

Валентина Малигіна, д-р екон. наук,  
проф.<sup>1</sup>,

1 – Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, м. Донецьк, Україна, e-mail: mvd-51@mail.ru

Ольга Холодова, канд. техн. наук, доц.<sup>2</sup>

2 – Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля, м. Дніпропетровськ, Україна, e-mail: milava1984@mail.ru

## МЕХАНІЗМ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА РИНКУ ТОРГІВЛІ І ПОСЛУГ

Valentina Malygyna, Dr. Sc. (Econ.),  
Prof.<sup>1</sup>,

Donetsk National University of Economics and Trade named after Mykhayilo Tugan-Baranovsky, Donetsk, Ukraine, e-mail: mvd-51@mail.ru

Olga Kholodova, Cand. Sc. (Econ.),  
Assoc. Prof.

Dnipropetrovsk University of Alfred Nobel, Dnepropetrovsk, Ukraine, e-mail: milava1984@mail.ru

## ARRANGEMENTS OF THE PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS IN THE GOODS AND SERVICES MARKET

**Мета.** Метою дослідження є обґрунтування необхідності реформування механізму забезпечення захисту прав споживачів (на прикладі Донецької області) та вдосконалення окремих механізмів правового регулювання у сфері захисту прав споживачів в Україні.

**Методи.** У процесі дослідження використано методи теоретичного узагальнення і порівняння, аналізу і синтезу. Результати дослідження оброблялися методами математичної статистики з використанням новітніх комп'ютерних технологій.

**Результати.** Наведено аналіз результатів щодо перевірки суб'єктів господарської діяльності, проаналізовано структуру стягнення штрафів та покарань за порушення законодавства про захист споживачів, які було виявлено в Донецькій області за результатами перевірок.

**Наукова новизна.** Запропоновано науково-методичний підхід до вивчення механізму забезпечення прав споживачів, який, на противагу існуючим, дозволяє уберегти споживачів від споживчих ризиків і ризиків споживання, а також суттєво покращити захист прав споживачів в Україні.

**Практична значущість.** Рекомендовано методику проведення та виявлення основних характерних рис споживчих ризиків і ризиків споживання, що є складовою механізму забезпечення прав споживачів, а також покращення внутрішнього бізнесового клімату.

**Ключові слова:** захист прав споживачів, зона вільної торгівлі, підприємництво, ризики, суб'єкт підприємницької діяльності.

**Постановка проблеми.** Побудова в Україні соціально орієнтованої економіки виводить на перший план фігуру людини – громадянина, тому забезпечення його прав стає основоположною цінністю в суспільстві. У зв'язку із цим підвищеної актуальності набувають питання захисту прав споживачів товарів, робіт, послуг. Особливої актуальності набуває питання щодо захисту прав споживачів під час укладання угоди про вільну торгівлю з Європейським Союзом (ЄС). Зона вільної торгівлі передбачає не тільки скасування митних тарифів на

торгівлю товарами, але й приведення регуляторного середовища України у відповідність до ЄС. Зона вільної торгівлі, що передбачає полегшений доступ імпорту високоякісної продукції з ЄС до України, створить додаткову конкуренцію українським виробникам та вимагатиме від них жорсткого дотримання стандартів якості.

Організаційна та законодавча основа державного регулювання якості та безпечності харчових продуктів в Україні, що діє сьогодні, частково задовольняє інтереси споживачів, про що свідчать дані досліджень, викладені у статті.

**Аналіз останніх досліджень.** Механізм забезпечення захисту прав споживачів та проблеми у цій сфері набули актуальності більше ста років тому. Першими дослідниками з питань розвитку вітчизняного споживчого руху були М.І. Туган-Барановський [1], М.І. Зібер, Шарль Жид [2], І.О. Гуржій [3], П. Височанський [4].

Ці проблеми залишаються актуальними та досліджуються дотепер, про що свідчать праці вітчизняних авторів Л.М. Іваненко [5], І.О. Дудла [6].

