

01.04.2016 – 07.04.2016, № 12

КОМПЕТЕНТНОЕ МНЕНИЕ

Главная статья

[От потребительства к устойчивому развитию: изменение парадигмы в системе защиты прав потребителей в ЕС](#)

Компетентное мнение

[Права потребителей: европейский и украинский взгляды](#)

[Ответственность в ЕС и Украине за некачественную продукцию: порядок разрешения споров](#)

Актуально

[Защита прав потребителей – дело рук самих потребителей](#)

Ответственность за некачественную продукцию: украинские и европейские реалии

Ежедневно люди потребляют все больше товаров и услуг, однако часто случается, что они не отвечают тем стандартам качества, которые были заявлены производителем или продавцом, поэтому актуальным является вопрос о защите прав потребителя, возмещении убытков, компенсации морального вреда и привлечении виновного лица, а в некоторых случаях и без вины, к ответственности. В Украине данный вопрос является одним из краеугольных камней общественного отношения, поскольку продукция с несоответствующими стандартами, иногда даже вредными свойствами встречается на каждом шагу. Очень важными являются исследования украинских реалий относительно вопроса привлечения к ответственности за некачественную продукцию, а также ее сравнение с европейскими аналогами, изучение механизма защиты нарушения прав, свобод и интересов физических и юридических лиц. Актуальным это будет и в контексте заключенного [Соглашения об ассоциации между Украиной и Европейским Союзом](#) с целью достижения соответствия европейским стандартам качества продукции.

Законодательная база, регулирующая данный вопрос в Украине, состоит из [Гражданского кодекса](#), [Уголовного кодекса](#), [Кодекса Украины об административных правонарушениях](#), ст. 14 - 16, 21, 23 [Закона Украины "О защите прав потребителей"](#), [Закона Украины "О технических регламентах и оценке соответствия"](#) и ряда других. Согласно вышеупомянутому предусмотрено **три вида ответственности**: гражданская, административная и криминальная.

[ГК Украины](#) предусматривает ответственность в таких формах, как возмещение вреда, компенсация морального вреда, применение реституции (восстановление правового положения, существовавшего до нарушения прав и законных интересов субъектов отношений), признание прав или их отсутствия, присуждение к выполнению обязанности в натуре, прекращение действий, нарушающих права или законные интересы лица.

Относительно административных санкций, это может быть штраф, который по сравнению с

европейскими аналогами является достаточно маломерным (в среднем до 20 - 50 НМДГ); административно-хозяйственные санкции – изъятие прибыли, взыскание сборов, прекращение экспортно-импортных операций, приостановление или аннулирование действия лицензии или даже отмена государственной регистрации и ликвидация субъекта хозяйствования.

[Ст. 227 Уголовного кодекса Украины](#) предусматривает ответственность за умышленное введение в обращение на рынке Украины опасной продукции.

Следует обратить особое внимание на положения [Закона Украины "О защите прав потребителей"](#), а именно [ст. ст. 8, 23](#) и соответствующие [ст. ст. 678, 679 Гражданского кодекса Украины](#), предусматривающие определенные права потребителя, среди которых: за выявление недостатков в течение гарантийного срока право потребителя требовать пропорциональное уменьшение цены, бесплатное устранение недостатков в разумные сроки, возмещение расходов на устранение недостатков, а в случае если недостатки будут существенные – расторжение контракта и возврат уплаченной денежной суммы или замены товара на такой же либо аналогичный.

Что следует понимать под понятием "существенные недостатки"? Законодательного определения не существует, однако в разъяснениях данный термин определяется как недостаток, через который невозможно либо недопустимо использование товара в соответствии с его целевым назначением, по вине производителя (продавца, исполнителя), и который после его устранения был выявлен снова по независимым от потребителя причинам и при этом наделен хотя бы одним из признаков:

- не может быть устранен;
- устранение требует более 14 календарных дней;
- делает товар существенно другим.

