

ЦИВІЛЬНЕ ПРАВО І ЦИВІЛЬНИЙ ПРОЦЕС; СІМЕЙНЕ ПРАВО

Бойко В.Б.,*кандидат юридичних наук,
старший викладач кафедри правосуддя та філософії
Сумського національного аграрного університету***Ткаченко В.М.,***студент юридичного факультету
Сумського національного аграрного університету*

УДК 347:366.5

DOI 10.32845/2663-5666.2022.3.3

**ПРОБЛЕМИ ЩОДО ЦИВІЛЬНИХ ПРОВАДЖЕНЬ,
ПОВ'ЯЗАНИХ ІЗ ЗАХИСТОМ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

Вступ. Захист прав споживачів є одним із основних питань реалізації громадянами своїх конституційних прав. Україна як держава сприяє забезпеченню вживанням населенням якісних продуктів харчування, товарів, робіт та послуг. Це сприяє зростанню рівня життя і добробуту. Діє Закон України «Про захист прав споживачів» і вже наявність такого нормативного акту свідчить про проблеми, які виникають у зв'язку із реалізацією прав споживачів на доброякісну продукцію, товари та послуги.

Аналіз останніх досліджень. Вивченням і дослідженням проблем, пов'язаних із захистом прав споживачів, займалися такі вчені, як Т.В. Боднар, А.Б. Гриняк, О.В. Дзера, О.М. Ерделевський, Л.М. Іваненко, В.М. Косак, М. Кравчик, В.А. Кройтор, В.В. Луць, Р.А. Майданик, В.П. Паліюк, В.Д. Примак, Я.М. Романюк, Ю.Ю. Рябченко, Г.П. Тимченко, І.В. Спасибо-Фатеева, Є.О. Харитонов, О.М. Язвинська, А.В. Янчук, А.Г. Ярема та ін. Але вважаючи на те, що змінюються самі товари і послуги, а також законодавство, яке з цим пов'язане, проблема захисту прав споживачів залишається актуальною і потребує вивчення саме в даний період часу.

Виклад основного матеріалу. Захист прав споживачів регулюється низкою нормативно-правових актів, основними з яких є Конституція України, Цивільний і Цивільний процесуальний кодекси, а також Закон України «Про захист прав споживачів» (далі – Закон). Саме останній нормативний акт регулює відносини між споживачами, з одного боку, і виробниками та продавцями, виконавцями робіт та надавачами послуг, з іншого боку.

Споживачі наділені законодавчим правом на захист своїх прав державою; належну якість продукції і обслуговування; безпеку продукції і інформацію про неї; на обслуговування державною мовою; на компенсацію моральної і матеріальної шкоди відповідно законодавству; звернення до суду і на об'єднання споживачів [1]. Саме порушення цих прав і є предметом захисту в судах.

Першою проблемою є визначення суду, до якого споживач повинен звернутися з метою захисту своїх прав. Якщо позивач – це цивільна особа, то захист прав такої особи здійснюється в порядку цивільного судочинства. Якщо споживачем оскаржуються дії суб'єкта владних повноважень, заява направляється до адміністративного суду. Якщо ж справа стосується суб'єктів господарювання, заява подається до господарського суду, але відповідно законодавству, господарські суди не наділені правом розглядати позови, що стосуються прав споживачів.

Споживачами можуть виступати: власне споживачі (фізичні особи); спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів; громадські організації; органи місцевого самоврядування [2]. В переважній більшості випадків позов до суду подається споживачами – фізичними особами, або ж іншими органами, за ініціюванням фізичних осіб. При цьому позивач користується правовою допомогою. Питання про відшкодування витрат на правову допомогу часто піднімається в суді, але відшкодування таких витрат судом не завжди задовольняється у зв'язку із завищенням суми таких витрат.

