

ДЕРЖАВНИЙ ЗАХИСТ ЕКОНОМІЧНИХ І СОЦІАЛЬНИХ ІНТЕРЕСІВ СПОЖИВАЧІВ ЯК УЧАСНИКІВ ВІДНОСИН У СФЕРІ ГОСПОДАРЮВАННЯ

STATE PROTECTION OF ECONOMIC AND SOCIAL INTERESTS OF CUSTOMERS AS PARTICIPANTS IN THE ECONOMIC SPHERE

Трегубенко Г.П.,

*старший викладач кафедри державного управління і права
Полтавського національного технічного університету імені Юрія Кондратюка*

Гиренко В.О.,

*студент гуманітарного факультету
Полтавського національного технічного університету імені Юрія Кондратюка*

Хабло Ю.О.,

*студент гуманітарного факультету
Полтавського національного технічного університету імені Юрія Кондратюка*

Проаналізовано роль держави у галузі захисту економічних і соціальних інтересів споживачів, що є учасниками господарських відносин. Виділено форми реалізації захисту прав споживачів. Окреслено тенденції державного захисту прав споживачів за кордоном. Визначено значення консюмеризму.

Ключові слова: споживач, державний захист прав споживачів, споживча освіта, Директиви Європейського Союзу, консюмеризм.

Проанализирована роль государства в сфере защиты экономических и социальных интересов потребителей, которые являются участниками хозяйственных отношений. Выделены формы реализации защиты прав потребителей. Определены тенденции государственной защиты прав потребителей за рубежом. Определена важность консюмеризма.

Ключевые слова: потребитель, государственная защита прав потребителей, потребительское образование, Директивы Европейского Союза, консюмеризм.

Analyzed the role of government in protecting economic and social interests of consumers are the participants of economic relations. The selected form of implementation of consumer protection. Tendencies of the state consumer rights protection abroad. The importance of consumerism.

Key words: consumer, state consumer rights protection, consumer education, Directives European Union, consumerism.

Постановка проблеми. Сфера господарювання передбачає господарську діяльність суб'єктів у сфері суспільного виробництва, яка може бути некомерційною або здійснюватися з метою одержання прибутку [1]. Зазвичай підприємці заради більшої вигоди або коротких термінів отримання прибутку не дотримуються нормативних документів державного, міжнародного рівня щодо якості продукції та послуг, і результатом цього є доступний але неякісний товар – для споживача, а для держави – неконкурентноспроможна продукція. Оскільки учасниками відносин у сфері господарювання, окрім суб'єктів господарювання та споживачів, є органи державної влади та місцевого самоврядування, що здійснюють державне регулювання макроекономічних процесів, реалізують довгострокову і поточну економічну та соціальну політику, спрямовану на оптимальне узгодження інтересів суб'єктів господарювання та споживачів, можна сказати, що на державу покладений обов'язок захищати інтереси споживачів.

Важливою проблемою у галузі захисту інтересів споживачів є сам процес реалізації результатів підприємництва, з яким споживач зіштовхується кожного дня (купівля продуктів харчування, поїздка у громадському транспорті), під час якого порушуються санітарно-гігієнічні, технічні норми, а низький рівень культури та освіти обслуговуючого персоналу не задовольняють потреби споживачів. Такому рівню відношення до споживачів сприяє низький рівень споживчої політики та споживчої освіти населення, основи якої повинні закладатися ще у дитинстві, з перших днів навчання у школі.

Стан дослідження. Дане питання досліджують учені: І.О. Дудла, О.В. Зверева, Л.М. Іваненко, Т.О. Кагал, О.М. Язвинська. Науковці В.К. Мамотов, О.О. Чувпіло досліджують питання захисту прав споживачів у зарубіжних країнах, зокрема у європейському законодавстві. Питання споживчої політики в системі державного управління

вивчають С.Д. Дубенко, К.О. Максименко, О.В. Овчарук, Н.Г. Плахотнюк. Проблемами споживчої освіти займаються О.О. Гриценчук, О.В. Овчарук.

Метою статті є дослідження ролі держави у галузі захисту економічних і соціальних інтересів споживачів, що є учасниками господарських відносин.

Виклад основного матеріалу. Захист прав споживачів – не нова сфера дослідження. Це питання вивчають багато науковців і приділяють значну увагу даній проблемі як в Україні, так і за кордоном, адже на ринку функціонують недобросовісні підприємства та неякісні товари і послуги.

