

найневдаліших періодів в історії українського в III кв. 2009 р. до України було поставлено більше 407 тис. ПК (включаючи настільні, мобільні системи і х86 сервери). Це на 47,7% менше, ніж минулого року, але майже удвічі більше результатів II кв. 2009 р. [3, с. 14].

Поставки ноутбуків в порівнянні з II кв. зросли на 124% – майже до 199 тис. пристроїв. Правда, це на 43,5% менше, ніж рік тому. Деякі якісні зміни торкнулися сегменту нетбуків. Їх частка, досягнувши рекордної відмітки в 21,5% в другому кварталі, різко пішла вниз, знизившись до рівня 16,5 %.

У сегменті серверів х86, в першу чергу, необхідно наголосити на результаті HP, частка якої вперше пододала відмітку 50%. Всього ж на український ринок було відвантажено 2185 серверів, що на 67% менше показників 2008 р.

В IV кв. 2009 р., згідно з даними IDC, до України було поставлено 556 тис. ПК (включаючи настільні, мобільні системи і х86 сервери). Це на 42% більше минулорічних показників, проте слід враховувати, що порівняння здійснюється з першим „кризовим” кварталом.

Поставки настільних ПК в 2009 році досягли 255 тис. штук, показавши в порівнянні з минулим роком зростання в 5%, проте їх частка на ринку склала тільки 45,9%.

Традиційно для періоду різдвяних продажів ринок ноутбуків показав значне зростання. Компенсуючи низький рівень поставок першої половини року, в IV кв. 2009 року до України відвантажено майже 298 тис. мобільних комп'ютерів, що склало

комп'ютерного ринку. Згідно з даними зведення IDC майже половину всього річного об'єму. Завдяки цьому, частка ноутбуків на ринку ПК вперше перетнула відмітку 50% і склала 53,6%. З іншого боку, виправдалися прогнози IDC з приводу зниження попиту на нетбуки: якщо в III кв. 2009 року їх частка в загальному об'ємі мобільних рішень складала 16,5%, то в IV кв. вона зменшилася до 9%.

У цілому за підсумками 2009 року обсяг ринку настільних ПК склав 733 тис., ноутбуків – 618 тис., а серверів х86 – 7,7 тис. шт. в сумі – 1,36 млн., тобто приблизно на 42% менше, ніж в 2008 р. [3, с.19].

**Висновки.** За даними щодо наявності парку обчислювальної техніки та суб'єктів, які його використовують, у регіональному розрізі виявлено, що найбільша кількість комп'ютеризованих суб'єктів господарської діяльності знаходиться у місті Києві (24,1% від загальної кількості), а також у Донецькій (8,1%), Харківській (7,0%) та Дніпропетровській (7,0%) областях, найменша – у місті Севастополі (0,24%), Чернівецькій (1,27%), Тернопільській (1,29%) та Кіровоградській (1,33%) областях. Незважаючи на складності, обумовлені впливом фінансово-економічної кризи та її проявами в Україні, у 2008-2009 роках відбувалось поглиблення процесу інформатизації та розвитку інформаційного суспільства, формування сучасної інформаційно-комунікаційної інфраструктури країни та створення передумов надання державних інформаційних та адміністративних послуг електронними засобами.

#### СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Пероганич Ю. Підсумки інформатизації за перший квартал 2008 [Електронний ресурс] / Ю. Пероганич. – Режим доступу: <http://apitu.org.ua/node/653>.
2. Державний комітет статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
3. План роботи Державного комітету інформатизації України на 2009 рік [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу: [http://dki.gov.ua/repository/35/file/Plan\\_2010.doc](http://dki.gov.ua/repository/35/file/Plan_2010.doc).



УДК 346.548:336.5

ЛІСУН Я.В., канд. екон. наук, доцент

Київський національний університет технологій та дизайну

### ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ ПОБУТУ ТА ПОСЛУГ НА ДЕРЖАВНОМУ ТА МІСЦЕВОМУ РІВНЯХ

Стаття присвячена аналізу показників, що характеризують стан захисту прав споживачів у сфері послуг на державному та місцевому рівнях. Розглянуто основні порушення прав споживачів, причини їх виникнення та шляхи вирішення.

**Ключові слова:** права споживачів, види порушень на споживчому ринку, звернення громадян, державна політика у сфері захисту прав споживачів.

The article is devoted to the analysis of indexes which characterize the state of users grants defense in the life

and service field at state and local levels. Basic violations of users grants, reasons of their origin and ways of decision, are considered in the article.

**Keywords:** users grants, types of violations at the user market, appeal of citizens, state policy in the field of users grants defense.

