

7. Там само. **8.** *Ушамирский А.Э.* Механизм реализации субъективных прав военнослужащих в России (Вопросы теории и практики): Дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.01. – Волгоград, 2006. – С. 16. **9.** *Сапуи В.А.* Теория правовых средств и механизм реализации права: Дис. ... д-ра юрид. наук: 12.00.01. – Н. Новгород, 2002. – С. 297. **10.** *Белянская О.В.* Механизм непосредственной реализации прав и свобод личности: Дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.01. – М., 2003. – С. 78.

УДК 342.9

О. Л. КОЦОВСЬКА

ПРАВА СПОЖИВАЧІВ ЯК ОБ'ЄКТ АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВОЇ ОХОРОНИ

Обґрунтовується значення адміністративно-правової охорони прав споживачів. На основі законодавства України аналізується термін «споживач». Визначається поняття прав споживачів. Наводяться акти законодавства України та міжнародно-правові акти, які закріплюють права споживачів. Проводиться класифікація прав споживачів за деякими критеріями та наводяться приклади окремих видів прав споживачів.

Ключові слова: адміністративно-правова охорона прав, споживач, права споживачів.

Коцовская О. Л. Права потребителей как объект административно-правовой охраны

Обосновывается значение административно-правовой охраны прав потребителей. На основе законодательства Украины анализируется термин «потребитель». Определяется понятие прав потребителей. Указываются акты законодательства Украины и международно-правовые акты, закрепляющие права потребителей. Проводится классификация прав потребителей по некоторым критериям и приводятся примеры отдельных видов прав потребителей.

Ключевые слова: административно-правовая охрана прав потребителей, потребитель, права потребителей.

Kotsovska O. L. Consumer's rights as object of administrative and legal preventive protection

In present article is justified the importance of administrative and legal preventive protection of consumer's rights. Based on the legislation of Ukraine the term "consumer" is analyzed. The concept of consumer's right is defined. The legislative acts of Ukraine and international legal acts that contain the consumer's rights are cited. A classification of consumer's rights according to some criteria is conducted and examples of certain types of consumers are given.

Key words: administrative and legal preventive protection of consumer's rights, consumer, consumer's rights.

Адміністративно-правова охорона як специфічний вплив на права, що має попереджувальний характер та реалізується суб'єктами адміністративного права з

© **КОЦОВСЬКА Оксана Любомирівна** – аспірант відділу проблем державного управління та адміністративного права Інституту держави і права ім. В.М. Корецького НАН України

метою підтримання наявного стану прав і оберігання їх від можливих протиправних посягань, має особливе значення у сфері прав споживачів. Кого ж законодавець відносить до кола споживачів?

Чітке встановлення змісту терміна «споживач», на перший погляд, не повинно створювати зайвих труднощів. У законі «Про захист прав споживачів»¹ зазначається, що *споживачем визнається фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію (тобто будь-які виріб (товар), роботу чи послугу) для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника*.

Це означає, що Закон України «Про захист прав споживачів» обмежує коло можливих споживачів, по-перше, *фізичними особами*, по-друге, які повинні бути *набувачами, замовниками товарів чи користувачами послуг*, по-третє, метою набуття, замовлення чи користування послугами – *задоволення особистих, не пов'язаних з підприємницькою діяльністю та діяльністю як найманого працівника, потреб*. Такої позиції законодавець дотримується і в Цивільному кодексі України² (ст. 698), Правилах користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затвердженими Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. № 19³ та ін.

Однак в деяких інших законодавчих актах (наприклад законах України «Про електроенергетику»⁴, «Про питну воду та питне водопостачання»⁵ та ін.) коло можливих споживачів не обмежується лише фізичними особами, а поширюється і на осіб юридичних.

