

УДК 341.171 ЄС

ПРАВОВІ ФОРМИ ТА МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В РАМКАХ ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ

© М. М. Микісвич, І. М. Яворська

В науковій статті досліджено засади становлення та розвитку політики ЄС у сфері захисту прав споживачів. Обґрунтовано необхідність дослідження правового регулювання механізмів захисту прав споживачів в рамках ЄС. Проаналізовано акти вторинного права ЄС з метою застосування позитивного досвіду регулювання відповідних відносин в контексті гармонізації законодавства України з правом ЄС у цій сфері
Ключові слова: захист прав споживачів, механізми захисту прав споживачів, право ЄС

1. Вступ

З набуттям чинності 1 вересня 2017 року Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом розпочався новий етап економічного співробітництва між ними.

Досвід функціонування Зони вільної торгівлі між Україною та ЄС, як складової Угоди про асоціацію, виявив необхідність активізації нормотворчої діяльності у сфері адаптації національного законодавства до стандартів ЄС у різних сферах. Серед першочергових завдань видається необхідним удосконалення механізмів та форм захисту прав вітчизняних споживачів, через призму їх приведення у відповідність до стандартів ЄС.

З іншого боку, на сьогоднішній день у світі сформувалася модель особливо розвиненого суспільства споживачів, яке висуває особливі вимоги до якості отримуваних ними товарів та послуг. Таким чином, споживання – це процес, що включає в себе ряд таких дій як вибір товару чи послуги, підтримання речі у порядку, її ремонт та розпорядження річчю. З прийняттям Цивільного кодексу України [1], який за змістом став по праву актом європейського приватного права, було забезпечено належний рівень закріплення, а відповідно і гарантування захисту прав особи – споживача товарів (послуг). Наприклад, статтями 282, 708–711 Цивільного кодексу України було закріплено дієві гарантії забезпечення захисту прав особи як споживача. Частково приведений у відповідність до права Європейського Союзу (надалі – ЄС) Закон України «Про захист прав споживачів» [2], в основному, враховує стандарти ЄС щодо забезпечення захисту прав споживачів, однак все ж необхідно і у подальшому продовжувати процес впровадження у законодавство України положень директив та інших актів Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів.

Дослідження питань форм і видів захисту прав споживачів в рамках Європейського Союзу, механізмів захисту, джерел права у сфері захисту прав споживачів, на даному етапі видається надзвичайно актуальним. Сьогодні особливо актуально постало питання захисту прав споживачів, які укладають електронні угоди, користуючись пропозиціями інтернет – магазинів. Проблема захисту прав споживачів виникає і на етапі виготовлення продукції, товарів. Особливі вимоги ЄС щодо якості продукції, її стандартизації заслуговують на запровадження у національну практику України. В рамках

ЄС відбулось оновлення права у сфері захисту прав споживачів, особливо зазначене стосується різного роду угод, зокрема електронних угод, щодо механізмів захисту прав споживачів в процесі виконання та припинення яких існують прогалини у національному праві. Законодавство України у цій частині також повинно належним чином гарантувати реалізацію споживачами своїх прав, а також забезпечувати їх належний захист враховуючи особливості укладення та виконання такого роду угод.

Під споживачами як суб'єктами товарів і послуг, чії права підлягають захисту розуміють фізичних та юридичних осіб, які є кінцевими споживачами товарів для приватного використання.

Однакове регулювання відносин у сфері захисту права споживачів досягається шляхом фактичного розвитку договірної права ЄС у двох напрямках – гармонізації та уніфікації [3; с. 229]. У праці «Гражданское и торговое право Европейского Союза (основные институты) за ред. В. Безбаха автор виділяє наступні принципи захисту прав споживачів: право споживачів на інформаційний захист, що полягає у наданні споживачеві чіткої і зрозумілої інформації та її змін у письмовому вигляді. Так, до укладення договору повинна бути надана не лише інформація (об'єктивна, повна) включаючи ціну, інформацію про товар, але і чітке інформування про порядок припинення договору. Як наприклад це передбачено Директивою 94/47/ЄС та Директивою 90/314/ЄЕС. У випадку надання послуг – Директива про захист персональних даних та Директива про дистанційні договори під час дистанційної торгівлі, виділяють також принцип надання явно вираженої згоди, яка надається споживачем з метою укладення такого договору.

