрямованих на припинення відповідних порушень іноземним суб'єктом підприємницької діяльності.

Поряд із Федеральним міністерством юстиції та захисту прав споживачів у мережі беруть участь також Федеральне агентство цивільної авіації Німеччини, Федеральне управління фінансового нагляду Німеччини, Служба нагляду у сфері фінансових послуг, Федеральне управління залізничного транспорту та різноманітні відомства місцевого рівня. Вагому роль відіграють також приватні організації та установи, такі, наприклад, як Федеральна спілка товариств із захисту прав споживачів та Центр боротьби з недобросовісною конкуренцією. Ці організації діють в основному за дорученням Федерального міністерства юстиції та захисту прав споживачів в інтересах споживачів інших європейських країн у випадках порушень з боку німецьких суб'єктів підприємницької діяльності.

Формами співпраці, що передбачені Регламентом, є: обмін інформацією за запитом (ст. 6) або без запиту (ст. 7), запити про застосування заходів примусу (ст. 8), координація у сфері ринкового нагляду та спільне застосування заходів примусу (ст. 9).

Кожен компетентний орган може звернутися до іншого органу-учасника мережі з запитом щодо розслідування можливих порушень прав споживачів. З метою припинення порушень, що відбуваються одночасно в кількох або в усіх країнах-членах ЄС, компетентні органи можуть:

- проводити спільні дії на підставі ст. 9 Регламенту, як, наприклад, так звані розслідування *sweeps*, що передбачають загальноєвропейську перевірку веб-сайтів у конкретній сфері в рамках щорічних операцій під керівництвом Єврокомісії (наприклад, придбання квитків на літак, купівля електронних продуктів, що можуть бути завантажені онлайн, а також здійснення покупок в онлайн-іграх тощо);
- ухвалювати у співпраці з Єврокомісією спільні підходи до застосування споживчого законодавства щодо конкретної проблеми.

В Регламенті підкреслюється важлива роль органів юстиції / судових органів у рамках національного виконання законодавства у сфері захисту прав споживачів. Компетентні органи згідно з ч. 4 ст. 4 Регламенту можуть здійснювати свої повноваження самостійно в межах власної компетенції, або під наглядом органів юстиції, або шляхом звернення до суду.

Відповідно до Регламенту (ст. 4) компетентні органи повинні бути наділені достатніми повноваженнями та забезпечені достатніми засобами, для того щоб належно виконувати обов'язки, передбачені Регламентом. До таких повноважень належать: право доступу до будь-якого документа, що пов'язаний з відповідним правопорушенням у межах ЄС; право витребування необхідної інформації стосовно такого правопорушення; право проводити необхідні інспекції на місцях; право вимагати припинення відповідних правопорушень; право стягнення з порушника платежів у казну тощо.

У Регламенті підкреслюється важлива роль споживчих організацій у співпраці в рамках СРС-мережі. Так, держави-члени ЄС поряд із призначенням компетентних органів для участі в мережі мають право також визначити інші організації, які мають законний інтерес щодо заборони та припинення правопорушень у межах Союзу (ч. 2 ст. 4). Такі організації наділяються спеціальними повноваженнями вживати заходів з метою припинення відповідних правопорушень. Задля підвищення ефективності захисту прав споживачів багато держав-членів скористалися цією можливістю та побудували тісну співпрацю з організаціями споживачів та європейськими споживчими центрами.

Стаття 14 Регламенту регулює питання співпраці між національними органами держав-членів ЄС у сфері захисту прав споживачів з компетентними органами влади третіх країн. Важливим елементом такої співпраці є обмін інформацією між відомствами. Ця співпраця відбувається на підставі відповідних договорів.

## 10.2. Українське законодавство:

У чинному Законі України “Про захист прав споживачів” та у відповідному законопроекті не міститься положень, спрямованих на виконання зобов'язань, згаданих вище. В Додатку XXXIX до Глави 20 Угоди про асоціацію зазначається, що положення Регламенту мають бути впроваджені протягом 5 років з дати набрання чинності Угодою. Порівняно з Регламентом строк імплементації інших документів ЄС, згаданих у Додатку XXXIX до Глави 20, становить лише 3 роки.

## 10.3. Висновок:

Оскільки Регламент (ЄС) № 2006/2004 є ключовим елементом транскордонного виконання законодавства про захист прав споживачів, Україна повинна розпочати імплементацію інструментів, що передбачені цим Регламентом, а також визначити орган державної влади, що буде виступати єдиним бюро комунікації, приєднається до мережі взаємодопомоги та співпрацюватиме з відповідними органами держав-членів ЄС у сфері захисту прав споживачів.



Проте імплементація цього Регламенту Україною потребує, на нашу думку, додаткового обговорення з Єврокомісією. Слід з'ясувати, як саме українське єдине бюро комунікації може повною мірою брати участь у мережі взаємодопомоги і чи є Угода про асоціацію достатньою правовою підставою для цього. В цьому випадку може знадобитися додаткова угода між Україною та ЄС, яка буде детальніше регламентувати правові питання участі українських органів у мережі взаємодопомоги.

## 11. Вирішення споживчих спорів та компенсація

### 11.1. Стандарти ЄС:

Угода про асоціацію в Додатку XXXIX до Глави 20 передбачає дві Рекомендації Єврокомісії щодо досудового вирішення спорів споживачів, які Україна повинна враховувати в процесі наближення національного законодавства до стандартів ЄС:

- Рекомендація Комісії № 98/257/ЄС від 30.03.1998 щодо принципів, які застосовуються до установ, відповідальних за вирішення споживчих спорів у позасудовому порядку;
- Рекомендація Комісії № 2001/310/ЄС від 04.04.2001 щодо принципів, які застосовуються до установ, залучених до процесу вирішення споживчих спорів на підставі консенсусу у позасудовому порядку.

Основною метою Рекомендацій є забезпечення доступу споживачів до простих, ефективних, швидких і недорогих способів вирішення внутрішніх та транскордонних спорів, що впливають з відносин продажу або надання послуг. Адже розгляд споживчих спорів у судовому порядку є часто дорогим або невиправданим у зв'язку з малим розміром позовних вимог.