**Формулювання цілей статті (постановка завдання).** Метою дослідження є обґрунтування необхідності реформування механізму забезпечення захисту прав споживачів (на прикладі Донецької області) та вдосконалення окремих механізмів правового регулювання у сфері захисту прав споживачів в Україні. Для досягнення цієї мети в роботі ставляться такі завдання: проаналізувати стан проблем, пов'язаних із захистом прав споживачів в Донецькій області; визначити стан нормативно-правового забезпечення захисту прав споживачів в Україні та доцільність подальшого вдосконалення механізмів правового регулювання в цій сфері.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Вважається, що рівень споживання товарів і послуг – це показник якості життя населення, який включає повну вартість споживаних матеріальних благ та послуг (платних, пільгових і безкоштовних), одержаних населенням за рахунок доходів від праці, від власності, підприємницьких доходів, соціальних трансфертів тощо. За термінологічним словником, якість життя – це узагальнююча соціально-економічна категорія, яка являє собою узагальнення поняття «рівень життя» і включає не тільки рівень споживання матеріальних благ і послуг, але й задоволення духовних потреб, здоров'я, тривалість життя, умови середовища, що оточує людину, морально-психологічний клімат, душевний комфорт.

Держава має забезпечувати гарантований рівень споживання за рахунок стимулювання виробництва товарів, виконання робіт і надання послуг; введення у разі потреби нормованого розподілу товарів, якщо немає гарантій їхнього вільного придбання кожним споживачем; введення компенсаційних виплат, різних видів допомоги і пільг громадянам.

Захист прав споживачів здійснюють спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальні органи, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, місцеві державні адміністрації, органи й установи, які здійснюють державний санітарно-епідеміологічний нагляд, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування згідно із законодавством, а також суди.

Розвиток ринкових відносин в Україні на початку 90-х років XX ст. обумовив необхідність розроблення ефективного механізму захисту прав і законних інтересів громадян-споживачів.

Здійснення державної споживчої політики неможливе без відповідного правового регулювання.

В Україні створена і постійно удосконалюється законодавча база у сфері захисту прав споживачів. Нормативно-правова база у сфері прав споживачів в Україні нараховує більше ніж 50 законів і підзаконних актів, зокрема діє Закон України «Про захист прав споживачів» (нині діє в редакції Закону від 01.12.2005 р.) [7], постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 1992 р. «Про створення Державного комітету України у справах захисту прав споживачів», а також Конституція України, статті якої гарантують, що держава бере на себе обов'язок встановлювати для виробників визначені вимоги щодо якості товарів та зобов'язати виробників, продавців надавати громадянам всю інформацію щодо властивостей запропонованого споживачам товару.

Виходячи з настанов Конституції, одним із основних конституційних прав громадянина, реалізація якого вимагає встановлення визначених гарантій, є право споживачів на придбання товарів належної якості. Таким чином, відповідно до ст. 50 Конституції України, кожен має право на безпечне для життя і здоров'я довкілля та на відшкодування завданої порушенням цього права шкоди. Кожному гарантується право вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення; така інформація ніким не може бути засекречена [8].

Виходячи з того, що Конституцією проголошено права громадян на безпечне для життя і здоров'я довкілля та на інформацію про якість харчових продуктів і предметів побуту, держава, органи місцевого самоврядування зобов'язані створити організаційно-правові, соціально-економічні та примусово-владні гарантії забезпечення цього права. У свою чергу, усі громадяни і юридичні особи зобов'язані дотримуватися встановлених правил, що забезпечують дотримання означеного права.

Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики відповідно до повноважень, наданих у Положенні № 225 і ст. 26 Закону № 1023, здійснює державний контроль за дотриманням законодавства про захист прав споживачів, зокрема перевіряє суб'єкти господарювання сфери торгівлі, послуг, ресторанного господарства щодо якості продукції, дотримання обов'язкових вимог до безпеки продукції, правил торгівлі та надання послуг, а також надання споживачам необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію.

У Донецькій області контроль за дотриманням законодавства у сфері захисту прав споживачів здійснюють територіальні органи Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики. А їхні повноваження визначено в Положенні № 217.