Зародився рух на захист прав споживачів у XIX ст. у Сполучених Штатах Америки, а після Другої світової війни набув поширення в інших країнах [2, с. 6].

У Конституції України визначено, що людина є найвищою соціальною цінністю, а утвердження і забезпечення її прав і свобод є головним обов'язком держави. Тому у сфері господарювання держава піклується як про підприємця, так і про споживача. Зокрема, у Господарському кодексі України вказано, що одним із напрямків економічної політики держави є соціальна політика захисту прав споживачів.

Інший нормативно-правовий акт, що регулює відносини у сфері споживання, є спеціальний закон «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 року, в якому визначено, що споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх потреб мають такі соціально-економічні права на:

- 1) захист своїх прав державою;
- 2) належну якість продукції та обслуговування;
- 3) безпеку продукції;
- 4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);

5) відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону;

6) звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;

7) об'єднання у громадські організації споживачів (об'єднання споживачів) та інші [3].

Державний захист прав споживачів здійснюють:

– центральний орган виконавчої влади, що формує та забезпечує реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів;

– центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів;

– місцеві державні адміністрації;

– інші органи виконавчої влади;

– органи місцевого самоврядування;

– суди [3].

Центральним органом виконавчої влади, що формує та забезпечує реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів, є Міністерство економічного розвитку і торгівлі України (Мінекономрозвитку), що виконує наступні завдання:

– забезпечує міжгалузеву координацію у сфері технічного регулювання та захисту прав споживачів;

– організовує розроблення проектів нормативно-правових актів з питань захисту прав і інтересів споживачів, стандартизації, метрології, сертифікації, оцінки відповідності, управління якістю та погоджує їх;

– організовує громадське обговорення проектів нормативно-правових актів, які можуть суттєво впливати на обсяг і зміст прав та інтересів споживачів;

– готує разом з іншими центральними органами виконавчої влади, обласними, міськими державними адміністраціями щорічну доповідь про стан забезпечення прав споживачів, доводить її до відома органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

– сприяє розробленню та впровадженню систем управління якістю державних органів та органів місцевого самоврядування, на підприємствах та організаціях;

– бере участь у роботі відповідних міжнародних та регіональних організацій із захисту прав споживачів, стандартизації, метрології, сертифікації, оцінки (підтвердження) відповідності, управління якістю;

– сприяє розвитку соціального діалогу, проведенню консультацій із всеукраїнськими об'єднаннями профспілок і всеукраїнськими об'єднаннями організацій роботодавців щодо проектів законів, інших нормативно-правових актів з питань розроблення та реалізації державної політики у сфері трудових відносин, оплати праці, охорони праці, соціального захисту [4].

Центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, є Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба). Основні функції цього органу:

– перевіряє додержання суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сфері торгівлі і послуг, вимог законодавства про захист прав споживачів, а також правил торгівлі та надання послуг;

– проводить контрольні перевірки правильності розрахунків із споживачами за реалізовану продукцію відповідно до закону;

– накладає на суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, стягнення за порушення законодавства про захист прав споживачів;

– передає матеріали перевірок на дії осіб, що містять ознаки кримінального правопорушення, органам досудового розслідування;

– здійснення метрологічного нагляду;

– здійснення контролю за факторами середовища життєдіяльності людини, що мають шкідливий вплив на здоров'я населення;

– державний нагляд щодо: безпечності та окремих показників якості харчових продуктів, дотримання вимог санітарного законодавства;

– бере участь у розробленні санітарних, протиепідемічних, фітосанітарних заходів, вимог щодо окремих показників якості харчових продуктів, кормів, технічних регламентів та стандартів [5].

Окрім зазначених державних органів, захист прав споживачів реалізується ще й через такі форми, як неурядові організації та самозахист.

Діяльність недержавних організацій є важливою, адже саме вони акцентують увагу на проблемах, допомагають боротися з недобросовісними товаровиробниками, підприємцями та їх продукцією, формують активного споживача, допомагають споживачам відстояти свої інтереси та захистити порушені права у суді.