Крім вищезгаданих документів, питання досудового вирішення споживчих спорів регулюється в ЄС Директивою 2013/11/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 21.05.2013 про альтернативне вирішення спорів за участі споживачів<sup>23</sup> та Регламентом (ЄС) № 524/2013 Європейського Парламенту та Ради від 21.05.2013 про онлайнове вирішення спорів у споживчій сфері<sup>24</sup>. На відміну від Рекомендацій Єврокомісії Директива 2013/11/ЄС та Регламент 524/2013/ЄС мають обов'язковий характер для держав-членів.

Крім того, Європейська комісія оприлюднила Зелену книгу щодо колективних позовів у справах про захист прав споживачів<sup>25</sup>.

Можливості альтернативного вирішення спорів (АВС) існують в Європі вже доволі тривалий час, проте зазнали особливого розвитку за останнє десятиліття. Наразі в ЄС існує більше 750 схем або моделей АВС, які різняться серед країн-членів. Моделі АВС можуть створюватися державними органами, промисловістю / бізнес-сектором або ж у співпраці між державним сектором, промисловістю і організаціями споживачів. Їх фінансування може бути приватним (наприклад, у промисловості), публічним або комбінованим.<sup>26</sup>

Переважає більшість процедур АВС засновані на готовності сторін брати участь у цьому процесі. Коли участь у процедурі АВС є добровільною, можливість для споживачів скористатися нею для вирішення спору залежить від готовності бізнесу звернутися до способів АВС.

<sup>23</sup> Положення Директиви повинні були бути імplementовані державами-членами ЄС до 09.07.2015.

<sup>24</sup> Положення Регламенту вступили в силу в державах-членах ЄС 09.01.2016.

<sup>25</sup> Див. більше на сайті Єврокомісії: [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/judicial\\_redress/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/judicial_redress/index_en.htm)

<sup>26</sup> Див. більше Final Report to DG SANCO — Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, prepared by Dr. Frank Alleweldt, 2009, [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress\\_cons/adr\\_study.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/adr_study.pdf)

### Директива 2013/11/ЄС про альтернативне вирішення спорів (АВС)

Директива спрямована на забезпечення безперешкодного функціонування внутрішнього ринку ЄС шляхом досягнення високого рівня захисту інтересів споживачів. Згідно зі ст. 1 Директиви держави-члени ЄС повинні забезпечити споживачам можливість звертатися на добровільних засадах зі скаргами щодо дій чи бездіяльності продавців до установ/організацій, які здійснюють незалежне, неупереджене, прозоре, ефективне, швидке та справедливе альтернативне вирішення спорів. У Директиві використано принцип мінімальної гармонізації, оскільки держави-члени можуть запровадити правила, які виходять за рамки тих, що встановлені Директивою, для забезпечення більш високого рівня захисту інтересів споживачів (п. 3 ст. 2).

Положення Директиви застосовуються до суперечок між споживачами та продавцями держав-членів ЄС, що виникають у зв'язку з договорами купівлі-продажу чи надання послуг, за винятком випадків, що прямо передбачені Директивою (ст. 2). До таких винятків належать, наприклад: спори, учасниками яких виступають фізичні особи, що працюють на підставі трудового договору на підприємстві продавця або є приватними підприємцями; спори між продавцями; спори про надання некомерційних послуг, про надання державних послуг у сфері освіти або медичних послуг, що надаються спеціалістами у сфері охорони здоров'я, та інші.

Установа АВС — це будь-яка установа незалежно від її назви (третейський суддя, комісія з розгляду спорів, омбудсмен тощо), що діє на постійній основі та пропонує вирішення спорів шляхом процедури АВС. Згідно з ч. 1 ст. 2 Директиви установа/організація АВС пропонує або зобов'язує сторони до певного рішення або збирає сторони з метою посередництва і таким чином полегшує пошук компромісу.

Відповідно до ч. 2 ст. 5 Директиви держави-члени повинні забезпечити, щоб установи АВС:

- забезпечували підтримку та постійне оновлення сайту, який надає сторонам легкий доступ до інформації про процедуру АВС та який дозволяє споживачам подати скаргу та необхідні документи онлайн;
- надавали сторонам на вимогу інформацію щодо процедури АВС на довговічних носіях;
- якщо можливо, надавали споживачу можливість подавати скаргу офлайн;
- давали сторонам можливість обмінюватися інформацією через засоби електронного зв'язку або, якщо можливо, поштою;
- приймали до розгляду як внутрішні, так і транскордонні спори;
- при розгляді спорів вживали необхідних заходів щодо опрацювання персональної інформації відповідно до вимог європейського законодавства.

Всі установи АВС повинні відповідати певним кваліфікаційним критеріям, які гарантують їх ефективне, справедливе, незалежне та прозоре функціонування (Глава II Директиви). Кожна держава-член ЄС повинна призначити/створити компетентний орган на національному, регіональному або місцевому рівні з метою досягнення цілей, передбачених Директивою. Компетентний орган оцінює на підставі інформації, отриманої від установ АВС, чи можуть вони бути кваліфіковані як суб'єкти АВС та чи відповідають вони кваліфікаційним вимогам, передбаченим Директивою та національному законодавству країн-членів. Згідно зі ст. 20 Директиви компетентний орган складає список всіх установ АВС із зазначенням детальної інформації про такі установи (наприклад: контактні дані; види суперечок, які розглядаються установою; мова розгляду; розмір зборів тощо). Відомості про організації/установи, що надають послуги АВС на території держав-членів ЄС, повинні бути максимально повними, прозорими та доступними для широкого кола споживачів. Послуги АВС надаються на безоплатній основі або за символічну плату. Строк розгляду скарги споживача не повинен перевищувати 90 днів.

Продавці, які дали згоду або зобов'язані використовувати АВС, мають інформувати споживачів про цей механізм. Якщо спір не вдається врегулювати продавцем та споживачем самостійно, продавець зобов'язаний повідомити споживача про можливість АВС без звернення до суду і надати цю інформацію на паперовому чи іншому довговічному носії.