Наступною проблемою є визначення підсудності. У відповідності до положень ч. 5 ст. 28

ЦПК України, споживач наділяється правом подавати позов на свій розсуд. Але також існує і виключна підсудність, яка зобов'язує подавати заяву щодо дій перевізників багажу, вантажів, пасажирів, пошти – за місцезнаходженням перевізника, згідно ч. 4 ст. 30 ЦПК України [3]. На думку Ю.Ю. Рябченка і І.В. Ружицької, може виникати проблема у зв'язку із міжнародними перевезеннями, коли застосовується не лише національне, а й іноземне законодавство, що може призводити до неоднозначного тлумачення норм матеріального або процесуального права [4, с. 359]. Рекомендується в подібних випадках керуватися Законом України «Про міжнародне приватне право». В ст. 76 даного закону зазначається, що суди можуть розглядати справи з будь-яким іноземним елементом у визначених випадках.

Якщо відштовхуватися від положень Закону, то однією з суттєвих актуальних проблем, пов'язаних із захистом є відшкодування моральної і майнової шкоди. В наукових джерелах відсутня єдність з цих питань. Причиною цього є неоднозначність законодавчого тлумачення норм щодо відшкодування моральної шкоди.

Так, у Постанові Великої Палати Верховного Суду від 20.03.2019 р. по справі № 761/26293/16-ц зроблено висновок про те, що моральна шкода може бути компенсацією у випадку заподіяння небезпеки життю і здоров'ю через небезпечну продукцію.

В той же час, ст. 611 ЦПК передбачає такий вид відповідальності, як моральна шкода, який не конкретизується таким, що виник внаслідок посягання на життя і здоров'я, а лише внаслідок порушення умов договору.

Також відповідно Закону України «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту продукції», відшкодовується відповідно закону, а закон передбачає і відшкодування за моральну шкоду. Відповідно до ст. 6 цього закону, споживач повинен довести наявність шкоди; наявність дефекту в продукції; наявність причинно-наслідкового зв'язку між дефектом продукції та шкодою [5]. В даному випадку, на нашу думку, слід використовувати спеціальні знання: призначати судово-медичну експертизу, метою якої визначення фізичної шкоди, а також її ступеню, реабілітаційного періоду, періоду втрати працездатності, наслідків, а також причинного зв'язку між подією і наслідками

На думку І.І. Банасевич, моральна шкода повинна відшкодовуватися в будь-якому випадку її спричинення [6]. Такої ж думки притримуєть-

ся і О.М. Коршакова, вважаючи, що моральна шкода відшкодовується незалежно від того, чи передбачене це умовами договору. Підставою для цього вона називає відповідне положення ЦК України, а також Методичні рекомендації «Відшкодування моральної шкоди» [7].

Відповідно до зазначених Методичних рекомендацій, який на сьогодні не використовується в роботі, моральна шкода виникає внаслідок фізичного болю і страждань, душевних страждань, приниженні честі і гідності [8], а такі страждання, на нашу думку, можуть виникати у разі незадоволення потреб споживача, які утворились з вини іншої особи, яка пов'язана з виробництвом або реалізацією товарів, виконанням робіт та послуг.

С.О. Короєд висловлює думку про те, що моральна шкода може відшкодовуватись лише внаслідок неправомірних дій продавця (виробника), що порушують права споживача. Прикладом таких дій з боку продавця є відмова останнього від добровільного позасудового врегулювання конфлікту [9, с. 75]. Але ми вважаємо, що такий підхід недостатньо відображає повноту ситуацій, які тягнуть за собою моральну шкоду.

На думку А.С. Амеліної, Д.І. Змитровича та К.М. Тищенко, моральну шкоду слід стягувати не тільки за матеріальні збитки, завдані споживачеві, а й за неповагу до споживача, погане обслуговування, надання товару неналежної якості, про що внести зміни до Закону [10, с. 120].