**Вступ.** Найближча інтеграція України до ЄС обумовлює підвищену актуальність захищеності українського споживача як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринках. Закон України «Про захист прав споживачів» як основний законодавчий акт у сфері захисту прав споживачів в цілому відповідає вимогам, а у деяких аспектах навіть перевищує гарантії права, гармонізовані на рівні ЄС.

Для вітчизняної економіки характерні невідповідності та відсутність регулювання певних норм законодавства, зокрема у сфері послуг. Суб'єктами господарювання порушуються вимоги Закону України «Про захист прав споживачів» в сфері послуг, що потребує додаткового вивчення.

**Постановка завдання.** Теоретичні та практичні аспекти організації захисту прав споживачів широко висвітлені в літературі та досліджуються С.Я. Фурсою, О.О. Кармазою [1] та іншими спеціалістами [2, 3]. Але недостатньо висвітлена зміна ситуації в споживчому праві в сфері послуг за останні 5 років, що набуває актуальності у зв'язку з розширенням цього сектору економіки.

Метою статті є аналіз динаміки основних показників захисту прав споживачів, визначення особливостей та слабких місць споживчого права у сфері послуг, конкретизація напрямків удосконалення захисту прав споживачів на державному та місцевому рівнях. В процесі дослідження використано методи аналізу, узагальнення, класифікації економіко-правової інформації.

**Результати.** За результатами аналізу у справах захисту прав споживачів встановлено, що протягом 2002–2005 рр. кількість перевірених суб'єктів господарювання збільшилась з 37,29 тис. до 46,05, тобто на 23%. Кількість суб'єктів господарювання, у яких виявлено порушення, за 2002–2005 рр. збільшилась на

9,22 тис., що складає 27% від аналогічного показника 2002 р.

Кількість видів порушень за аналізований період складала більше 200 тис. За 2002–2005 рр. кількість задоволених скарг споживачів збільшилась на 84,15% з 18,42 до 33,92 тис.

Протягом січня-вересня 2010 р., порівняно з відповідним періодом 2005–2009 рр., кількість перевірених суб'єктів господарювання та кількість суб'єктів - порушників зменшилась і становила 33 тис. та 25,41 тис. відповідно. Водночас спостерігається збільшення кількості видів порушень (табл. 1).

Основними видами порушень за 2008–2009 рр. є:

- відсутність своєчасної та повної інформації (43–45% відповідно);

- продаж (реалізація) товарів (робіт, послуг) без відповідних супровідних документів (41–39%);

- виробництво, продаж (реалізація) товарів, (робіт, послуг), які не відповідають вимогам нормативних документів (12%);

- обман покупців та замовників (1%);

- продаж (реалізація) товарів (робіт, послуг) без видачі розрахункового документу, що засвідчує факт купівлі або надання послуг (0,8 – 1%);

- порушення обумовлених строків виконання замовлень або/та умов договору (для підприємств, що надають послуги) (0,6%);

- відмова споживачу у реалізації його права при придбанні товарів (робіт, послуг) неналежної якості (0,5–0,3%);

- створення перешкод службовій особі у проведенні перевірки якості товарів, виконуваних (виконаних) робіт, надаваних (наданих) послуг (0,1%) [2].

Таблиця 1

**Інформація щодо захисту прав споживачів в Україні за 2002-2010 рр.\***

Назва показника	2002	2003	2004	2005	Січень-вересень					Відносна зміна 2009 - 2010, %
					2005	2006	2008* *	2009	2010	
Кількість перевірених суб'єктів господарювання, тис.	37,29	42,42	44,47	46,05	33,20	35,18	45,0	-	33	-
Кількість суб'єктів-порушників, тис.	33,99	38,97	41,51	43,21	30,87	33,41	40,05	36,9	25,4 1	-31,14
Кількість видів порушень, тис.	211,0 2	221,7 8	237,2 7	204,9 9	150,9 1	158,4 7	213,5	159	178	11,95
Вартість перевірених товарів та наданих послуг, млн. грн.	50,28	65,99	145,6 2	240,3 9	178,8 6	227,3 1	303,5	221	282	27,60
Сума адміністративних стягнень, млн. грн.	3,87	0,024	4,90	4,77	3,79	0,24	5,5	4,1	4,6	12,20

**СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ**

Продовження таблиці 1

Сума адміністративно-господарських санкцій, млн. грн.	11,27	0,025	16,3	16,12 3	13,65	0,25	18,0	13,6	25,7	88,97
<b>Робота зі споживачами</b>										
Кількість пропозицій, звернень, скарг та заяв споживачів, тис.	23,15	29,39	33,58	36,93	26,69	27,6	31	22	22	0,00
Кількість задоволених вимог споживачів, тис.	18,42	23,90	29,09	33,92	24,37	23,83	21,2	17,0	16,0	-5,88
Частка задоволених вимог споживачів,	0,80	0,81	0,87	0,92	0,91	0,86	0,68	0,77	0,73	-0,04

\*Джерело: Складено автором на основі [2]

\*\*Дані за 11 міс. відповідного року

Кількість пропозицій, звернень, скарг та заяв споживачів за січень-вересень 2005–2010 рр. скоротилась на 17,29%, з 26,6 до 22 тис. Частка задоволених вимог споживачів за січень-вересень 2005-2010 рр. зменшилась з 0,91 до 0,73.