### Регламент (ЄС) № 524/2013 про вирішення спорів онлайн (Online Dispute Resolution)

Регламент (ЄС) 524/2013 було ухвалено як доповнення до Директиви 2013/11/ЄС, оскільки обидва документи є взаємозв'язаними. Регламент має на меті шляхом досягнення високого рівня захисту прав споживачів зробити свій внесок у належне функціонування внутрішнього ринку ЄС, запровадивши європейську платформу для онлайн-вирішення спорів (Online Dispute Resolution Platform). Платформа розпочала свою роботу в січні 2016 року. Вона має вигляд інтерактивного сайту та слугує відправною точкою (координаційним пунктом) для споживачів та продавців при позасудовому вирішенні спорів онлайн<sup>27</sup>. Платформа об'єднує всі установи/організації АВС та містить загальну інформацію щодо позасудового вирішення спорів, які виникають з онлайн-договорів купівлі-продажу чи надання послуг. Передумовою її належного функціонування є наявність установ/організацій АВС, що здійснюють свою діяльність згідно з Директивою 2013/11/ЄС. Список таких установ/організацій розміщується на її веб-сайті.

Функціями платформи згідно з ч. 4 ст. 5 Регламенту є такі:

- надання електронного бланку скарги для заповнення заявником;
- інформування відповідача про скаргу;
- визначення компетентної установи АВС та направлення скарги до такої установи, до якої сторони погодились звернутися;
- безкоштовне надання інструменту електронного управління справою, яке дасть можливість сторонам та установі АВС провести процедуру вирішення спору онлайн через платформу;
- забезпечення сторін та установи АВС перекладом інформації, яка є необхідною для вирішення спору; обмін такою інформацією здійснюється через платформу;
- створення електронної форми, за допомогою якої сторони направляють інформацію установі АВС;
- забезпечення системи зворотного зв'язку з тим, щоб сторони мали можливість висловити свою думку про функціонування платформи, тощо.

За створення, підтримку, технічне обслуговування та забезпечення безпеки цієї платформи відповідає Єврокомісія (ст. 5). Платформа працює на безоплатній основі всіма офіційними мовами ЄС.

Продавці, що діють на території ЄС та пропонують договори онлайн-купівлі-продажу чи надання послуг, зобов'язані розміщувати на своїх веб-сайтах електронне посилання на платформу з метою інформування споживачів (ст. 14).

## **11.2. Українське законодавство:**

Основною формою захисту прав споживачів в Україні є звернення до суду (ст. 22 Закону України "Про захист прав споживачів"). Згідно з ч. 3 ст. 22 споживачі, які звертаються до суду з метою захисту своїх прав, звільняються від сплати судового збору. Проте у травні 2015 року було внесено зміни до Закону України "Про судовий збір"<sup>28</sup>, якими споживачі були виключені з пільгової категорії осіб, які могли звертатися до суду без сплати цього збору. У свою чергу законопроект пропонує усу-

<sup>27</sup> Офіційне посилання на платформу: <http://ec.europa.eu/odr>

<sup>28</sup> Закон України № 3674-VI від 08.07.2011 "Про судовий збір"; внесення змін щодо судового збору для споживачів відбулось на підставі Закону України № 484-VIII від 22.05.2015 "Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо сплати судового збору".

нути колізію, що утворилася, шляхом виключення відповідного положення зі ст. 22 Закону України “Про захист прав споживачів”. Слід зазначити, що наявність судового збору у споживчих спорах не суперечить вимогам європейського права, причому у країнах-членах ЄС сума судового збору часто залежить від суми позовних вимог.

Ще однією формою захисту прав споживачів в Україні є адміністративна процедура, яка передбачає звернення до відповідного компетентного органу державної влади (ст. 26 Закону) чи органу самоврядування (ст. 28 Закону). Поширені у Європі альтернативні форми вирішення споживчих спорів, такі, наприклад, як арбітраж (третейське судочинство), переговори, медіація, не часто застосовуються в Україні. Відповідно до ст. 6 Закону України “Про третейські суди”<sup>29</sup> справи у спорах щодо захисту прав споживачів, у тому числі споживачів послуг банку, третейськими судами не розглядаються<sup>30</sup>. Крім того, питання медіації потребує окремого врегулювання на законодавчому рівні.

### 11.3. Висновок:

Оскільки Рекомендації Єврокомісії 98/257/ЄС та 2001/310/ЄС не мають юридично обов’язкового характеру, в Угоді про асоціацію чітко зазначається (Додаток XXXIX до Глави 20), що стосовно цих документів необхідності у законодавчій ініціативі немає. Тому відсутність у законопроекті механізмів позасудового розгляду споживчих спорів не суперечить міжнародно-правовим зобов’язанням України за Угодою. Проте, як зазначалося вище, в ЄС діють два нових законодавчих акти, а саме Директива 2013/11/ЄС та Регламент (ЄС) № 524/2013, що є обов’язковими для держав-членів.

Хоча Директива 2013/11/ЄС не міститься в Додатку XXXIX до Угоди про асоціацію як обов’язкова до імплементації, враховуючи її прогресивний вплив на вирішення споживчих спорів, Україні слід розпочати роботу над упровадженням механізмів альтернативного вирішення спорів згідно з Директивою. Цей документ має перспективу стати ключовим елементом забезпечення реалізації інтересів та прав споживачів, оскільки надає можливість заощадити кошти для сторін споживчих відносин, а також розвантажити суди. Таким чином, це питання повинне бути предметом переговорів з ЄС в рамках наближення українського споживчого права до стандартів ЄС. Як тільки будуть створені відповідні установи для альтернативного вирішення спорів, що відповідатимуть вимогам європейського права, для України повинна бути відкрита можливість участі в онлайн-платформі згідно з Регламентом (ЄС) № 524/2013.

<sup>29</sup> Закон України № 1701-IV від 11.05.2004 “Про третейські суди”.

<sup>30</sup> Див. також Коментар Третейської палати України стосовно правової позиції Верховного Суду України від 11.11.2015 у справі № 6-1716цс15 про застосування п. 14 ст. 6 Закону України “Про третейські суди” у справі про скасування рішення третейського суду [Електронний ресурс].— Режим доступу: [http://tretsud.aub.org.ua/index.php?option=com\\_content&task=view&id=212&Itemid=6](http://tretsud.aub.org.ua/index.php?option=com_content&task=view&id=212&Itemid=6)

### III. ПІДСУМОК ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

В цілому Україна знаходиться на правильному шляху щодо виконання своїх міжнародно-правових зобов'язань про наближення національного законодавства у сфері захисту прав споживачів до стандартів ЄС. Згідно з Додатком XXXIX до Глави 20 Угоди наша держава має достатньо часу для приведення національного законодавства у відповідність до актів ЄС (3 роки для більшості документів і 5 років — для Регламенту № 2006/2004 про співробітництво з метою захисту прав споживачів). У багатьох сферах, які було проаналізовано в межах цього дослідження, українське законодавство вже враховує багато положень європейського права. Це стосується, наприклад, несправедливих умов у споживчих договорах, недобросовісних комерційних практик, зазначення цін на товари.