Нарешті, в ряді законів України поняття «споживач» не обмежується ані визначенням колом осіб, ані специфічною метою діяльності таких споживачів (наприклад, у законах України «Про житлово-комунальні послуги»⁶, «Про рекламу»⁷, «Про телекомунікації»⁸, «Про хімічні джерела струму»⁹, «Про інформаційні агентства»¹⁰, «Про природні монополії»¹¹, «Про видавничу справу»¹²).

Звичайно, вищевказані дефініції повинні використовуватися лише в цілях згаданих законів і не можуть замінити загальної дефініції поняття «споживач». Однак варто зауважити, що всі ці акти законодавства у відповідних частинах містять положення про захист прав споживачів, у яких переважно посилаються на Закон України «Про захист прав споживачів». Тому, вважаємо, можуть виникнути певні непорозуміння в процесі застосування та тлумачення згаданих правових положень.

Слід також додати, що за своєю суттю споживачі окремих видів товарів та послуг, відповідно до положень українського законодавства, часто називаються іншими термінами, такими як «користувач», «клієнт», «турист», «пасажир».

Викладене дозволяє зробити висновок про те, що Закон України «Про захист прав споживачів», як основний на сьогодні нормативно-правовий документ у сфері охорони та захисту прав споживачів, на нашу думку, повинен містити найбільш загальне та універсальне визначення поняття споживача, яке за змістом та основними ознаками збіглося б з усіма іншими, більш конкретними визначеннями цього поняття, які містяться у інших нормативно-правових актах України.

Вбачається, що для цього слід вирішити дві проблеми: визначити коло осіб, які можуть визнаватися споживачами, та конкретизувати мету діяльності споживача.

Коло осіб, які за певних умов можуть вважатися споживачами, і яке на сьогодні у згаданому законі обмежене фізичними особами, на нашу думку, має вклю-

чати і осіб юридичних. Це пов'язане з тим, що юридичні особи є також споживачами. Більш того, в багатьох випадках юридичні особи також «споживають» відповідні товари та послуги для потреб, не пов'язаних з підприємницькою чи іншою аналогічною діяльністю, та, на відміну від суб'єктів, які такі товари та послуги надають, також потребують додаткових гарантій, особливої охорони та захисту.

Вирішальною ознакою для віднесення тієї чи іншої особи до числа споживачів повинна бути, на нашу думку, конкретна мета діяльності такої особи у відповідних відносинах.

Як уже зазначалося, метою діяльності споживача, визначеною законом України «Про захист прав споживачів», є задоволення «особистих потреб». Згідно з подальшим визначенням законодавця «особистими» вважаються всі потреби, не пов'язані з підприємницькою діяльністю особи та виконанням обов'язків найманого працівника. Деякі законодавчі акти визначають іншу мету діяльності споживачів або взагалі не звертаються до цього питання. Однак якщо ми пропонуємо до числа можливих споживачів віднести і юридичних осіб, то формулювання «особисті потреби», на нашу думку, є не зовсім коректним.

На сьогодні законодавець конкретизував, що потреби, на задоволення яких спрямовується діяльність споживача, не мають пов'язуватися з підприємницькою діяльністю та виконанням обов'язків найманого працівника.

Якщо формулювання «потреби, не пов'язані з підприємницькою діяльністю особи» відповідає правовій природі як фізичної, так і юридичної особи, то визначення «потреби, не пов'язані з виконанням обов'язків найманого працівника» потребує деякої конкретизації.

Найманним працівником може бути лише фізична особа. Отже, наведене визначення не може поширюватися на юридичних осіб, які, як ми визначили вище, також можуть належати до кола потенційних споживачів. Однак «найманий працівник» – це лише одна сторона трудових відносин. Сформулювавши вищенаведену ознаку відповідним чином, законодавець, на нашу думку, залишив поза увагою іншу сторону трудових відносин, а саме «роботодавця». Роботодавцем може бути як фізична, так і юридична особа, і задоволення потреб, пов'язаних з виконанням обов'язків роботодавця, вважаємо, теж не може бути віднесене до мети діяльності споживача.