Важливу роль у державній системі захисту прав споживачів відіграють структури Держпродспоживслужби, що є її територіальними органами: Управління безпечності харчових продуктів та ветеринарії, Управління фітосанітарної безпеки, Управління контролю в сфері насінництва і розсадництва, Управління державного нагляду за дотриманням санітарного законодавства, Сектор контролю за регульованими цінами, Управління захисту споживачів (Департамент захисту споживачів). Департамент є підзвітним заступнику голови служби і складається з відділів: відділ ринкового нагляду, відділ метрологічного нагляду, відділ контролю у сфері робіт та послуг, відділ контролю за рекламою, дотриманням антиютюнового законодавства та пробірного контролю, відділ контролю у сфері внутрішньої торгівлі [6].

Принципи споживчої політики базуються на Керівних принципах для захисту інтересів споживачів, які були прийняті Генеральною Асамблеєю ООН у квітні 1985 року.

У галузі стандартизації та сертифікації важливим є Державне підприємство «Український центр з питань сертифікації та захисту прав споживачів» (ДП «УкрЦПСЗПС»), що проводить вимірювання і метрологічний контроль, стандартизацію, випробування і сертифікацію продукції.

Усі вищезазначені органи забезпечують захист прав споживачів на всіх етапах руху товару чи послуги від підприємця:

1) виготовлення продукції – якість товарів забезпечується дотриманням вимог, встановлених державними нормативними документами, стандартами, правилами, нормами, умовами, санітарно-гігієнічними нормами, що підтверджується стандартизацією та сертифікацією;

2) на етапі реалізації продукції та послуг – дотримання норм зберігання, санітарно-гігієнічних норм, обладнання приміщень, надання якісних послуг завдяки висококваліфікованим спеціалістам;

3) на етапі споживання:

– відшкодування шкоди, заподіяної життю, здоров'ю або майну споживача товарами, або послугами, що містять недоліки продавцем, виробником, постачальником;

– відшкодування витрат, безпосередньо пов'язаних із купівлею неякісного товару чи послуги;

– безоплатне усунення недоліків товару протягом чотирнадцяти днів з дати його пред'явлення або за згодою сторін в інший строк;

– споживач має право на обмін товару належної якості протягом чотирнадцяти днів, якщо збережено його товарний вигляд та цей товар не належить до переліку товарів, що не підлягають поверненню [3].

Судовий захист, як зазначає О.В. Зверева, є найбільш ефективною і цивілізованою формою захисту, відбувається у загальних судах за правилами цивільного судочинства у порядку позовного провадження за позовами фізичних

осіб, що є споживачами товарів, робіт і послуг. Тобто лише фізичним особам надано право звернення до суду за захистом своїх споживчих прав.

Варто зазначити, що українські вчені В.К. Мамутов, А.А. Чувпіло вважають, що захист прав споживачів у європейському законодавстві є складовою частиною антимонопольного законодавства [7, с. 94].

Оскільки держава має проводити соціальну споживчу політику, сформувати у споживачів економічне мислення, ознайомлювати із основними нормативно-правовими актами, повинна існувати система знань, яку можна подати до вивчення у навчальних закладах. Якісна освіта передбачає безперервне навчання протягом всього життя людини, тому варто передбачити рівні споживчих знань.

Так, за підтримки Спільного проекту Європейського Союзу та Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй «Спільнота споживачів та громадські об'єднання» було видано посібники [8]:

– навчально-методичний посібник для загальноосвітніх навчальних закладів, розрахований для учнів 1–12 класів (є основою для проведення уроків зі споживчих знань, містить нормативні документи, розглядаються теми: загальні поняття споживання, споживання у родині, споживання і громада, споживча етика, раціональне споживання, права споживачів). Для роботи з посібником розроблені навчально-методичні посібники та робочі зошити для кожного класу. Такі комплекти допомагають сформувати в учнів споживчі навички за рахунок використання теоретичних та практичних матеріалів;

– «Основи споживчих знань», що рекомендований для студентів вищих навчальних закладів I–IV рівня акредитації (розглядаються виникнення та розвиток захисту прав споживачів, сучасні тенденції ставлення до споживача за кордоном і в Україні, законодавче регулювання даної сфери, захист прав споживачів у Європейському Союзі, організації, що захищають права споживачів) [9].

Реалізація курсів зі споживчої освіти допомагає залучити громадян до впливу на якість життя в країні шляхом усвідомлення ними власної громадянської позиції та свідомого споживання товарів і послуг.

Варто розглянути тенденції державного захисту прав споживачів за кордоном, де дана галузь є комплексною та має досвід у контексті історичних перетворень.