В аналізованій сфері регулювання слід відзначити існування значного кола директив, присвячених захисту прав особи як споживача у сфері інформаційної реклами, отримання туристичних послуг, інформаційних технологій. Тобто законодавство і практика ЄС слідуючи вимогам часу зосереджують свою увагу на все ширшому колі питань, які потребують регулювання. Активізація досліджень з даного питання також обумовлюється необхідністю виконання положень пор захист прав споживачів, закріплених в Угоді про асоціацію України з ЄС.

2. Літературний огляд

На основі вивчення та аналізу теоретичних досліджень за цією темою можна стверджувати, що

лише за останні десятиріччя дослідженню питань становлення співпраці у сфері захисту прав споживачів, гарантій захисту прав споживачів в рамках ЄС, засад гармонізації законодавства України та права ЄС у сфері захисту прав споживачів присвячено праці [3–5], однак комплексні дослідження у сфері захисту прав споживачів в рамках ЄС відсутні. У своїх дослідженнях вчені лише частково торкаються різних аспектів захисту прав споживачів ЄС, зокрема досліджуються питання правового регулювання захисту прав споживачів в історичному контексті, джерела захисту прав споживачів ЄС, особливості вирішення суперечок у сфері захисту прав споживачів в ЄС.

3. Мета та задачі дослідження

Мета дослідження – на основі аналізу правових актів Європейського Союзу виокремити особливості функціонування правових механізмів захисту прав споживачів в Європейському Союзі

Для досягнення мети були поставлені наступні задачі:

1) встановити різні способи і методи захисту прав споживачів товарів і послуг на різних стадіях процесу споживання;

2) визначити права споживачів на стадії укладення договору щодо придбання товару чи отримання послуги;

3) визначити можливості захисту споживачами колективних прав згідно з практикою Європейського Союзу;

4) встановити способи і механізми вирішення спорів щодо захисту прав споживачів в Європейському Союзі;

5) дослідити існуючу систему гарантій захисту прав споживачів в Європейському Союзі.

4. Правовий аналіз форм та механізмів захисту прав споживачів в рамках ЄС

Правовою основою забезпечення співпраці у сфері захисту прав споживачів є стаття 169 Договору про функціонування ЄС, якою передбачено, що з метою сприяння інтересам споживачів і забезпечення високого рівня їхнього захисту Союз робить свій внесок у охорону здоров'я, безпеки й економічних інтересів споживачів, а також у розвиток їхнього права на інформацію, освіту й самоорганізацію для захисту своїх інтересів.

Споживча політика ЄС до недавнього часу була обумовлена однією з ключових цілей Європейського Союзу – створення внутрішнього ринку товарів і послуг.

Перші кроки у напрямку захисту прав споживачів було зроблено ще всередині 1970-х років, коли глави держав та урядів вперше закликали до політичних дій в цій сфері під час Паризького самміту в 1971р. Єдиний Європейський Акт, що набув чинності 1 липня 1987 року, ввів в Договір поняття “споживач”: згідно статті 100 а Комісія мала право пропонувати заходи, спрямовані на захист прав споживачів, беручи за основу “високий рівень захисту”.

Зазначені позитивні зміни були сприйняті та підтримані Маастрихтським договором, відповідно до якого захист прав споживачів став повноцінною

політикою Співтовариства. В той час як згідно загального принципу Договору, закріпленого статтею 153, Співтовариство повинно було робити свій внесок у “посилення захисту прав споживачів”, вказана стаття також служила правовою основою політики захисту прав споживачів. Відповідним чином, загальною метою цієї сфери є захист здоров'я, безпеки та економічних інтересів споживачів, забезпечення їх права на інформацію, освіту, а також можливість забезпечення створення органів самоорганізації для захисту власних інтересів.