У 2012 році кількість перевірених суб'єктів господарської діяльності в Донецькій області становить 3296, у результаті перевірки виявлено порушення 3165 суб'єктами господарської діяльності, про що свідчать дані рисунка 1.

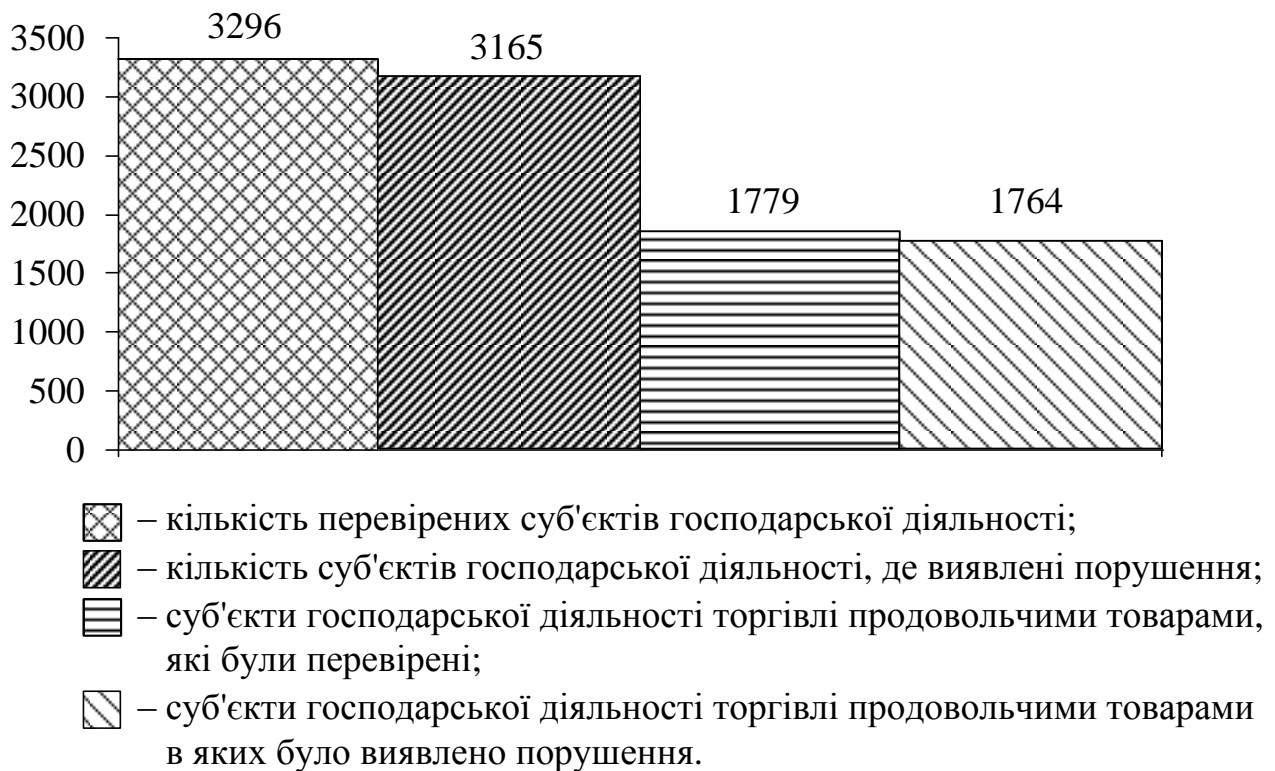


Рисунок 1 – Динаміка кількості перевірених суб'єктів господарської діяльності в Донецькій області і в яких виявлені порушення

Перевірками встановлено: не всі товари, які реалізуються торговельними підприємствами, мають сертифікати, що підтверджують їхню безпечність для життя і здоров'я споживачів. Мова йде про фальсифіковані товари, велика їхня кількість із простроченими термінами придатності реалізовується через торговельну мережу без відповідних інструкцій.