Розвинені держави світу вже протягом багатьох століть захищають права споживачів, створюючи систему взаємопов'язаних нормативних актів. Але цьому передували поодинокі закони щодо невідповідної якості або підробою продукції щоденного споживання. Комплексний захист прав споживачів почав розвиватися лише наприкінці XIX ст. у США та у Європі після промислової революції. А у 1962 році президентом Джоном Кеннеді було запропоновано перелік прав споживачів, які сьогодні є загальноприйнятими: право на безпеку, право на інформацію, право на вибір, право бути почутим [9, с. 6].

Держава визначає права споживачів, у першу чергу, тому що підприємства набагато потужніші, ніж окремі особи. Окремий споживач є слабким, він не може бути експертом з усіх видів продукції та послуг, що йому пропонуються; він не має часу та коштів на проведення ринкових досліджень, для оцінювання конкурентної продукції та перевірки цін у десятках магазинів, або ж для здійснення юридичних процедур на забезпечення компенсацій у випадках, коли щось відбувається неналежним чином.

Найголовнішим важелем на ринку є конкуренція, яка породжує якісні товари, тому першочерговим завданням держави є розвиток і врегулювання конкуренції, а також недопущення зловживань своїм положенням на ринку з боку виробників.

Перелік прав споживача були розширені до восьми позицій, додалися наступні: право на споживчу освіту, право на компенсацію, право на задоволення основних

потреб, право на здорове навколишнє середовище. У Європейському Союзі створені Директиви, що забезпечують реалізацію всіх восьми прав, причому прийняття Директив означає їх введення у дію у всіх країнах-членах. Саме тому, що закони є комплексними та єдиними для всіх права споживачів, їх легше захищати, адже до підприємців висуваються однакові вимоги, що передбачає якість товарів та чесну конкуренцію на території країн-членів ЄС.

Директиви вимагають, щоб усі товари, які продаються споживачам, були настільки безпечними, наскільки це можливо, і містять критерії, яким продукція повинна відповідати для забезпечення цього. Виробники та імпортери несуть відповідальність за безпеку товарів, які вони продають. У кожній країні повинні існувати органи, відповідальні за перевірку відповідності вимогам і виведення небезпечної продукції з ринку, якщо це потрібно [10].

Директиви стосуються різних товарів. Так, існують певні правила стосовно туризму, які не дають можливості туроператорам піднімати ціни після прийняття замовлення (окрім випадків зміни в оподаткуванні або коливаннями валютних курсів), а також вимагають від них робити внески до фонду захисту, що дає змогу туристам повернутися додому у разі банкрутування компанії.

Директиви ставлять високі вимоги щодо інформації, яку розміщують на етикетках товарів. Харчова продукція, наприклад, повинна містити повний перелік інгредієнтів, вказувати наявність потенційних алергенів. Існують також правила опису органічної продукції, використання регіональних назв продуктів харчування, наприклад, сиру «пармезан» або «пармської» шинки. Обов'язковою є позначка про вміст генетично модифікованої продукції. На техніці повинні бути позначення щодо споживання електроенергії. Також вимагається надання конкретної цінової інформації. Стандартизована інформація надається також про фінансові послуги (позики, кредитні картки).

ЄС працює і в інших напрямках:

– розробляє стандарти спеціалізованими європейськими органами: Європейським Комітетом стандартизації (CEN) і Європейським Комітетом з електротехнічних стандартів (CENELEC) у співпраці з міжнародними органами стандартизації: Міжнародною організацією із стандартизації (ISO), Міжнародною електротехнічною комісією (IEC) і глобальним органом стандартизації харчової продукції Codex Alimentarius;

– системи швидкого попередження – це домовленості між національними органами про надання один одному інформації про небезпечну продукцію для того, щоб вжити швидких заходів у своїх країнах, зокрема виведення небезпечної продукції з ринку;

– Європейське управління контролю за якістю харчової продукції (European Food Safety Authority) здійснює контроль за проблемами та небезпечними факторами у сфері харчової продукції у всій Європі [10].

Ще однією особливістю зарубіжного захисту прав споживачів є відшкодування моральної шкоди. Адже такі країни, як Німеччина, Франція, США, Великобританія визначають у законі поняття моральної шкоди та можливість її відшкодування.

Але таких успіхів у захисті прав споживачів за кордоном неможливо було б досягнути без активної позиції самих споживачів. На жаль, українські споживачі менш активні, не турбуються про якість товарів, а іноді навіть не намагаються відстоювати свої права. Так, судової практики із захисту багатьох категорій споживчих інтересів просто немає, наприклад, із захисту прав споживача послуг таксі. Найчастіше у судах розглядаються справи формату «продавець-покупець», з приводу придбання побутової техніки, мобільних телефонів, авто тощо [11].