Також захисту прав споживачів присвячено статтю 38 Хартії основних прав Європейського Союзу. “Захист прав споживачів” визнано як один з законних інтересів усього населення Союзу, якому повинно бути гарантовано один з найвищих рівнів захисту. Сьогодні Хартія ЄС про основні права є частиною Договору про функціонування ЄС та, відповідно, також передбачає гарантії захисту прав осіб – громадян ЄС як споживачів послуг.

Основним засобом регулювання захисту прав споживачів як і в інших сферах, в яких повинно бути гармонізовано право держав-членів Європейського Союзу є директиви. Держави-члени вправі встановлювати більш суворі вимоги щодо тих, які передбачено директивами у сфері захисту прав споживачів. Вони містять мінімальні стандарти захисту. У деяких випадках зазначені відмінності перешкоджають функціонуванню внутрішнього ринку. Установчі договори визначають ці сфери, регулювання в яких здійснюється за допомогою директив [5].

Протягом декількох років споживча політика Європейського Союзу зазначає перегляду з метою вдосконалення реагування на зростання конкуренції в глобальній економіці, а також з огляду на потреби громадян у поліпшенні захисту їхніх споживчих інтересів, особливо у транскордонній торгівлі. З цією метою Рада ЄС та Парламент ЄС ухвалюють Споживчі програми, які спрямовані на досягнення таких цілей:

– забезпечення високого рівня захисту прав споживачів, головним чином через вдосконалення надання інформації з питань, що стосуються споживачів, поліпшення консультування та краще представництво інтересів споживачів;

– забезпечення ефективного застосування правил захисту прав споживачів, особливо через розвиток співробітництва між органами влади та організаціями, відповідальними за практичне виконання законодавства про захист прав споживачів, інформування, освіту та вирішення спорів, пов'язаних зі скаргами споживачів.

Зазначені та інші акти сприяли як утвердженню так і розширенню прав, гарантованих громадянам ЄС як споживачам, і слід відзначити тенденцію до більш дієвого та ефективного забезпечення прав споживачів а рамках ЄС. Як бачимо захист передбачає не лише відновлення порушеного права, але і інформування споживачів, створення освітніх програм, організацій по захисту прав.

Серед першочергових актів ЄС т.зв. “нового” покоління у сфері забезпечення дієвих механізмів захисту прав споживачів, можна віднести: Директиву “Про захист споживачів стосовно певних аспектів

контрактів з таймшер (право володіння майном протягом відведеного часу), довгостроковими продуктами, пов'язаного з відпусткою, повторного продажу та обміну" [5], Рекомендацію Комісії "Про принципи діяльності позасудових органів, залучених до компромісного розв'язання суперечок за участю прав споживачів" [6], Директиву "Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема електронної комерції на внутрішньому ринку" [8], Директива "Про дистанційний маркетинг споживчих фінансових послуг та внесення змін до Директиви Ради 90/619/ЄЕС та Директив 97/7/ЄС та 98/27/ЄС [9], Директива "Про універсальну послугу та права користувачів стосовно електронних мереж зв'язку і послуг (Директива про універсальну послугу [10].

Директива 2001/95/ЄС про загальну безпеку продукції передбачає наявність системи попередження про продукти, які можуть становити небезпеку для споживачів – система RAPEX. Система передбачає механізм швидкого попередження Комісії ЄС державою-членом у випадку виявлення продукції, яка може становити небезпеку для здоров'я .

Політика ЄС у сфері захисту прав споживачів носить комплексний характер, хоча і являє собою часткову гармонізацію, однак є доволі глибокою і далекоглядною, охоплюючи значну кількість її суб'єктів. Так, акти вторинного права ЄС у сфері захисту прав споживачів охоплюють широке коло питань, якими є:

- уніфіковані вимоги до виробників продукції та надавачів послуг;
- вимоги щодо реалізації прав споживача на етапі придбання продукції, отримання послуг;
- положення, які передбачають захист прав споживача у випадку їх порушення;
- реалізовані державою-членом заходи у разі виявлення небезпеки, негативного впливу продукції на навколишнє середовище, безпеку людей.