Виявлена ситуація на ринку продовольства Донецької області спричиняє загрозу щодо реалізації прав донеччан і сприяє виникненню споживчих ризиків і ризиків споживання від вживання небезпечних продуктів. Зокрема, із перевірених 1779 суб'єктів господарської діяльності торгівлі продовольчими товарами в 1764 виявлено порушення.

Подальший аналіз полягав у виявленні в ході перевірок видів порушень і ґрунтовного їхнього аналізу.

Найчастіше у результаті перевірок суб'єктів господарської діяльності торгівлі продовольчими товарами виявлявся продаж товарів без відповідних супровідних документів, зокрема в 14660 таких випадках.

Нерідко (14175 випадків) під час перевірок інспектори констатували відсутність своєчасної та повної інформації.

Зафіксовано велику кількість (1183) випадків виробництва, продажу товарів, які не відповідають вимогам нормативних документів. А також виявлено 38 випадків обману покупців та 4 випадки створення перешкод службовій особі для проведення перевірки якості товарів.

Дані аналізу наведено на рисунку 2.

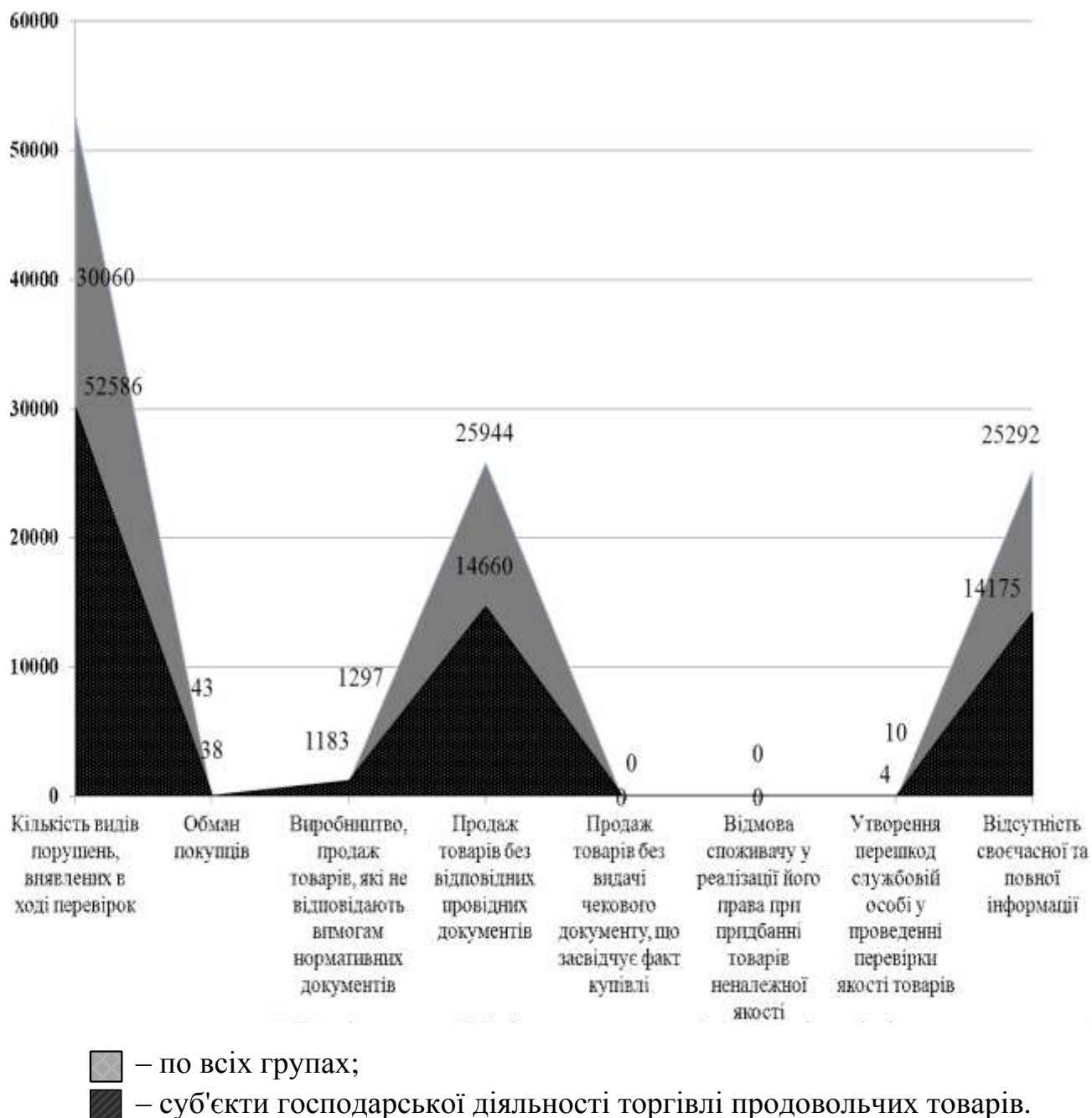


Рисунок 2 – Співвідношення порушень суб'єктами господарської діяльності, виявлені в Донецькій області в результаті перевірки

Суб'єкти господарської діяльності сфери торгівлі, громадського харчування і послуг у разі порушення законодавства про захист прав споживачів несуть відповідальність: за відмову споживачу в реалізації його прав, установлених пунктом 1 статті 14 і пунктом 3 статті 15 цього Закону; виготовлення або реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, що не відповідає вимогам нормативних документів; реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, що підлягає обов'язковій сертифікації, але не має сертифіката відповідності (свідчення про визнання іноземного сертифіката); виготовлення, реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, що не відповідає вимогам нормативних документів стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживача.