Сьогодні велику силу має всесвітній рух громадськості і державних органів, спрямований на захист прав споживачів, що отримав назву консюмеризм. Рух за права спо-

живачів зародився в кінці XIX ст., коли почалася демократизація суспільства, створювалися нові владні структури та профспілкові організації, перші союзи споживачів [9].

Союзи споживачів разом із профспілками і політичними партіями виступали як організатори реформ, очолили боротьбу проти зловживань монополій на ринку, сприяли прийняттю консьюмерських законів, створенню державних органів нагляду за якістю та безпечністю товарів. Поштовхом такої активності громадян був науково-технічний прогрес. Нова продукція стала якіснішою, виготовлялася за новими правилами та на новому обладнанні.

Сьогодні консьюмеризм, маючи міжнародний характер, прагне до ліквідації бідності, втілення принципів соціальної справедливості та поваги до прав людини, розвитку відкритої чесної та ефективної ринкової торгівлі, захисту навколишнього середовища.

Висновки. Роль держави у галузі захисту прав споживачів є визначальною, адже держава має законодавчу, виконавчу та судову гілки влади, що формують політику захисту прав споживачів, приймають нормативно-правові акти та втілюють їх у життя. Державний захист гарантує комплексність та захист на території усієї держави через сітку

спеціально-уповноважених органів, що тісно співпрацюють з іншими державними органами. Лише держава може впливати на ринкові відносини, регулювати конкуренцію, виступати посередником між підприємцем та споживачем у вирішенні питань, коли порушено права споживачів. Так, в Україні на сьогодні головними органами виконавчої влади у галузі захисту прав споживачів є Мінекономрозвитку та Держпродспоживслужба. Їх структури реалізують основні завдання із захисту прав споживачів, метрології, стандартизації. Неурядові організації допомагають споживачам захищати свої права у суді, що є найефективнішою формою захисту. Велике значення для формування свідомого споживача має споживча освіта, яка закладає основи раціонального споживання ще з дитинства.

За кордоном захист прав споживачів є важливим, а тому країни між собою співпрацюють. Так, у ЄС прийняті Керівні принципи та Директиви щодо захисту прав споживачів. Але зважаючи на історичне минуле усього світу, можна сказати, що саме активні громадяни-споживачі є засновниками галузі захисту прав споживачів, а їх співпраця з державою заклала дане питання як одне з головних у соціальній політиці держави.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV // Відом. Верховн. Ради України. – 2003. – № 18, № 19–20, № 21–22. – Ст. 144.
2. Зверева О.В. Захист прав споживачів : [навчальний посібник] / О.В. Зверева. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 192 с.
3. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII // Відомості Верховної Ради. – 1991. – № 30. – Ст. 379.
4. Про Міністерство економічного розвитку і торгівлі України : Положення, затверджене Указом Президента України від 31.05.2011 № 634/2011.
5. Про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів : Положення, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 02.09.2015 № 667.
6. Офіційний сайт Держпродспоживслужби [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.consumer.gov.ua/>.
7. Зверева О.В. Правова регламентація торговельної діяльності / О.В. Зверева. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 144 с.
8. Портал споживача : Спілка об'єднань громадян «Всеукраїнська Федерація Споживачів «ПУЛЬС» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.consumerinfo.org.ua/>.
9. Вегера С.А. Основи споживчих знань: [навчальний посібник для вищих навчальних закладів] / [С.А. Вегера, А.С. Єрохіна, К.О. Максименко, Н.В. Пригульська, Р.Ю. Ханік-Посполітак] ; за заг. ред. К.О. Максименко, О.В. Овчарук. – К. : «К.І.С.», 2008. – 192 с.
10. Маренич М.М. Контроль якості і безпека продуктів харчування в ЄС. Міжнародне законодавство в галузі харчового ланцюжка і потенціал України відповідності даним стандартам / М.М. Маренич, С.В. Аранчій, Н.С. Марюха. – Полтава, 2009. – 42 с.
11. Мацелюх В. Права споживача: захист чи зловживання? / В. Мацелюх // ЮРИСТ & ЗАКОН. – 2015. – № 37. – Рубрика «Компетентна думка».