Суттєвого реформування потребує захист прав споживачів фінансових послуг: положення Директив 2002/65/ЄС та 2008/48/ЄС в українському законодавстві (та в законопроекті) взагалі не враховані. Доцільним було б урегулювати ці правовідносини в окремому законодавчому акті.

Взагалі не врахованим українським законодавством є Регламент (ЄС) № 2006/2004 про співробітництво, який на відміну від Директив є актом прямої дії та є обов'язковим не лише щодо мети і цілей, а в цілому. Оскільки забезпечення виконання законодавства у сфері захисту прав споживачів у транскордонних відносинах становить суттєвий виклик, рекомендується якнайшвидше розпочати процес упровадження положень Регламенту в Україні, незважаючи на доволі тривалий період для імплементації, передбачений Угодою про асоціацію (5 років).

Це саме стосується й механізмів вирішення споживчих спорів та компенсації, які не передбачені в законопроекті. І хоча в Угоді про асоціацію зазначається, що відносно Рекомендацій Єврокомісії 98/257/ЄС та 2001/310/ЄС необхідності у законодавчій ініціативі немає, в Європейському Союзі було прийнято обов'язкове до виконання законодавство щодо альтернативного вирішення спорів. Важливою умовою ефективного захисту прав споживачів на практиці є простий доступ споживачів до судових та позасудових механізмів вирішення спорів. Тому українському законодавцю слід розглянути можливість упровадження положень відповідних актів ЄС, незважаючи на відсутність згадки про них в Угоді про асоціацію.

В усіх інших сферах українське законодавство є схожим з європейським, хоча у процесі дослідження були встановлені певні "прогалини", що повинні бути усунені до завершення періоду впровадження, передбаченого Угодою про асоціацію. Це стосується, наприклад, договірного права, безпеки продукції, дистанційних договорів та договорів, що укладені поза діловими приміщеннями, тощо.

## IV. ДОДАТОК 1<sup>31</sup>

ПРОЕКТ  
Вноситься  
Кабінетом Міністрів  
України

А. ЯЦЕНЮК

“ ” 2015 р.

Закон України  
Про внесення змін до деяких законодавчих актів України  
(щодо захисту прав споживачів)

---

Верховна Рада України постановляє:

I. Внести зміни до таких законодавчих актів України:

1. У Кодексі України про адміністративні правопорушення (Відомості Верховної Ради УРСР, 1984 р., додаток до № 51, ст. 1122):

частину другу статті 244<sup>4</sup> викласти в такій редакції:

“Від імені центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, розглядати справи про адміністративні правопорушення і накладати адміністративні стягнення мають право керівник центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, його заступники, а також інші уповноважені керівником посадові особи.”

2. У Цивільному кодексі України (Відомості Верховної Ради України, 2003 р., № 40–44, ст. 356): статтю 708 доповнити частиною третьою такого змісту:

“3. Права покупця — фізичної особи у разі продажу йому товару з недоліками визначаються Законом України “Про захист прав споживачів””.

3. У Цивільному процесуальному кодексі України (Відомості Верховної Ради України, 2004 р., № 40–42, ст. 492):

частину другу статті 3 після слів “інших осіб” доповнити словами “у тому числі права та законні інтереси невизначеного кола споживачів”;

частину першу статті 45 після слів “та інтересів інших осіб” доповнити словами “у тому числі щодо невизначеного кола споживачів”;

частини першу і другу статті 46 після слів “в інтересах інших осіб” доповнити словами “у тому числі щодо невизначеного кола споживачів”;

---

31 Текст законопроекту взято з офіційного сайту Міністерства економічного розвитку і торгівлі України

частину другу статті 57 після слова “відеозаписів” доповнити словами “інформації, що міститься на інших носіях”;

у пункті 5 частини першої статті 96 слова “неналежної якості” замінити словами “з недоліками”.

4. У Законі України “Про захист прав споживачів” (Відомості Верховної Ради України, 2006 р., № 7, ст. 84; 2010 р., № 9, ст. 84; 2011 р., № 18, ст. 123, № 47, ст. 531; 2012 р., № 2–3, ст. 3, № 7, ст. 53, № 14, ст. 87, № 21, ст. 197; 2013 р., № 21, ст. 208, № 37, ст. 488, № 38, ст. 500; 2014 р., № 4, ст. 61; № 30, ст. 1008; № 31, ст. 1058, № 41–42, ст. 2024; 2015 р., № 11, ст. 75; № 14, ст. 96; зі змінами, внесеними Законом України “Про електронну комерцію”):

1) у статті 1:

пункт 1 викласти в такій редакції:

“1) безпека продукції — це:

а) стан нехарчової продукції, за якого продукція за звичайних або обґрунтовано передбачуваних умов використання (у тому числі щодо строку служби та за необхідності введення в експлуатацію вимог стосовно встановлення і технічного обслуговування) не становить жодного ризику чи становить лише мінімальні ризики, зумовлені використанням такої продукції, які вважаються прийнятними і не створюють загрози суспільним інтересам, з урахуванням:

характеристик продукції, у тому числі її складу, упаковки, вимог щодо її встановлення і технічного обслуговування;

впливу продукції на іншу продукцію, якщо вона буде використовуватися разом з нею;

попереджень, що містяться на етикетці продукції, в інструкції з її використання та знищення, а також в іншій інформації стосовно продукції;

застережень щодо споживання чи використання продукції певними категоріями населення (дітьми, вагітними жінками, людьми похилого віку тощо);

б) стан харчового продукту, який не справляє шкідливого впливу на здоров’я людини та є придатним для споживання;