На нашу думку, моральна шкода повинна стягуватись в кожному випадку порушення прав споживачів, але повинна доводитись документально: довідками, показаннями свідків, записами відеореєстрації тощо. Якщо зауважувати про погане обслуговування, неповагу до споживача, обслуговування на недержавній мові, закон повинен містити об'єктивно у чому полягають такі порушення. Наприклад, запропоноване науковцями поняття «поганого обслуговування» містить суб'єктивну оцінку, і повинно бути сформульовано як неналежне обслуговування, непрофесійне обслуговування, яке полягає, наприклад, у залишенні покупця без уваги, грубе поводження, спілкування на підвишених тонах тощо.

У якості позитивної судової практики можна навести і наступні рішення Верховного Суду.

Зокрема, 26.09.2018 року Верховний Суд ухвалив постанову по справі № 61-4309св18, якою задовольнив позов споживача до ПАТ «Україн-

ська залізниця» про відшкодування моральної шкоди, зазначивши наступне. Порядок відшкодування моральної шкоди визначається законодавством. Закон України «Про транспорт», Закон України «Про залізничний транспорт», Правила перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України не містять умови, за яких перевізником має бути відшкодовано моральну шкоду його пасажиру – користувачу послуги з перевезення залізничним транспортом, проте при зверненні до суду із позовом заявник посилався на норми ЦК України, які регулюються порядок відшкодування моральної шкоди та Закон.

Згідно статті 611 ЦК України моральна шкода підлягає відшкодуванню у разі порушення зобов'язання, якщо таке відшкодування встановлено договором або законом.

Відповідно до пункту 5 частини першої статті 4 Закону, споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону. Відповідно до частини другої статті 22 Закону при задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної шкоди.

Ураховуючи те, що судами встановлено, що саме з вини ПАТ «Укрзалізниця» позивачу було надано неякісні послуги з перевезення, у зв'язку з чим було задоволено позовні вимоги про стягнення вартості проїзду, колегія суддів дійшла висновку, про наявність правових підстав для відшкодування позивачу завданої моральної шкоди.

Таким чином, позивач зазнав певних незручностей, як під час переїзду, так і після, через нерозв'язання спірної ситуації позасудовим способом, витрачанням свого особистого часу на звернення до суду, у зв'язку з неможливістю захистити порушене право споживача, що негативно позначилося на її психологічному та фізичному стані та призвело до моральних страждань, керуючись установленими законом принципами розумності, виваженості та справедливості, врахувавши характер і тривалість страждань, суд вважає за можливе стягнути з відповідача на користь позивача 1 500 грн на відшкодування моральної шкоди.

У Постанові Великої Палати Верховного Суду від 01 вересня 2020 року у справі № 216/3521/16-ц, в якій зроблено наступний

висновок щодо застосування норм права. Виходячи з положень статей 16 і 23 ЦК України та змісту права на відшкодування моральної шкоди в цілому як способу захисту суб'єктивного цивільного права, компенсація моральної шкоди повинна відбуватися у будь-якому випадку її спричинення – право на відшкодування моральної (немайнової) шкоди виникає внаслідок порушення права особи незалежно від наявності спеціальних норм цивільного законодавства. Статті 4 та 22 Закону у чинній редакції прямо передбачають право споживача на відшкодування моральної шкоди у правовідносинах між споживачами та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг. Вирішуючи спір щодо відшкодування моральної шкоди за порушення споживчого договору, зокрема у справі про порушення банком зобов'язання з повернення вкладу, суди мають враховувати, що моральна шкода за порушення цивільно-правового договору як спосіб захисту суб'єктивного цивільного права може бути компенсована і в тому разі, якщо це прямо не передбачено законом або тим чи іншим договором, і підлягає стягненню на підставі статей 16 та 23 ЦК України і статей 4 та 22 Закону навіть у тих випадках, коли умовами договору право на компенсацію моральної шкоди не передбачено.

Одна з груп проблем, пов'язаних з захистом прав споживачів, пов'язана із доказуванням.