Дослідження стану ринку послуг показало перевищення темпу росту вартості забракованої та знятої з реалізації продукції над темпом росту обсягу

наданих послуг (табл. 2). Незважаючи на відмінність у масштабах порівняння зазначених показників, темпи росту обсягу забракованої продукції свідчать про напружену ситуацію щодо захисту прав споживачів у сфері послуг в Україні. Великою залишається частка вартості забракованої, знятої з реалізації продукції (від 26,59 до 43,56%).

Таблиця 2

**Інформація щодо захисту прав споживачів в Україні у сфері послуг за 2002-2006 рр.\***

Назва показника	2002	2003	2004	2005	Січень-вересень		
					2005	2006	Відносна зміна 2005-2006, %
Кількість перевірених суб'єктів господарювання	5271	5306	6806	8392	5982	6503	8,01
Кількість суб'єктів-порушників, тис.	4306	4200	5829	7454	5283	6036	12,48
Кількість видів порушень	13517	12703	19255	21998	15925	18674	14,72
Сума адміністративних стягнень, тис. грн.	304,469	346,721	556,477	728,178	510,416	607,878	16,03
Сума адміністративно-господарських санкцій, тис. грн.	839,294	948,597	1972,59	1505,05	1334,61	1636,16	18,43
Перевірено якість товарів, робіт, послуг, тис. грн.	1121,733	1566,841	3455,771	4875,307	3152,49	8820,85	64,26
З них забраковано, знято з реалізації, тис. грн.	450,628	638,328	966,497	1296,173	840,003	3842,72	78,14
Частка вартості забракованої, знятої з реалізації продукції, %	40,17	40,74	27,97	26,59	26,65	43,56	38,82
ланцюговий темп росту вартості забракованої продукції	-	1,42	1,51	1,34	-	4,57	-
Обсяги послуг, усього, млн. грн.	46971	56718,5	-	95832,3	-	-	-
ланцюговий темп росту	-	1,21	-	1,29	-	-	-

\*Джерело: Складено автором на основі [2, 3]

## СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ

Недостатній рівень захисту прав споживачів підтверджує і динаміка основних показників в цій сфері по м. Києву (табл. 3).

Аналіз інформації про захист прав споживачів по м. Києву за 2007–2009 рр. показав

збільшення кількості перевірок; суми відшкодованих матеріальних збитків; вартості проінспектованих товарів; кількості позитивно вирішених звернень.

Таблиця 3

### Інформація щодо захисту прав споживачів в сфері послуг по м. Києву за 2007-2009 рр.\*

	Назва показника	2007	2008	2009	I півр. 2009	I півр. 2010	Відносна зміна показника, %	
							2008-2009	I п. 2009- I п. 2010
1.	Кількість перевірок суб'єктів господарювання	977	1034	1046	503	464	1,16	-7,75
2.	Питома вага у загальній кількості перевірок	25,54	28,21	27,75	28,0	31,46	-1,63	12,36
3.	Сума відшкодованих матеріальних збитків споживачам, тис. грн.	170,5	290	918,6	588,6	139,9	216,76	-76,23
4.	Вартість проінспектованих товарів, тис. грн.	1801,6	2178,3	4484,1	1802,8	864,2	105,85	-52,06
5.	Кількість виданих приписів щодо припинення порушень та припинення реалізації товарів	719	500	440	236	188	-12,00	-20,34
6.	Одержано звернень, заяв та скарг	1089	1080	1439	674	625	33,24	-7,27
7.	Позитивно вирішені заяви та скарги	1069	1065	1429	665	595	34,18	-10,53

\*Джерело: Складено автором на основі [2, 3]

Переважна кількість показників у табл. 3 за I півріччя 2010 р., порівняно з аналогічним періодом 2009 р. знизилась. Позитивним є збільшення питомої ваги перевірок у сфері послуг та зниження на 7% одержаних звернень.

У структурі звернень громадян по м. Києву за 2008 – I півр. 2010 рр. найбільша частка припадає на побутові послуги, послуги за індивідуальними договорами, житлово-комунальні послуги (табл. 4).