У системі механізмів захисту прав споживачів істотну роль відіграє інститут споживчої експертизи, що передбачає можливість перевірки товарів, продукції, послуг.

У системі механізмів захисту істотну роль також відіграють «судові заборони». Метою директиви 2009/22/ЄС від 23.04.09 р. про судові заборони щодо захисту інтересів споживачів відповідно до ст. 1 є: адаптація законів, підзаконних актів та адміністративних положень держав-членів, що стосуються позовів щодо судової заборони, зазначених у статті 2, мета яких полягає у захисті колективних інтересів споживачів, включених у Директиви, що перелічуються у Додатку I, (наприклад Директива Ради 85/577/ЄЕС від 20 грудня 1985 року на захист споживачів стосовно контрактів, які укладаються поза межами торговельних площ (ОБ L 372, 31.12.1985, с. 31).; Директива Ради 87/102/ЄЕС від 22 грудня 1986 року про адаптацію законів, нормативних та адміністративних положень держав-членів стосовно споживчого кредиту (ОБ L 42, 12.2.1987, с. 48); 3. Директива Ради 89/552/ЄЕС від 3 жовтня 1989 року про узгодження певних положень, закладених законодавством, нормативними або адміністративними актами у державах-членах стосовно здійснення діяльності з телевізійного мов-

лення: статті з 10 по 21 (ОБ L 298, 17.10.1989, с. 23); Директива Ради 90/314/ЄЕС від 13 червня 1990 року про комплексні мандрівки, комплексний відпочинок та комплексні тури (ОБ L 158, 23.6.1990, с. 59);

Директива Ради 93/13/ЄЕС від 5 квітня 1993 року про нечесні умови споживчих контрактів (ОБ L 95, 21.4.1993, с. 29); 6. Директива 97/7/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 20 травня 1997 року про захист споживачів у тому, що стосується дистанційних контрактів (ОБ L 144, 4.6.1997, с. 19); Директива 1999/44/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 25 травня 1999 року про певні аспекти продажу споживчих товарів та пов'язаних з ними гарантій (ОБ L 171, 7.7.1999, с. 12); Директива 2000/31/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 8 червня 2000 року про певні правові аспекти послуг інформаційного суспільства, зокрема, електронної комерції, на внутрішньому ринку (Директива про електронну комерцію) (ОБ L 178, 17.7.2000), у цілях забезпечення безперебійного функціонування внутрішнього ринку.

Досить розвинутим є і інституційний механізм захисту прав споживачів в ЄС: існує позасудова мережа:

- European Extra Judicial Network – «EEJ –Net»;
- «ICPEN-Європа» – підгрупа, створена Європейською Комісією;
- Європейська асоціація координації споживчого представництва у процесах стандартизації (ANEC, Брюссель);
- Європейська мережа споживчих центрів [4].

При цьому широко застосовуються: практика консультування споживачів, позасудові механізми вирішення спорів, з – поміж цих засобів ефективним є застосування такого виду захисту як заповнення споживачем певних форм, які надаються з метою вирішення спору з постачальником будь-якої країни – члена.

Відповідно до ст. 13 Закону України "Про захист прав споживачів" споживачам повинна надаватися об'єктивна правдива достатня для використання товару інформація про товар, що придбавається, яка повинна містити такі відомості: походження товару, якість, кількість, юридичні та економічні умови придбання та використання, дата виготовлення чи надання, рекомендований строк використання чи строк придатності, інструкція щодо правильного використання товару.