Доказами, згідно положень ЦПК України, є письмові, речові, електронні, а також висновки експертів і показання свідків, у відповідності до ст. 76 ЦПК. Придбання товарів часто відбувається за товарним чеком, який споживач може втратити, пошкодити, і як наслідок, не зможе використати в якості доказу в суді. Закон передбачає обов'язкове видання споживачеві розрахункового документу під час продажу товару, з позначкою про час продажу або відтворення на дисплеї програмного реєстратора розрахункової операції [1, ст. 8].

Подані докази повинні визначатися в якості належних: за допомогою таких доказів повинна встановлюватися якась обставина, яка входить до предмету доказування, або спростовує таку обставину. Докази повинні бути допустимими, тобто отримані законним шляхом. Спеціальний характер допустимості передбачає використання чітко визначених законом доказів для встановлення певних обставин. Також докази повинні бути достовірними, тобто такими, на підставі яких можна встановити дійсні обста-

вини справи, а також достатніми [11, с. 147]. Обов'язок доказування відповідно ст. 81 ЦПК України, покладається на споживача.

Ще однією проблемою, пов'язаною із захистом прав споживача, є обрання способу захисту.

Цивільне законодавство України не містить визначення такого поняття, як «спосіб захисту цивільних прав та інтересів», проте юридична наука та судова практика виробили наступні підходи. Деякі правники визначають спосіб захисту цивільних прав як засіб чи спосіб впливу, визначений законом. Спосіб захисту також визначають також як конкретні закріплені чи санкціоновані законом правоохоронні заходи, за допомогою яких усуваються порушення прав і здійснюється вплив на правопорушника.

Порушене суб'єктивне право особи підлягає примусовому захисту способами, передбаченими чинним законодавством, до яких відносяться матеріально-правові та процесуально-правові. Матеріально-правові способи полягають у визначенні способів захисту права і охоронюваного інтересу з метою усунення перешкод на шляху їх здійснення через відновлення чи визнання прав, встановлення правового стану особи або певних фактів тощо. Процесуально-правові способи полягають у визначенні кола суб'єктів, порядку розгляду справ та виконання рішень і є формою захисту прав. Коло суб'єктів та категорії справ, які мають право розглядати уповноважені органи, визначається їх юрисдикцією.

Причиною відхилення (незадоволення) вимог позивача (яким є споживач), є неправильне обрання способу захисту. Суд визначається з характером спірних відносин, із змістом порушеного права і з можливістю захисту цього права позивачем за допомогою обраного способу. Але слід зауважити, що перелік способів захисту цивільних прав не є вичерпним: у ст. 16 ЦК України передбачено, але не конкретизовано. Якщо законом або договором не передбачено способу захисту, суд може визначити спосіб, який не суперечить діючому законодавству. Спосіб захисту, який обирається позивачем, повинен відновити порушене право або отримати повне відшкодування зазначеної шкоди. Але в деяких випадках суди не задовольняють позовні вимоги, з посиланням саме на ст. 16 ЦК України.

На думку Бойка В.Б., в питанні щодо обрання належного способу захисту, слід виходити із загальних засад захисту прав, свобод та інтересів, визначених Конституцією України та практикою ЄСПЛ [12, с. 134].

Відмова у задоволенні позовних вимог, пов'язана із обранням неналежного способу захисту, тягне за собою у частині випадків оскарження у апеляційній інстанції, що призводить до завантаження судів апеляційної інстанції, але не сприяє вирішенні проблеми по суті.