чів і навколишнього природного середовища; реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, заборонених для виготовлення та реалізації (виконання, надання) відповідним державним органом; реалізацію небезпечного товару (отрути, отрутохімікату, вибухово- і вогнебезпечної речовини тощо) без належного попереджувального маркування, а також без інформації про правила й умови безпечного його використання – у розмірі 100 відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, але не менше двадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, в разі якщо законодавством суб'єкт господарської діяльності звільнений від ведення обов'язкового обліку доходів і витрат; відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про товар, роботу, послугу; створення перешкод службовій особі, спеціально уповноваженій органом виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів, у проведенні перевірки якості товарів, виконуваних (виконаних) робіт, надаваних (наданих) послуг, а також правил торговельного та інших видів; реалізацію товару, термін придатності якого минув; порушення умов договору між споживачем і виконавцем про виконання роботи, надання послуги – у розмірі 100 відсотків вартості роботи, послуги [9]. Такі ж дії визначено і щодо групи споживачів.

Аналіз структури стягнення штрафів та покарань за порушення законодавства про захист споживачів, які було виявлено в Донецькій області в результаті перевірок, показав: загальна сума штрафів за порушення законодавства про захист споживачів склала 535 тис. грн, у тому числі 305,7 тис. грн – це штрафи, накладені на суб'єктів господарської діяльності торгівлі продовольчими товарами. Подано 107 приписів про припинення порушень прав споживачів, і 46 з них – на суб'єкти господарської діяльності торгівлі продовольчими товарами. Заборонено виробництво, відвантаження, продаж товарів, надання послуг 36380 суб'єктам господарської діяльності, 20680 з яких займаються торгівлею продовольчими товарами. На 451 суб'єктах господарської діяльності тимчасово припинено виробництво, відвантаження, продаж товарів, надання послуг, 245 з яких займаються торгівлею продовольчих товарів.

Наведені дані про результати перевірок, виявлених в Донецькій області, засвідчують серйозність стану на регіональному споживчому ринку. У загальній кількості виявлених порушень продаж товарів без супровідних документів і відсутність на товарах своєчасної та повної інформації становлять більше половини всіх порушень і є найбільшою небезпекою, бо вони потенційно пов'язані з проблемами фальсифікації та небезпечністю харчових продуктів, що створює виникнення споживчих ризиків і ризиків споживання продуктів.