Таблиця 4

### Напрямки та кількість отриманих звернень громадян по м. Києву в сфері побуту та послуг\*

№	Напрямки отриманих звернень	2008		2009		I півр. 2010 р.	
		Кількість	%	кількість	%	Кількість	%
1.	Побутові послуги	324	30,0	424	29,5	92	14,7
2.	Фінансові послуги	74	6,9	298	20,7	32	5,1
3.	Послуги за індивідуальними договорами	320	29,6	288	20	140	22,4
4.	Житлово-комунальні послуги	130	12,0	119	8,3	75	12,0
5.	Зв'язок	49	4,5	57	4,0	32	5,1
6.	Кабельне телебачення	28	2,6	42	2,9	24	3,8
7.	Транспорт	27	2,5	26	1,8	16	2,6
8.	Туризм	30	2,8	12	0,8	13	2,1
9.	Інші послуги	98	9,1	173	12,0	87	14,0
	ВСЬОГО	1080	100	1439	100	625	100

\*Джерело: Складено автором на основі [2, 3]

Отже, правопорушення на споживчому ринку носять системний характер, але при цьому державна політика у сфері захисту прав споживачів залишається суперечливою. З одного боку декларується необхідність підвищення ефективності захисту прав споживачів та дотримання чинного законодавства у цій сфері (Закони України «Про захист прав споживачів», «Про безпечність та якість харчових продуктів», «Про захист від недобросовісної конкуренції», «Про рекламу», Указ Президента «Про заходи щодо вдосконалення діяльності у сфері технічного регулювання та споживчої політики» та інші нормативні акти), але на практиці недосконалість нормативної бази ускладнює цей процес.

Так, на здійснення перевірок щодо правопорушень на споживчому ринку вплинуло прийняття Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» від 05.04.2007 р. № 877-V та постанови Кабінету Міністрів України від 21.05.2009 р. № 502 «Про тимчасове обмеження щодо здійснення заходів державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності на період до 30 грудня 2010 року», якими ускладнено процедури проведення цих перевірок. Це відповідно погіршило систему профілактики та упередження потрапляння небезпечних, неякісних, фальсифікованих або контрафактних товарів на споживчий ринок та вплинуло на зменшення кількості порушень в певних сферах діяльності за 2010 р.

Існує необхідність внесення змін і доповнень до Цивільного кодексу України, Закону України «Про захист прав споживачів» стосовно захисту прав споживачів у відношенні нечесних умов у договорах із споживачами, деяких аспектів зазначення цін, захисту прав споживача при укладенні договорів

щодо надання послуг за допомогою електронних засобів комунікацій.

В сучасних умовах чинний комплексний інститут споживчого права характеризується також рядом інших проблем законодавчого характеру:

– унеможливлення факту несподіваності здійснення планових заходів щодо контролю за діяльністю суб'єктів господарювання через обов'язкове 10-денне письмове попередження;

– відсутність у спеціалістів права фіксувати інші порушення, що мали місце в час позапланованого заходу перевірки, які мають значну питому вагу в загальному обсязі проведених перевірок (18%);

– відсутність фінансування проведення незалежної експертизи якості товарів та послуг за рахунок коштів державного бюджету.

**Висновки.** За умов ринкової економіки підприємства розповсюджують послуги та мають: ресурси часу та фінансових коштів для проведення ринкових досліджень; ресурси для рекламування послуг; деталізовану інформацію про особливості послуг; можливість проведення експертної оцінки всіх видів послуг; здійснення юридичних процедур на забезпечення компенсацій у випадках правопорушень.

Споживач має обмежені можливості щодо вищезазначених дій. Тому, саме система споживчого права, як комплексний цивільно-правовий інститут, покликана регулювати баланс сил між виробниками та споживачами за рахунок: підвищення здатності споживачів до зваженого вибору та дій у разі виникнення правопорушення. Підвищення здатності споживачів до дій базується на відповідних знаннях, існуванні конкретної інформації про товари та послуги, а також юридичних прав, які легко забезпечити.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Фурса С.Я., Кармаза О.О. Основи споживчих знань. Захист прав споживачів: судова та адвокатська практика: Науково-практичний посібник, КНТ, 2009. – 704 с. (Серія «Цивілістика»)
2. Аналіз роботи територіальних управлінь у справах захисту прав споживачів у сфері торгівлі, ресторанного господарства та послуг за 2002–2010 рр. [Електронний ресурс]. – Режим доступу <http://www.dssu.gov.ua/control/uk/archive/docview?typeId=37269>– Назва з екрану
3. Про стан виконання програми захисту прав споживачів у м. Києві на 2007-2010 рр. [Електронний ресурс]. – Режим доступу <http://www.kmv.gov.ua/divisions.asp?Id=2919> – Назва з екрану