Тому пропонуємо наведену ознаку мети діяльності споживача узагальнити і привести у відповідність до правової природи фізичної та юридичної особи, сформулювавши, наприклад, як «задоволення потреб, не пов'язаних з трудовими відносинами особи».

Отже, поняття «споживач» пропонуємо визначити як *«фізична або юридична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію (тобто будь-які виріб (товар), роботу чи послугу) для потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю цієї особи або з її трудовими відносинами»*.

З'ясувавши поняття «споживач», можна запропонувати розуміти під *правами споживача* закріплені у національних та міжнародних нормативно-правових актах та забезпечені державою можливості фізичних та юридичних осіб, пов'язані з придбанням, замовленням чи використанням продукції для потреб, безпосередньо не пов'язаних з їхньою підприємницькою діяльністю чи трудовими відносинами.

Серед національних нормативно-правових актів насамперед слід виділити Конституцію України¹³, Цивільний кодекс України, Повітряний кодекс України¹⁴, Кодекс торговельного мореплавства України¹⁵, закони України «Про захист прав споживачів» та «Про рекламу», а також «Про житлово-комунальні послуги», «Про питну воду та питне водопостачання», «Про поштовий зв'язок», «Про телекомунікації», «Про електроенергетику», «Про туризм», «Про видавничу справу», «Про загальну безпечність нехарчової продукції»¹⁶, «Про безпечність та якість харчових продуктів»¹⁷, «Про телебачення та радіомовлення»¹⁸, «Про лікарські засоби»¹⁹ та інші, а також ряд підзаконних нормативно-правових актів.

До міжнародно-правових актів, які встановлюють права споживача, належать Резолюція 39/248 Генеральної Асамблеї ООН «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів»²⁰, Угода про основні напрямки співпраці держав-учасниць Співдружності Незалежних Держав в області захисту прав споживачів²¹. Деякі права споживачів, регламентовані Загальною декларацією прав людини²², Міжнародним пактом про економічні, соціальні і культурні права²³ та ін.

Перелік всіх прав споживачів є невичерпним. Існують чисельні їх класифікації. Однак найбільш плідною, на нашу думку, є класифікація прав споживачів, запропонована Міжнародною організацією споживачів: на задоволення основних потреб, на безпеку, на інформацію, на вибір, на виступ, на відшкодування, на освіту, на здорове навколишнє середовище²⁴.

Право на задоволення основних потреб означає право мати доступ до основних, суттєвих товарів та послуг: належної їжі, одягу, житла, догляду за здоров'ям, освіти, комунальних послуг, води і санітарних умов.

До цієї групи належать насамперед такі загальні права споживачів, як право на достатній життєвий рівень для себе і своєї сім'ї, що включає достатнє харчування, одяг, житло (ст. 48 Конституції України); право на придбання або одержання продукції іншими законними способами в обсязі, що забезпечує рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я і життєдіяльності споживачів (ч. 1 ст. 5 Закону України «Про захист прав споживачів»); право на належну якість продукції та обслуговування, тобто на відповідність продукції та обслуговування вимогам, встановленим у нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору із споживачем (п. 13 ч. 1 ст. 1, п. 2 ч. 1 ст. 4, статті 6 – 13 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Також сюди можна віднести права, конкретизовані для окремих груп споживачів, передбачені, зокрема, законами України «Про питну воду та питне водопостачання» (п. 1 ч. 1 ст. 22), «Про житлово-комунальні послуги» (п. 1 ч. 1 ст. 20), «Про телекомунікації» (пункти 2, 7 ч. 1 ст. 32), «Про електроенергетику» (пункти 1, 4 ч. 1 ст. 25), «Про теплопостачання» (п. 5 ч. 1 ст. 24), «Про телебачення та радіомовлення» (п. 1 ч. 1 ст. 61) та ін.