Висновки. Підсумовуючи викладене, зазначаємо, що вирішення справ, пов'язаних із захистом прав споживачів, в судах є ефективним способом захисту порушених прав. Проте, є низка проблем, пов'язаних з цим, серед яких, на нашу думку, основними є визначення суб'єкта, який повинен звернутися до суду, визначення суду (адміністративний, цивільний, господарський), який уповноважений розглядати спір, відшкодування моральної шкоди та обрання способу захисту. Дані положення залишаються предметом обговорення в наукових колах і потребують конкретизації в законодавчій і науковій літературі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Про захист прав споживачів. Закон України № 1023-VI від 12.05.1991 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/print1518008423925403#Text>. (дата звернення 20.10.2022).
2. Судова практика про розгляд цивільних справ про захист прав споживачів (2009-2012 рр). *Лист Верховного Суду України від 01.02.2013*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0006700-13#Text>. (дата звернення 20.10.2022).
3. Цивільний процесуальний кодекс України. *Відомості Верховної Ради України*, 2004, № 40-41, 42, ст.492. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15#Text>. (дата звернення 20.10.2022).
4. Рябченко Ю.Ю., Ружицька І.В. Цивільно-процесуальні питання захисту прав споживачів. The 7th International scientific and practical conference – Eurasian scientific congress (July 12-14, 2020) Barca Academy Publishing, Barcelona, Spain. 2020. С. 357-363.
5. Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту продукції. Закон України № 3390-VI від 19.05.2011. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3390-17#Text>. (дата звернення 20.10.2022).
6. Банасевич І. І. Відшкодування моральної шкоди як спосіб захисту прав споживачів. *Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства*. 2021. № 56. С. 39-47. URL: <https://journals.pnu.edu.ua/index.php/apiclu/article/view/5592/5918>. (дата звернення 20.10.2022).
7. Коршакова О.М. Проблематика відшкодування моральної шкоди за позовами про захист прав споживачів. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Юриспруденція*. 2015, № 15 (2). С. 27-29.
8. Відшкодування моральної шкоди. Методичні рекомендації. *Лист Міністерства юстиції України від 13.05.2004 № 35/13-797* (документ не використову-

ється в роботі з 20.09.2013). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v_797323-04#Text. (дата звернення 20.10.2022).

9. Коросед С.О. Відшкодування моральної шкоди як спосіб захисту прав споживачів: новели судової практики. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Юриспруденція*. 2020, № 45. С. 74-76.

10. Амеліна А.С., Змитрович Д.І., Тищенко К.М. Відшкодування моральної шкоди у разі порушення прав споживачів. *Актуальні питання захисту прав споживачів [Електронний ресурс] : матеріали Всеукраїнського круглого столу, м. Ірпінь, 20 грудня 2018 року*. Ірпінь: Університет ДФС України, 2019.

285 с. URL: https://www.nusta.edu.ua/wp-content/uploads/2016/11/%D0%97%D0%91%D0%86%D0%A0%D0%9D%D0%98%D0%9A_2019-1-2.pdf#page=118. (дата звернення 20.10.2022).

11. Цивільний процесуальний кодекс України: Науково-практичний коментар: Вид. 2-ге, перероб. та доп./ за заг. ред. проф. академіка Академії наук вищої школи України М.М. Ясинка. Київ: Алерта, 2020. 810 с.

12. Бойко, В.Б. Способи захисту прав та інтересів споживачів за законодавством України. *Реформування правової системи в контексті євроінтеграційних процесів: матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції, м. Суми, 23-24 травня 2019 р.* Суми: СумДУ, 2019. Ч.1. С. 130-135.

Бойко В.Б., Ткаченко В.М. ПРОБЛЕМИ ЩОДО ЦИВІЛЬНИХ ПРОВАДЖЕНЬ, ПОВ'ЯЗАНИХ ІЗ ЗАХИСТОМ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