До укладення угоди споживачу повинна бути надана інформація про основні характеристики товару чи послуги. Відповідно до Директиви про дистанційні договори інформація може бути надана у необхідний строк у процесі виконання чи, в крайньому випадку, в момент передачі товару, а у Директиві про споживацький кредит – тільки у момент укладення договору. У випадку електронної торгівлі на внутрішньому ринку повинна бути надана інформація щодо дій, яких необхідно вжити до укладення договору, та відносно існуючого кодексу поведінки. Відповідно до ст. 10 та 11 Директиви про захист персональних даних під час збору даних повинна надаватися інформація щодо мети їх наступної обробки і прав осіб, про яких збирають інформацію, на доступ до неї та її коректування.

Після укладення договору відповідно до Директиви про страхування життя у певному випадку страховик повинен надавати інформацію щодо змін, які відбулися зі страховою компанією і умовами полісу; страховими бонусами. Так, відповідно до директиви про споживчий кредит, споживач повинен бути поінформований про зміни річної процентної ставки і відповідні витрати. Що стосується мови, якою повинна надаватися інформація, то на рівні Європейського Союзу закріплено підхід, відповідно до якого відповідні нормативні приписи спрямовані на належне інформування споживачів щодо якості товарів та послуг, що існують на ринку, шляхом маркування, інструкцій по застосуванню і використанню з врахуванням принципу сприяння надання такої інформації на різних мовах Європейського Союзу та гарантування свободи мови. Особливо гостро питання інформування споживачів на багатьох мовах Європейського Союзу постала у зв'язку із розширенням Європейського Союзу, збільшенням його членів до 28 (не враховуючи виходу Великобританії з ЄС).

Захист прав споживачів у сфері надання послуг. У випадку надання послуг (ст. 9 Директиви про дистанційні договори) або інформації про захист персональних даних та ст. 12.1 Директиви про обробку персональних даних та захист приватного життя у сфері телекомунікації) з допомогою дистанційних засобів зв'язку у директивах сформульовано принцип явно вираженої згоди. Так, відповідно до ст. 9 Директиви про дистанційні договори і ст. 9 Директиви про дистанційні договори у сфері надання фінансових послуг поставка товарів та надання послуг без замовлення зі сторони споживача заборонені, при цьому відсутність відповіді зі сторони споживача не означає його згоди.

5. Результати дослідження

Забезпечення дієвих механізмів захисту прав споживачів в ЄС здійснюється різними способами та методами. Їх врахування під час нормопроекування, приведення законодавства України у відповідність до права ЄС видається можливим на основі здійснення ґрунтового аналізу директив ЄС у цій сфері та закріплення відповідних нормативних та інституційних гарантій у законодавство України.

6. Висновки

Таким чином, як зазначалося розвиток виробництва, посилення конкуренції призвели до виробництва товарів у значно більшій кількості, ніж їх можна спожити. В результаті ведеться справжнє «полювання» за споживачами, яке у випадку позитивного завершення з боку виробника чи продавця також повинно спричинити задоволення інтересу і споживача як отримувача товару чи послуги. Він повинен володіти достатніми і дієвими механізмами по захисту своїх прав, у зв'язку з чим виникає постійна необхідність удосконалення правових механізмів їх захисту. Таким чином:

1. Зазначені правові механізми споживач повинен використовувати на різних стадіях процесу споживання, що включає – насамперед вибір товару чи послуги, купівлі, використання, підтримання речі в порядку, ремонту і розпорядження.

2. Важливе значення і роль також відводиться як вимогам щодо якості та дотримання відповідних норм у процесі виробництва продукції, стандартів, сертифікації продукції, так і врегулюванню у законодавстві права споживача на розірвання договору, відмови у будь-який час від договору, права на свій розсуд розпорядитись продукцією у випадку виявлення у ній недоліків.

3. Істотне значення у механізмі захисту прав споживачів також відіграють правомочності споживача щодо колективної реалізації своїх прав, що знайшло відображення у новітніх правових актах ЄС;

4. Вторинне право ЄС містить також дієві гарантії щодо захисту прав споживачів, які виступають стороною електронних угод (угод на відстані), які, як видається, було б доцільно запровадити у практику регулювання вітчизняного законодавства у сфері захисту прав споживачів;

5. Особливе місце в практиці вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів в ЄС займають позасудові форми вирішення спорів, які недостатньо часто застосовуються в Україні.