Право на безпеку – це право бути захищеним від продуктів, виробничих процесів та послуг, які є небезпечними для здоров'я чи життя.

Безпека продукції, відповідно до п. 1 ч. 1 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів», означає відсутність будь-якого ризику для життя, здоров'я, майна споживача і навколишнього природного середовища при звичайних умовах використання, зберігання, транспортування, виготовлення і утилізації продукції.

Так, в п. 3 ч. 1 ст. 4, ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачено право на безпеку продукції. До цієї групи можемо також віднести п. 3 ч. 1 ст. 32 Закону України «Про телекомунікації», п. 1 ч. 1 ст. 6 Закону України «Про міський електричний транспорт» тощо.

Право на безпеку конкретизоване також в законах України «Про загальну безпечність нехарчової продукції» та «Про безпечність та якість харчових продуктів», які містять положення, що розкривають зміст характеристики «безпечний» щодо продукції; встановлюють обов'язки виробників та розповсюджувачів (продавців, постачальників) щодо забезпечення безпеки продукції; закріплюють основи державного нагляду за безпечністю продукції тощо.

Право бути поінформованим являє собою можливість отримувати факти, необхідні для здійснення поінформованого вибору і можливість бути захищеним від нечесних та обманливих реклами та етикетування.

Право бути поінформованим конкретизує насамперед ч. 2 ст. 50 Конституції України, яка зазначає, що кожному гарантується право вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення та п. 1 ч. 4 ст. 21 Закону України «Про інформацію», відповідно до якого інформація про якість харчових продуктів і предметів побуту не може бути віднесена до інформації з обмеженим доступом.

Крім того, це право виявляється, зокрема, в таких загальних правах споживачів, як право на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця) (п. 4 ч. 1 ст. 4, ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів»); право на доступ до інформації, що дає змогу ідентифікувати відповідну продукцію та осіб, які є її виробниками, імпортерами, розповсюджувачами; про безпечність продукції, у тому числі про характер ризиків, пов'язаних зі споживанням (користуванням) відповідної продукції, та заходи, яких слід ужити споживачам (користувачам) для запобігання таким ризикам; про заходи, вжиті у тому числі суб'єктами господарювання за власною ініціативою, з метою запобігання ризикам, які становить продукція, характер і тривалість таких заходів (ч. 2 ст. 6 Закону України «Про загальну безпечність нехарчової продукції»).

Так само до цієї групи можемо віднести права, закріплені законами України «Про питну воду та питне водопостачання» (п. 2 ч. 1 ст. 22), «Про житлово-комунальні послуги» (п. 2 ч. 1 ст. 20), «Про телекомунікації» (п. 6, 8, 15 ч. 1 ст. 32), «Про захист прав покупців сільськогосподарських машин» (ч. 1 ст. 4, ст. 7) тощо.

Право обирати – право вибрати з низки продуктів та послуг, запропонованих за конкурентоспроможними цінами з гарантією задовільної якості.

До цієї категорії належить право вільного вибору продукції, здобуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання продукції відповідно до потреб споживачів (ч. 1 ст. 5 Закону України «Про захист прав споживачів»), конкретизоване у законах України «Про телекомунікації» (пункти 4, 5 ч. 1 ст. 32), «Про електроенергетику» (п. 2 ч. 1 ст. 25), «Про теплопостачання» (п. 1 ч. 1 ст. 24), «Про захист прав покупців сільськогосподарських машин» (п. 1 ч. 1 ст. 4, ст. 6) тощо.

Право бути почутим означає можливість представити свої інтереси як споживача у виробленні та виконанні державної політики та у розробленні продуктів та послуг.