Необхідно відзначити: на сучасному етапі для населення країни першочерговими залишаються питання, які підлягають обговоренню на державному рівні, зокрема це недосконалість ринкового механізму у вигляді відсутності або викривлення інформації про товари і послуги; завищення цін і наявність монополістських структур; необхідність реалізації заходів щодо більш справедливого розподілу прибутків, зниження рівня життя, надання послуг у сфері освіти, охорони здоров'я, житла, транспорту, охорони навколишнього середовища. Держава, під час здійснення захисту прав споживачів концентрує свої зусилля на створенні й удосконаленні нормативно-правової бази, реформуванні системи

управління у сфері захисту прав споживачів. Держава, ухвалюючи нормативно-правові акти, прагне змусити продавців, підприємців і виробників пропонувати покупцеві тільки якісну продукцію [10].

Є надія, що суттєво покращити захист прав споживачів в Україні дозволить створення зони вільної торгівлі з ЄС. Норми, запроваджені завдяки угоді, розв'язуватимуть проблеми, пов'язані з непрозорим ціноутворенням, із наявністю на ринку небезпечних товарів, із незадовільним контролем за якістю продукції. З другого боку, зона вільної торгівлі зробить свій внесок у поступове зниження цін на деякі види товарів. Зоною вільної торгівлі з ЄС передбачені конкретні переваги для українського бізнесу. Завдяки доступу до найбільшого у світі ринку, вона забезпечить кращий захист прав споживачів, покращення внутрішнього бізнесового клімату. Такі переваги мають надати новий імпульс розвитку підприємництва в Україні. Угода також матиме конкретний вплив на щоденне життя громадян України.

**Висновки.** Таким чином, захист прав споживачів як основних учасників ринкових відносин в сучасних умовах є першочерговим. Основним механізмом забезпечення захисту прав споживачів у регіональному аспекті можна вважати ефективність діяльності інспекції з питань захисту прав споживачів.

**Перспективами подальших досліджень у цьому напрямку** є вдосконалення нормативної бази, яка має охопити всі аспекти цієї проблеми, а також потрібно заохочувати розроблення загальних програм освіти та інформування споживачів з урахуванням культурних традицій населення, зобов'язати відповідні органи через засоби масової інформації публікувати результати порівняльних перевірок, які б містили загальну інформацію про продукт, традиції споживання і особливості виробництва товарів.

#### **Список літератури / References:**

1. Туган-Барановский М. Социальные основы кооперации / М. Туган-Барановский. – М., 1989. – 262 с.  
Tugan-Baranovskiy, M. (1989), *Sotsialnyye osnovy kooperatsii* [Social Foundation of Cooperation], Moscow, Russia, 262 p.
2. Жид Шарль. Влада споживачів / Шарль Жид. – К.: Вид-во Дніпров. союзу спожив. союзів України, 1919. – 103 с.  
Zhid, Sh. (1919), *Vlada spozhyvachiv* [Consumers Power], Vyd-vo Dniprov. soiuzu spozhyv. soiuziv Ukrainy, Kiev, Ukraine, 103 p.
3. Гуржій І.О. Україна в системі Всеросійського ринку 60-90 рр. XIX ст. / І.О. Гуржій. – К., 1968. – 165 с.  
Hurzhii, I.O. (1968), *Ukraina v systemi Vserosiyskogo rynku 60-90 rr. XIX st.* [Ukraine in the Russian Market of the 60's - 90's in the XIX century], Kiev, Ukraine, 165 p.
4. Височанський П. Начерк розвитку Української споживчої кооперації (дорадянська доба) / П. Височанський. – К.: Книгоспілка, 1925. – 133 с.  
Vysochanskyi, P. (1925), *Nacherk rozvytku Ukrainskoi spozhyvchoi kooperatsii (doradianska doba)* [An Outline of the Ukrainian Consumer Cooperatives development (pre-Soviet era)], Knyhospilka, Kiev, Ukraine, 133 p.