в) відсутність у роботі чи послугі, що виконуються чи надаються, будь-якого ризику для життя, здоров’я, майна споживача і навколишнього природного середовища;»;

пункт 10 виключити;

у пункті 23 слова “банком або іншою фінансовою установою” виключити;

у пункті 24 слова “нормативні документи” у всіх відмінках виключити;

доповнити статтю пунктами 1<sup>1</sup>, 12<sup>1</sup>, 13<sup>1</sup> та 22<sup>1</sup> такого змісту:

“1<sup>1</sup>) аналогічний товар — це схожий за споживчими властивостями, технічними та/або іншими характеристиками товар;

12<sup>1</sup>) кредитодавець — банк або інша фінансова установа;

13<sup>1</sup>) незалежна експертиза продукції — експертиза (дослідження) товару, яка (яке) проводиться експертами та оформлюється експертним висновком у порядку, визначеному центральним органом виконавчої влади, який забезпечує формування державної політики у сфері захисту прав споживачів;

22<sup>1</sup>) споживчі властивості — певні властивості, якими має бути наділена продукція відповідно до умов договору між споживачем і виконавцем про виконання роботи (надання послуги), її маркування, технічних характеристик та/або інструкції з її використання, що мають задовольняти особисті потреби споживача;»;

доповнити статтю частиною другою такого змісту:

“Термін “дефект” вживається у значенні, наведеному в Законі України “Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції”, термін “електронне повідомлення” вживається у

значенні, наведеному в Законі України “Про електронну комерцію”;

2) частину першу статті 2 доповнити абзацом другим такого змісту:

“У разі якщо норма закону чи іншого нормативно-правового акта, виданого відповідно до закону, припускає неоднозначне тлумачення прав і обов’язків споживача або суб’єкта господарювання, рішення приймається на користь споживача.”;

у статті 4:

у частині першій слова “під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб” виключити;

доповнити частину першу пунктом 8 такого змісту:

“8) на фото — та/або відеофіксацію порушень своїх прав, ціни продукції, приміщень та інших об’єктів, які належать суб’єктам господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, якщо це не суперечить законодавству.”;

4) у статті 6:

частину четверту після слів “введення в обіг” доповнити словами “та реалізація”;

абзац перший частини п’ятої після слів “протягом строку її служби, передбаченого” доповнити словами “нормативно-правовим актом.”;

5) у статті 7:

доповнити частину другу новими абзацами такого змісту:

“Гарантійні зобов’язання на технічно складні побутові товари зазначаються виробником (продавцем) у гарантійному талоні або в іншому експлуатаційному документі в розділі “Гарантійні зобов’язання виробника”.

Порядок проведення гарантійного ремонту (технічного обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів та обов’язкові вимоги до змісту гарантійного талона або іншого експлуатаційного документа в частині гарантійних зобов’язань встановлюються Кабінетом Міністрів України.”;

в абзаці третьому частини третьої після слів “з порушенням вимог” доповнити словами “нормативно-правових актів.”;

доповнити частиною десятою такого змісту:

“10. Забороняється ускладнювати сприйняття споживачем тексту гарантійних зобов’язань та/або умов гарантійного ремонту (технічного обслуговування) шляхом друкування його кеглем, меншим за кегль шрифту основного тексту, злиття кольору шрифту з кольором фону.”;

6) у статті 8:

назву та частину першу викласти в такій редакції:

“Стаття 8. Права споживача в разі придбання ним товару з недоліками

1. У разі виявлення протягом гарантійного строку (строку служби, строку придатності) або інших строків, визначених правилами чи договором як обов’язкові для сторін, недоліків, не застережених продавцем, споживач має право вимагати від продавця (виробника):

безоплатного усунення недоліків товару або відшкодування витрат, здійснених споживачем чи третьою особою на їх виправлення, у строк, що не перевищує чотирнадцяти календарних днів, або, за згодою споживача, в інший строк;

заміни товару на такий самий або аналогічний з числа наявного у продавця (виробника) товар належної якості у разі, якщо усунення недоліків пов’язане з недоцільними фінансовими витратами (сукупна вартість робіт з усунення недоліків з урахуванням запасних частин та доставки більша за вартість заміни) або затратами часу (більше чотирнадцяти календарних днів або, за згодою споживача, в інший строк), або неможливістю здійснити заміну запасних частин, що рекомендо-



вані виробником, або ненадання споживачеві у користування на час ремонту аналогічного товару, незалежно від моделі, відповідно до законодавства).

У разі виявлення протягом гарантійного строку (строку служби, строку придатності) або інших строків, визначених правилами чи договором як обов'язкові для сторін, істотних недоліків споживач має право за своїм вибором вимагати від продавця (виробника) відповідного зменшення ціни або розірвання договору і повернення сплаченої за товар грошової суми у строк, що не перевищує чотирнадцяти календарних днів, або за згодою споживача в інший строк”;

у частині четвертій слова і цифри “статтями 15 і 23” замінити словом і цифрами “статтею 23”;

у частині шостій:

в абзаці першому слова “протягом чотирнадцяти днів або за домовленістю сторін” замінити словами “в строк, що не перевищує чотирнадцяти календарних днів, або, за згодою споживача, в інший строк”;

в абзаці другому слова і цифри “пунктами 1, 3, 4, 5 частини першої” замінити словами “частиною першою”;

у частині дев'ятій:

в абзаці першому слова “протягом чотирнадцяти днів з дати його пред'явлення або за згодою сторін в інший строк” замінити словами “в строк, що не перевищує чотирнадцяти календарних днів, або, за згодою споживача, в інший строк з дати пред'явлення відповідної вимоги”;

в абзаці третьому слова “(чотирнадцять днів)” виключити”;

в абзаці третьому частини одинадцятої слово “законодавством” замінити словами “центральним органом виконавчої влади, який забезпечує формування державної політики у сфері захисту прав споживачів”;

частину чотирнадцяту викласти в такій редакції:

“14. У разі коли необхідно визначити причини втрати якості продукції, продавець (виконавець, виробник) зобов'язаний у триденний строк з дня одержання від споживача письмової згоди організувати проведення незалежної експертизи продукції (далі — експертиза). Експертиза проводиться за рахунок продавця (виконавця, виробника). Якщо у висновках експертизи буде доведено, що недоліки виникли після передачі продукції споживачеві внаслідок порушення ним установлених правил використання, зберігання чи транспортування або дій третіх осіб, вимоги споживача не підлягають задоволенню, а споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю (виконавцю, суб'єкту господарювання, який виконує його функції) витрати на проведення експертизи. Споживач, продавець (виконавець, виробник) мають право на оскарження висновків експертизи в судовому порядку.