6. Отже, в ЄС передбачено існування особливих як нормативних, так і інституційних гарантій, які споживач може використовувати на різних етапах споживання товарів чи послуг в Україні.

Література

1. Цивільний кодекс України [Текст]. – Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 40. – Ст. 356.
2. Закон України "Про захист прав споживачів"[Текст]. – Відомості Верховної Ради УРСР. – 1991. – № 30. – Ст. 379.
3. Право Европейского Союза: правовое регулирование торгового оборота [Текст]: уч. пос. / ред. В. В. Безбах, А. Я. Капустин, В. К. Пучинский. – М.: Зерцало, 1999. – 400 с.
4. Іваненко, Л. М. Захист прав споживачів [Текст]: підручник / Л. М. Іваненко, О. М. Язвінська. – К.: Юрінком Інтер, 2014. – 496 с.
5. Муравйов, В. І. Проблеми гармонізації законодавства держав-членів та третіх країн в контексті європейської інтеграції [Текст] / В. І. Муравйов // Український щорічник міжнародного права. – К.: Видавничий дім «Промені», 2010. – С. 286–319.
6. Директива "Про захист споживачів стосовно певних аспектів контрактів з таймшер (право володіння майном протягом відведеного часу), довгостроковими продуктами, пов'язаного з відпусткою, повторного продажу та обміну" [Електронний ресурс]. – Міністерство юстиції, 2009. – № 2008/122/ЄС. – Режим доступу: <http://old.minjust.gov.ua/45878>

7. Рекомендація Комісії "Про принципи діяльності позасудових органів, залучених до компромісного розв'язання суперечок за участю прав споживачів" [Електронний ресурс]. – Міністерство юстиції, 2001. – № 2001/310/ЄС>. – Режим доступу: <http://old.minjust.gov.ua/45878>
8. Директива "Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема електронної комерції на внутрішньому ринку" [Електронний ресурс]. – Міністерство юстиції, 2000. – № 2000/31/ЄС. – Режим доступу: <http://old.minjust.gov.ua/45878>
9. Директива "Про дистанційний маркетинг споживчих фінансових послуг та внесення змін до Директиви Ради 90/619/ЄС та Директив 97/7/ЄС та 98/27/ЄС" [Електронний ресурс]. – Міністерство юстиції, 2009. – № 2008/122/ЄС. – Режим доступу: <http://old.minjust.gov.ua/45878>
10. Директива "Про універсальну послугу та права користувачів стосовно електронних мереж зв'язку і послуг (Директива про універсальну послугу) " [Електронний ресурс]. – Міністерство юстиції, 2002. – № 2002/65/ЄС. – Режим доступу: <http://old.minjust.gov.ua/45878>
11. Кашкин, С. Ю. Введение в право Европейского Союза [Текст]: уч. пос. / С. Ю. Кашкин и др.; ред. С. Ю. Кашкин. – М.: Издательство Эксмо, 2006. – 365 с.
12. Договор про Европейский Союз [Текст]. – Европейский Союз: основополагающие акты в редакции Лиссабонского договора с комментариями. – М.: ИНФРА, 2010. – С. 166–210.
13. Хартия Европейского Союзу про основні права [Текст]. – Европейский Союз: основополагающие акты в редакции Лиссабонского договора с комментариями. – М.: ИНФРА, 2010. – С. 554–570.

Дата надходження рукопису 12.07.2017

Микієвич Михайло Миколайович, доктор юридичних наук, професор, завідувач кафедри, кафедра європейського права, Львівський національний університет імені І. Франка, вул. Університетська, 1, м. Львів, Україна, 79000

Яворська Ірина Михайлівна, кандидат юридичних наук, доцент, кафедра європейського права, Львівський національний університет імені І. Франка, вул. Університетська, 1, м. Львів, Україна, 79000