В статті поданий аналіз проблем, які виникають у зв'язку із вирішенням проблем, пов'язаних із захистом прав споживачів. Серед таких проблем називається вибір суб'єкта, який має право звернутися до суду. Серед таких суб'єктів законодавство називає власне споживачів (фізичних осіб); спеціально уповноважених центральних органів виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів; громадські організації; органи місцевого самоврядування, але звернення суб'єктів, окрім фізичних осіб, може здійснюватися переважно за ініціативою конкретних споживачів. Сам споживач повинен користуватися правовою допомогою, для повної реалізації своїх прав. Витрати на правову допомогу теж долучаються споживачем до понесених збитків, але задовольняються на розсуд суду. Також серед проблем називається вибір суду, який може здійснити захист порушених прав. Такими судами можуть виступати, як цивільний, так і адміністративний. Піднімається питання про вирішення справ споживачів у господарському провадженні, адже споживачем може виступати держава і її права може бути порушено. Хоча у діючому законодавстві господарське провадження під час захисту прав споживачів виключається. Закон не містить чітких розмежувань при обранні належного суду: має місце лише конкретизація відповідача, яким є суб'єкт владних повноважень, що передбачає звернення до адміністративного суду. Однією з описаних в статті проблем є відшкодування моральної шкоди і докази, які у зв'язку з цим подаються до суду. Така шкода повинна відшкодуватися у кожному випадку, але повинна бути доведена в суді за допомогою доказів: медичних довідок, показань свідків, а в виключних випадках, висновками судово-медичної експертизи, яка може надавати доказову інформацію про вплив на стан здоров'я і період, необхідний для його відновлення. Також однією із проблем, пов'язаних із захистом прав споживачів в судах, назване обрання належного способу в суді.

Ключові слова: захист прав, збитки, моральна шкода, порушення прав, споживач, спосіб захисту, суд.

Boiko V. B., Tkachenko V. M. PROBLEMS REGARDING CIVIL PROCEEDINGS RELATED TO THE PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS

The article provides an analysis of the problems that arise in connection with solving problems related to the protection of consumer rights. Among such problems is the choice of the entity that has the right to appeal to the court. Among such subjects, the legislation names actual consumers (natural persons); specially authorized central bodies of executive power in the field of consumer rights protection; local self-government bodies, but the appeal of subjects, other than natural persons, can be carried out mainly at the initiative of specific consumers. The consumer himself must use legal assistance to fully exercise his rights. The costs of legal aid are also added by the consumer to the incurred losses, but are settled at the discretion of the court. Also among the problems is the choice of a court that can protect the violated rights. Both civil and administrative courts can act as such courts. The issue of solving consumer cases in economic proceedings is raised, because the state can act as a consumer and its rights can be violated. Although the current legislation excludes economic proceedings during the protection of consumer rights. The law does not contain clear distinctions in the selection of the appropriate court: there is only a specification of the defendant, who is the subject of the authority, which provides for an appeal to the administrative court. One of the problems described in the article is compensation for moral damages and the evidence submitted to the court in this regard. Such damage must be compensated in each case, but must be proven in court with the help of evidence: medical certificates, witness statements, and in exceptional cases, the conclusions of a forensic medical examination, which can provide evidentiary information about the impact on health and the period, necessary for its restoration. Also, one of the problems related to the protection of consumer rights in courts is the selection of the appropriate method in court. The submitted evidence must be determined as appropriate: with the help of such evidence, some circumstance that is included in the subject of proof must be established, or refute such a circumstance. Evidence must be admissible, that is, obtained legally. The special nature of admissibility involves the use of evidence clearly defined by law to establish certain circumstances. Also, the evidence must be reliable, that is, on the basis of which it is possible to establish the actual circumstances of the case, as well as sufficient. Solving cases related to the

protection of consumer rights in courts is an effective way to protect violated rights. However, there are a number of problems related to this, among which, in our opinion, the main ones are the definition of the entity that must apply to the court, the definition of the court (administrative, civil, economic) that is authorized to consider the dispute, compensation for moral damage and choosing a protection method. These provisions remain the subject of discussion in scientific circles and require specification in legislative and scientific literature.

Key words: protection of rights, damages, moral damage, violation of rights, consumer, method of protection, court.