Споживач має право бути присутнім під час проведення експертизи особисто або через свого представника.

Приймання товару для проведення експертизи здійснюється в порядку, встановленому центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері захисту прав споживачів.”;

7) статтю 9 доповнити частиною четвертою такого змісту:

“4. Відкриття упаковки не позбавляє споживача права на обмін товару належної якості або розірвання договору”;

8) у статті 10:

у пункті 1 частини третьої слова “у розумний строк” замінити словами “в строк, що не перевищує чотирнадцяти календарних днів, або, за згодою споживача, в інший строк”;

9) у статті 11:

в абзаці шістнадцятому частини другої слова і цифри “статтями 15 і 23” замінити словом і циф-

рами “статтею 23”;

в абзаці четвертому частини третьої слова “фінансові установи” замінити словом “кредитодавці”;  
абзац дванадцятий частини четвертої доповнити реченням такого змісту:

“Кегль шрифту основного тексту договору повинен бути не менше 12.”;

абзац перший частини восьмої викласти в такій редакції:

“Споживач має право достроково повернути споживчий кредит, у тому числі шляхом збільшення суми періодичних виплат або одноразовим поверненням усієї суми боргу.”;

у тексті статті слова “відсоток” та “відсоткова ставка” в усіх відмінках і числах замінити відповідно словами “процент” та “процентна ставка” у відповідному відмінку та числі.

10) у статті 12:

пункт 2 частини другої викласти в такій редакції:

“2) загальні відомості про суб’єкта господарювання, достатні для його ідентифікації:

а) для юридичних осіб: найменування юридичної особи (відокремленого підрозділу), її місцезнаходження, код за ЄДРПОУ, наявність патенту, дозволу чи ліцензії (якщо це передбачено законодавством);

б) для фізичних осіб — підприємців: прізвище, ім’я та по батькові фізичної особи — підприємця, її місце проживання, телефон, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний орган державної податкової служби і мають відмітку в паспорті), наявність патенту, дозволу чи ліцензії (якщо передбачено законодавством);»;

в абзаці дев’ятому частини другої слова і цифри “статтями 15 і 23” замінити словом і цифрами “статтею 23”;

11) у статті 13:

абзац перший частини першої викласти в такій редакції:

“Перед укладенням договорів на відстані продавець (виконавець) повинен надати споживачеві інформацію шляхом її розміщення в каталогах, буклетах, проспектах, інформаційних мережах, зокрема в Інтернеті, про:»

пункт 1 частини другої викласти в такій редакції:

“1) загальні відомості про суб’єкта господарювання, достатні для його ідентифікації:

а) для юридичних осіб: найменування юридичної особи (відокремленого підрозділу), її місцезнаходження, код за ЄДРПОУ, наявність патенту, дозволу чи ліцензії (якщо передбачено законодавством);

б) для фізичних осіб — підприємців: прізвище, ім’я та по батькові фізичної особи — підприємця, її місце проживання, телефон, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний орган державної податкової служби і мають відмітку в паспорті), наявність патенту, дозволу чи ліцензії (якщо передбачено законодавством);»;

в абзаці одинадцятому частини другої слова і цифри “статтями 15 і 23” замінити словом і цифрами “статтею 23”;

12) доповнити статтею 13<sup>1</sup> такого змісту:

“Стаття 13<sup>1</sup>. Права споживача в разі здійснення попередньої оплати за продукцію

1. Продавець (виконавець) у разі здійснення споживачем попередньої оплати за продукцію повинен укласти із споживачем договір відповідно до цивільного законодавства.

У разі коли продавець (виконавець), що отримав суму попередньої оплати за продукцію, не виконав зобов'язання з постачання такої продукції споживачу у передбачений договором строк, споживач на свій вибір має право вимагати:

- 1) передачі продукції в установлений ним строк;
- 2) повернення суми попередньої оплати за продукцію, що не була передана продавцем (виконавцем).

При цьому споживач має право вимагати також повного відшкодування збитків, завданих йому внаслідок порушення передбаченого договором строку передачі такої продукції, у тому числі моральної шкоди.

2. У разі коли продавець (виконавець) не може у передбачений договором строк передати таку продукцію споживачу, за кожний день (кожну годину, якщо тривалість передачі визначено в годинах) прострочення споживачеві сплачується пеня в розмірі одного відсотка суми попередньої оплати продукції, якщо інше не передбачено законодавством.

Сплата продавцем (виконавцем) неустойки (пені), встановленої в разі невиконання, прострочення виконання або іншого неналежного виконання зобов'язання, не звільняє його від виконання зобов'язання в натурі.

Пеня нараховується з дня (години), коли передача продукції споживачу повинна бути здійснена, до дня (години) передачі продукції споживачу або до дня (години) задоволення вимоги споживача про повернення йому попередньо сплаченої ним суми.

Сума стягнутої неустойки (пені) не може перевищувати суму попередньої оплати продукції.

3. Вимога споживача про повернення попередньо сплаченої за продукцію суми та про повне відшкодування збитків підлягає задоволенню у строк не більше ніж сім днів з дня пред'явлення відповідної вимоги.

4. Продавець (виконавець) не несе відповідальності за невиконання, прострочення виконання або інше неналежне виконання зобов'язання за договором з попередньою оплатою продукції, якщо доведе, що вони виникли з вини самого споживача чи внаслідок дії непереборної сили.”;

13) у статті 15:

пункт 6<sup>1</sup> частини першої виключити;

частину першу доповнити новими абзацами такого змісту:

“Інформація про продукцію, щодо якої спеціальними законами встановлено особливі вимоги, повинна відповідати цим законам.

Виробник (продавець) у разі виявлення недостовірної інформації про продукцію (якщо вона не шкодить життю, здоров'ю або майну споживача) протягом тижня вилучає цю продукцію з продажу та приводить інформацію про неї до відповідності, якщо інший порядок дій виробника (продавця) у разі виявлення недостовірної інформації про продукцію не встановлений законом.