5. Іваненко Л.М. Цивільно-правові засоби захисту прав споживачів (покупців): монографія / Л.М. Іваненко. – К., 1998. – 169 с.  
Ivanenko, L.M. (1998), *Tsyvilno-pravovi zasoby zakhystu prav spozhyvachiv (pokuptsiv)* [Civil protective devices of the consumer (customer) rights protection], Kiev, Ukraine, 169 p.
6. Дудла І.О. Захист прав споживачів: навч. посіб. / І.О. Дудла. – К.: Центр навч. л-ри, 2007. – 448 с.  
Dudla, I.O. (2007), *Zakhyst prav spozhyvachiv* [The Protection of Consumer Rights], Tsentr navch. l-ry, Kiev, Ukraine, 448 p.
7. Про захист прав споживачів: Закон України від 01.12.2005 р. № 3161-IV // Відомості Верховної Ради України.  
The law of Ukraine (2005), *Vidomosti Verkhovnoi rady Ukrainy*, no. 3161-IV.
8. Конституція України // Відомості Верховної Ради. – 1996. – № 30. – С. 141.  
The Constitution of Ukraine (1996), *Vidomosti Verkhovnoi rady*, no. 30, p. 141.
9. Заїка Ю.О. Українське цивільне право: навч. посіб. / Ю.О. Заїка. – К.: Істина, 2005. – 312 с.  
Zaika, Yu.O. (2005), *Ukrainske tsyvilne pravo* [Ukrainian civil law], Tutorial, Istyna, Kiev, Ukraine, 312 p.
10. Цивільний кодекс України: коментар. – Х.: Одиссей, 2003. – 856 с.  
Civil code of Ukraine: commentary (2003), Odissey, Kharkiv, Ukraine, 856 p.

**Цель.** Целью исследования является обоснование необходимости реформирования механизма обеспечения защиты прав потребителей (на примере Донецкой области) и совершенствования отдельных механизмов правовой регуляции в сфере защиты прав потребителей в Украине.

**Методы.** В процессе исследования использованы методы теоретического обобщения и сравнения, анализа и синтеза. Результаты исследования обрабатывались методами математической статистики с использованием новейших компьютерных технологий.

**Результаты.** Приведен анализ результатов относительно проверки субъектов хозяйственной деятельности, проанализирована структура взыскания штрафов и наказаний за нарушение законодательства о защите потребителей, которые были обнаружены в Донецкой области по результатам проверок.

**Научная новизна.** Предложен научно-методический подход к изучению механизма обеспечения прав потребителей, который, в противовес существующим, позволяет оградить потребителей от потребительских рисков и рисков потребления, а также существенно улучшить защиту прав потребителей в Украине.

**Практическая значимость.** Рекомендована методика проведения и выявления основных характерных черт потребительских рисков и рисков потребления, которая является составляющей механизма обеспечения прав потребителей, а также улучшения внутреннего бизнесового климата.

**Ключевые слова:** защита прав потребителей, зона свободной торговли, предпринимательство, риски, субъект предпринимательской деятельности.

**Objective** of the study is the substantiation of the necessity to reform the arrangements for the protection of consumers rights (the case of Donetsk region) and the improvement of certain legal controlling instruments for the protection of consumer rights in Ukraine.

**Methods.** During the research were used methods of theoretic generalization, analysis and synthesis. The research results were processed by the methods of mathematical statistic involving the latest computer technology.



**Results.** *The analysis of the economic entities verification was quoted. And the structure of fines and penalties for the violations of Consumer Right Protection Law, which were detected in Donetsk region by the results of the verification, was analyzed. .*

**Scientific novelty.** *Scientific-methodological approach to study the arrangements for the assurance of consumer rights was proposed. The method in contrast to the existing ones allows protecting consumers from consumer risks and consumption ones improving significantly the protection of consumer rights in Ukraine.*

**Practical value.** *The detection methods of the customer's risk and consumption ones key features were recommended. They are a part of the arrangements for the assurance of customer rights and improvement of domestic business climate.*

**Key words:** *consumer rights protection, free-trade zone, enterprise, risks, business entity.*

Рекомендовано до публікації д-ром екон.  
наук, проф. Павловою В.А. Дата надхо-  
дження рукопису 24.09.2013 р.