В українському законодавстві цю групу складає право на об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів) з метою захисту своїх законних прав та інтересів (п. 7 ч. 1 ст. 4, ст. 24, ст. 25 Закону України «Про захист прав споживачів»), а також передбачені ч. 1 ст. 29 Закону України «Про рекламу» права об'єднань громадян та об'єднань підприємств у галузі реклами, права, пе-

редбачені в пунктах 3, 4 ч. 1 ст. 22 Закону України «Про питну воду та питне водопостачання», п. 3 ч. 1 ст. 61 Закону України «Про телебачення та радіомовлення», п. 2, 3, 5 ч. 1 ст. 21 Закону України «Про захист прав покупців сільськогосподарських машин» та ін.

Право на відшкодування – це право отримати чесний розгляд вимог, включаючи компенсацію за введення в оману, неякісні товари та незадовільні послуги.

Так, право на відшкодування виявляється в праві на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону (п. 5 ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів»); праві на звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав (п. 6 ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів»); праві звертатися до органів державного ринкового нагляду за захистом порушеного права на безпечність продукції (ч. 1 ст. 7 Закону України «Про загальну безпечність нехарчової продукції»).

Ці загальні права споживачів конкретизовано в законах України «Про питну воду та питне водопостачання» (п. 5 ч. 1 ст. 22), «Про житлово-комунальні послуги» (пункти 3, 5, 7 ч. 1 ст. 20), «Про телекомунікації» (пункти 12, 13 ч. 1 ст. 32), «Про електроенергетику» (п. 5 ч. 1 ст. 2), «Про теплопостачання» (п. 3 ч. 1 ст. 24), «Про захист прав покупців сільськогосподарських машин» (пункти 5, 6 ч. 1 ст. 4), «Про міський електричний транспорт» (п. 3 ч. 1 ст. 6).

Право на освіту споживача становить право набувати знання та навички, необхідні для здійснення поінформованого, впевненого вибору товарів і послуг, при усвідомленні основних прав та обов'язків споживача та можливості їх використання.

В українському законодавстві це право знайшло своє відображення у ст. 5 Закону України «Про захист прав споживачів». Відповідно до положень цієї статті держава дає змогу споживачам здобувати знання і кваліфікацію, необхідні для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання продукції відповідно до потреб, створює умови для здобуття споживачами потрібних знань з питань реалізації їх прав.

Право на здорове навколишнє середовище – можливість жити та працювати в середовищі, яке не загрожує благополуччю сучасного і майбутнього поколінь.

Так, 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.

Це право конкретизоване у Законі України «Про охорону навколишнього природного середовища»²⁵. Зокрема, ст. 9 Закону містить перелік екологічних прав громадян України, серед яких знаходимо, зокрема, право на безпечне для життя та здоров'я навколишнє природне середовище; право на участь у розробці та здійсненні заходів щодо охорони навколишнього природного середовища, раціонального і комплексного використання природних ресурсів; право на об'єднання в громадські природоохоронні формування; право на вільний доступ до інформації про стан навколишнього природного середовища (екологічна інформація) та вільне отримання, використання, поширення та зберігання такої інформації, за винятком обмежень, встановлених законом тощо.

Отже, правами споживача є закріплені у національних та міжнародних нормативно-правових актах та забезпечені державою можливості фізичних та юридичних осіб, пов'язані з придбанням, замовленням чи використанням продукції для

потреб, безпосередньо не пов'язаних з їхньою підприємницькою діяльністю чи трудовими відносинами.

1. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 № 1023-ХІІ (в редакції Закону № 3682-ХІІ від 15.12.93, ВВР, 1994, № 1, ст. 1) // ВВР України. – 1994. – № 1. – Ст. 1 (з наступними змінами і доповненнями). 2. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 № 435-ІV // ВВР України. – 2003. – № 40-44. – Ст. 356 (з наступними змінами та доповненнями). 3. Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 № 19 «Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» // Офіційний вісник України. – 2004. – 23 квітня. – № 14. – Стор. 395. – Ст. 995 (з наступними змінами та доповненнями). 4. Закон України «Про електроенергетику» від 16 жовтня 1997 № 575/97-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1998. – № 1. – Ст. 1 (з наступними змінами і доповненнями). 5. Закон України «Про питну воду та питне водопостачання» від 10 січня 2002 № 2918-ІІІ // ВВР України. – 2002. – № 16. – Ст. 112 (з наступними змінами і доповненнями). 6. Закон України «Про житлово-комунальні послуги» від 24 червня 2004 № 1875-ІV // ВВР України. – 2004. – № 47. – Ст. 514 (з наступними змінами і доповненнями). 7. Закон України «Про рекламу» від 3 липня 1996 № 270/96-ВР // ВВР України. – 1996. – № 39. – Ст. 181 (з наступними змінами і доповненнями). 8. Закон України «Про телекомунікації» від 18 листопада 2003 № 1280-ІV // ВВР України. – 2004. – № 12. – Ст. 155 (з наступними змінами і доповненнями). 9. Закон України «Про хімічні джерела струму» від 23 лютого 2006 № 3503-ІV // ВВР України. – 2006. – № 33. – Ст. 279 (з наступними змінами і доповненнями). 10. Закон України «Про інформаційні агентства» від 28 лютого 1995 № 74/95-ВР // ВВР України. – 1995. – № 13. – Ст. 83 (з наступними змінами і доповненнями). 11. Закон України «Про природні монополії» від 20 квітня 2000 № 1682-ІІІ // ВВР України. – 2000. – № 30. – Ст. 238 (з наступними змінами і доповненнями). 12. Закон України «Про видавничу справу» від 5 червня 1997 № 318/97-ВР // ВВР України. – 1997. – № 32. – Ст. 206 (з наступними змінами і доповненнями). 13. Конституція України від 28 червня 1996 № 254к/96-ВР // ВВР України. – 1996. – № 30. – Ст. 141 (з наступними доповненнями та змінами). 14. Повітряний кодекс України від 19 травня 2011 № 3393-VI // ВВР України. – 2011. – № 48-49. – Ст. 536 (з наступними змінами та доповненнями). 15. Кодекс торговельного мореплавства України від 23 травня 1995 № 176/95-ВР // ВВР України. – 1995. – № 47, 48, 49, 50, 51, 52. – Ст. 349 (з наступними змінами та доповненнями). 16. Закон України «Про загальну безпечність харчових продуктів» від 2 грудня 2010 № 2736-VI // ВВР України. – 2011. – № 22. – Ст. 145 (з наступними доповненнями та змінами). 17. Закон України «Про безпечність та якість харчових продуктів» від 23 грудня 1997 № 771/97-ВР // ВВР України. – 1998. – № 19. – Ст. 98 (з наступними доповненнями та змінами). 18. Закон України «Про телебачення та радіомовлення» від 21 грудня 1993 № 3759-ХІІ // ВВР України. – 1994. – № 10. – Ст. 43 (з наступними доповненнями та змінами). 19. Закон України «Про лікарські засоби» від 4 квітня 1996 № 123/96-ВР // ВВР України. – 1996. – № 22. – Ст. 86 (з наступними доповненнями та змінами). 20. Резолюція 39/248 Генеральної Асамблеї ООН «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів», прийнята 9 квітня 1985 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua. 21. Угода про основні напрямки співпраці держав-учасниць Співдружності Незалежних Держав в області захисту прав споживачів від 25 січня 2000 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua. 22. Загальна декларація прав людини, прийнята 10 грудня 1948 // Офіційний вісник України. – 2008. – № 93. – Ст. 3103. 23. Міжнародний пакт про економічні, соціальні і культурні права, прийнятий 16 грудня 1966 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua. 24. Consumers International. Consumer Rights [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights>. 25. Закон України «Про охорону навколишнього природного середовища» від 25 червня 1991 № 1264-ХІІ // ВВР України. – 1991. – № 41. – Ст. 546 (з наступними змінами та доповненнями).