Забороняється ускладнювати сприйняття споживачем інформації про продукцію шляхом друкування його кеглем, меншим за кегль шрифту основного тексту, злиття кольору шрифту з кольором фону.”;

доповнити частиною десятою такого змісту:

“10. За ненадання споживачу інформації, передбаченої цією статтею, суб'єкт господарювання несе відповідальність згідно зі статтею 23 цього Закону.”;

14) у статті 17:

частину другу доповнити абзацом четвертим такого змісту:

“Споживач має право на вільне (безперешкодне) та безоплатне відвідування санітарного вузла на підприємствах, в установах та організаціях сфери торгівлі та послуг, у тому числі ресторанного

господарства, незалежно від організаційно-правової форми та форми власності, за наявності такого приміщення в місцях загального користування.”;

у частині четвертій:

абзац перший після слова “зобов’язаний” доповнити словами “розпакувати виріб для огляду та демонстрації його справності,”;

абзац другий виключити;

15) у пункті 1 частини другої статті 19 слово “гарантійне” замінити словом “технічне”;

16) у статті 22:

частину другу після слова “(немайнової)” доповнити словами “та/або майнової”;

частину третю виключити;

17) у статті 23:

частину першу викласти в такій редакції:

“1. У разі порушення законодавства про захист прав споживачів суб’єкти господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, несуть відповідальність за:

відмову споживачу в реалізації його прав, установлених частиною першою статті 8, частиною першою статті 9, частиною третьою статті 10 та частиною першою статті 13<sup>1</sup> цього Закону,— у двадцятикратному розмірі вартості продукції виходячи з цін, що діяли на час придбання цієї продукції, але не менше п’яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

реалізацію продукції, що підлягає обов’язковій сертифікації в державній системі сертифікації, але у документах, згідно з якими її передано на реалізацію, відсутні реєстраційні номери сертифіката відповідності або свідоцтва про визнання відповідності,— у розмірі п’ятдесяти відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб’єкт господарювання не веде обов’язковий облік доходів і витрат,— у розмірі п’ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

виготовлення та/або реалізацію продукції, що не відповідає вимогам порядку та правил торгівлі, надання послуг, виконання робіт — у розмірі ста відсотків вартості виготовленої та/або одержаної для реалізації партії товару, але не менше п’ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб’єкт господарювання не веде обов’язковий облік доходів і витрат,— у розмірі п’ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

виконання робіт, надання послуг, що не відповідають вимогам нормативно-правових актів стосовно безпеки для життя, здоров’я та майна споживачів і навколишнього природного середовища,— у розмірі трьохсот відсотків вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії нафтопродуктів (виконаної роботи, наданої послуги), але не менше ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб’єкт господарювання не веде обов’язковий облік доходів і витрат,— у розмірі п’ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

виготовлення та/або реалізацію продукції, забороненої відповідно до закону для виготовлення та реалізації,— у розмірі п’ятисот відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, але не менше двохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб’єкт господарювання не веде обов’язковий облік доходів і витрат,— у розмірі ста п’ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

створення перешкод посадовим особам центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, та структурного підрозділу з питань захисту прав споживачів органу місцевого самоврядування для проведення перевірки дотримання вимог правил торгівлі, виконання робіт, на-

дання послуг, а також умов договору між споживачем і продавцем (виконавцем) або не виконання під час проведення перевірки встановлених Законом вимог посадових осіб, які здійснюють державний нагляд (контроль) у сфері захисту прав споживачів — у розмірі однієї тисячі неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб'єкт господарювання не веде обов'язків облік доходів і витрат,— у розмірі двохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

невиконання або несвоєчасне виконання припису посадових осіб центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, про усунення порушень прав споживачів — у розмірі п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

порушення умов договору між споживачем і виконавцем про виконання роботи (надання послуги) — у розмірі ста відсотків вартості виконаної роботи (наданої послуги), а за ті самі дії, вчинені щодо групи споживачів,— у розмірі від одного до десяти відсотків вартості виконаних робіт (наданих послуг) за попередній календарний місяць, але не менше десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

обмеження або відмову в реалізації прав споживачів, установлених частиною другою статті 17 цього Закону,— у розмірі п'ятисот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

за ненадання інформації або надання неповної, недостовірної та несвоєчасної інформації, передбаченої цим Законом та Законом України “Про електронну комерцію”,— у розмірі ста відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб'єкт господарювання не веде обов'язковий облік доходів і витрат,— у розмірі п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Дія пунктів 3, 5–10 цієї частини поширюється також на продукцію, що є харчовим продуктом.”; 18) у статті 24:

частину другу викласти в такій редакції:

“Громадські організації споживачів (об'єднання споживачів) є громадськими об'єднаннями, що діють відповідно до Закону України “Про громадські об'єднання”;

у частині третій слова “об'єднань споживачів” замінити словами “громадських організацій споживачів (об'єднань споживачів)”;

19) у частині першій статті 25:

в абзаці першому слова “Об'єднання споживачів” замінити словами “Громадські організації споживачів (об'єднання споживачів)”;

у пункті 4 слова “якістю продукції та обслуговування” замінити словами “додержанням вимог нормативно-правових актів щодо продукції та правил торговельного, побутового та інших видів обслуговування (виконання робіт, надання послуг)”;

у пункті 6 слова “нормативних документів, які встановлюють вимоги до якості продукції” замінити словами “нормативно-правових актів і нормативних документів, які встановлюють вимоги щодо продукції, а також правил торговельного, побутового та інших видів обслуговування (виконання робіт, надання послуг)”;

пункт 8 викласти в такій редакції:

“8) вносити органам виконавчої влади і суб'єктам господарювання пропозиції про заходи щодо підвищення якості та безпеки продукції, про обмеження чи заборону введення в обіг або реалізації, вилучення з обігу чи відкликання продукції, що становить небезпеку для життя, здоров'я та майна споживачів, навколишнього природного середовища, про заборону введення в обіг та

реалізації фальсифікованої продукції, а також про коригування цін, установлених з порушенням законодавства;»;

пункт 10 викласти в такій редакції:

“10) відповідно до законодавства захищати в суді права членів громадської організації споживачів (об'єднання споживачів) у справах, пов'язаних з порушенням їх прав як споживачів, та споживачів, які не є членами громадських організацій споживачів (об'єднань споживачів);»;

20) статтю 26 викласти в такій редакції:

“Стаття 26. Повноваження центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів

1. Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, здійснює державний контроль за додержанням законодавства про захист прав споживачів, забезпечує реалізацію державної політики щодо захисту прав споживачів і має право:

давати суб'єктам господарювання обов'язкові для виконання приписи про припинення порушень прав споживачів;

перевіряти додержання суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сфері торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, вимог нормативно-правових актів щодо безпеки послуг (робіт), а також правил торгівлі та надання послуг шляхом безперешкодного відвідування та обстеження відповідно до законодавства будь-яких виробничих, торговельних та складських приміщень таких суб'єктів.

Порядок проведення таких перевірок визначається Законом України “Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності”;

відбирати у суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, зразки товарів, сировини, матеріалів, напівфабрикатів, комплектуючих виробів для перевірки їх на відповідність вимогам правил торгівлі, надання послуг, виконання робіт та умовам договору із споживачами на місці або проведення незалежної експертизи продукції у відповідних лабораторіях та інших установах, акредитованих на право проведення таких робіт згідно із законодавством, з оплатою вартості зразків і проведених досліджень (експертизи) за рахунок коштів державного бюджету. У разі встановлення за результатами проведених досліджень (експертизи) факту реалізації продукції, яка не відповідає вимогам правил торгівлі, надання послуг, виконання робіт та умовам договору із споживачами, суб'єкт господарювання, що перевірявся, відшкодує здійснені за це витрати. Кошти, отримані внаслідок відшкодування витрат, зараховуються до державного бюджету.

Порядок відбору таких зразків визначається Законом України “Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності”;

проводити контрольні перевірки правильності розрахунків із споживачами за реалізовану продукцію, у тому числі харчові продукти, відповідно до закону. У разі неможливості повернення продукції, яка була використана (одержана) під час контрольної перевірки, відшкодування витрат відноситься на результати діяльності суб'єктів господарювання.

Порядок проведення таких перевірок визначається Законом України “Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності”;

одержувати безоплатно від суб'єктів господарювання, що перевіряються, копії документів, передбачених законодавством, які необхідні для проведення перевірок;

б) звертатися у порядку та строки, встановлені законом, з відповідним позовом до адміністративного суду щодо:

а) припинення відвантаження і реалізації таких товарів:

що не відповідають вимогам правил торгівлі та умовам договору із споживачами,— до усунення суб'єктами господарювання виявлених недоліків;

на які строк придатності не зазначено або зазначено з порушенням вимог нормативно-правових актів, а також товарів, строк придатності яких минув;

які є фальсифікованими;

б) заборони суб'єктам господарювання виконання робіт (надання послуг), що не відповідають вимогам нормативно-правових актів та умовам договору із споживачами стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів і навколишнього природного середовища;

в) припинення суб'єктами господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, реалізації та виробництва продукції, що не відповідає вимогам правил торгівлі, надання послуг, виконання робіт та умовам договору із споживачами,— до усунення виявлених недоліків;

г) тимчасового припинення діяльності суб'єктів господарювання сфери торгівлі (секцій, відділів), послуг, у тому числі ресторанного господарства, складів підприємств оптової і роздрібною торгівлі та організацій незалежно від форми власності, що систематично порушують правила торгівлі, надання послуг, виконання робіт, умови зберігання та транспортування товарів та умови договору із споживачами,— до усунення виявлених недоліків;

опломбувати в порядку, передбаченому законодавством, виробничі, складські, торговельні та інші приміщення суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, а також несправні, з неправильними показами, пошкодженим повірочним тавром або без нього, чи з таким, строк дії якого закінчився, засоби вимірювальної техніки, за допомогою яких здійснюється обслуговування споживачів, з подальшим повідомленням про це центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері метрології;

подавати до суду позови щодо захисту прав споживачів, у тому числі щодо невизначеного кола споживачів;

9) передавати матеріали перевірок щодо дій осіб, що містять ознаки кримінального правопорушення, органам досудового розслідування;

10) накладати на винних осіб у випадках, передбачених законодавством, адміністративні стягнення.

Дія цієї частини поширюється також на продукцію, що є харчовим продуктом.

Заходи реагування застосовуються відповідно до Закону України “Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності.”;

21) у статті 28:

пункт 4 викласти в такій редакції:

“4) звертатися у порядку та строки, встановлені законом, з відповідним позовом до адміністративного суду щодо:

а) тимчасового зупинення реалізації продукції у разі виявлення фактів реалізації продукції, яка не супроводжується необхідною, доступною, достовірною, своєчасною інформацією та/або відповідними документами — до пред'явлення інформації та/або документів;

б) припинення реалізації продукції з простроченим строком придатності;»;

пункт 6 частини першої доповнити словами “у тому числі щодо невизначеного кола споживачів”;

22) у тексті Закону слова “неналежної якості” замінити словами “з недоліками”, слова “підприємницька діяльність” у всіх відмінках замінити словами “господарська діяльність” у відповідному

відмінку, слова “за домовленістю із споживачем”, “за згодою сторін” та “за домовленістю сторін” у всіх відмінках замінити словами “за згодою споживача” у відповідному відмінку.

## II. Прикінцеві положення

Цей Закон набирає чинності з дня, наступного за днем його опублікування.

Визнати такою, що втратила чинність, Постанову Верховної Ради України від 25 січня 1995 року № 26/95-ВР “Про затвердження положень щодо захисту прав споживачів” (Відомості Верховної Ради, 1995, N 5, ст. 34).

До приведення у відповідність із цим Законом інші нормативно-правові акти застосовуються в частині, що не суперечить цьому Закону.

4. Кабінету Міністрів України в шестимісячний строк з дня набрання чинності цим Законом:

- 1) підготувати та подати на розгляд Верховної Ради України пропозиції щодо приведення законодавчих актів у відповідність із цим Законом;
- 2) привести свої нормативно-правові акти у відповідність із цим Законом;
- 3) забезпечити перегляд і скасування міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади їх нормативно-правових актів, що суперечать цьому Закону.