На практике решение вопросов о наличии перечисленных условий является довольно проблематичным, поскольку обязательно предусматривает **проведение независимой экспертизы**. И в данном случае появляется новая проблема относительно объективности данной процедуры, поскольку возникает несколько вариантов действий:

- доверить проведение экспертизы производителю или поставщику продукции, и в данном случае о независимости не может идти речь;
- положиться на государственные органы;
- проводить экспертизу за собственный счет, а в связи с тем, что предмет спора часто бывает незначительной стоимости, соответственно, и уменьшается рациональность израсходованных усилий для достижения цели.



Если обратиться к европейской практике решения данного вида проблем, то здесь все довольно просто – создание системы независимых тестовых лабораторий, которые будут обеспечивать выполнение принципа равенства.

Другой актуальной проблемой ответственности производителя (продавца, исполнителя) за предоставление некачественной продукции в Украине является сам механизм разрешения данных споров. Существует несколько **форм защиты нарушенных прав потребителей**:

1) самозащита – непосредственное обращение к производителю или продавцу. Процедура очень детально урегулирована [Законом Украины "О защите прав потребителей"](#), однако в большинстве

случаев встречается значительное сопротивление контрагентов относительно удовлетворения законных требований потребителей, манипулирование на основе юридической неосведомленности населения, ссылка на несуществующие законодательные требования или расчеты на распространенный правовой нигилизм;

2) общественная защита – создание независимых неправительственных организаций, которые специализируются на данном виде споров, осуществляют консультацию населения по потребительским вопросам, представительства и т. п. В Великобритании примером может быть система Общественных совещательных бюро, которые частично финансируются как государством, так и за счет добровольных взносов, то есть происходит симбиоз двух форм защиты. В Украине существует около ста негосударственных, общественных организаций относительно защиты прав потребителей, однако в большинстве случаев они занимаются правовым образованием, общегосударственной защитой прав потребителей, в то время как европейские аналоги подходят более ответственно к решению каждого индивидуального обращения граждан, а потому имеют значительно больший уровень доверия и авторитет;

3) защита в органах местного самоуправления – создание специальных отделов в исполнительных комитетах органов местного самоуправления. Данная форма защиты отрицательно зарекомендовала себя в Украине из-за низкого уровня доверия со стороны населения, однако если вспомнить европейский опыт, внесудебное разрешение споров в странах Европейского Союза таким образом занимает значительный, а иногда преобладающий процент. В частности, в Швеции создана система муниципальных потребительских советников, где 70 % потребительских недоразумений решаются именно таким способом. Они приравниваются к суду 1-й инстанции, а также осуществляют и совещательную функцию для населения. Данный подход является чрезвычайно положительным и с той точки зрения, что позволит сделать более доступным для населения защиту потребительских прав даже в наименьших правонарушениях;

4) административная защита – обращение в органы государственной власти с жалобой, последствием которой может стать внеплановая проверка субъекта хозяйственной деятельности, а следовательно, потенциальные административные взыскания. Однако в Украине тяжело говорить о существовании данной формы, поскольку на практике происходит обход законодательства, в результате – формальный ответ на жалобу. Также проблематичным выглядит вопрос относительно определения уполномоченного органа в связи с последними проведенными реформами. Сложная система органов разного типа, которые часто имеют смежную специализацию, фактически делает невозможной процедуру для обычных граждан;

5) судебная защита – направление заявления потребителей в суд с целью защиты нарушенных прав. Является недейственной в связи с высоким судебным сбором, который часто превышает цену предмета спора, а также значительными затратами времени и затягиванием процесса.

Также можно говорить о существовании шестой формы, а именно **обращение в третейские суды**, однако в Украине данная практика находится в зачаточном состоянии и предусматривает сложную процедуру признания решений третейских судов и их принудительного исполнения.



В Европейском Союзе широкого практического признания приобрели альтернативные методы разрешения споров (АМВС), а именно создание Европейской сети потребительских центров (ЕСС-Net), однако важно напомнить о необязательности решений таких учреждений. Де-факто речь идет о системе общедоступных третейских судов.

Важной является разработка единой формы представления жалобы потребителем продавцу или производителю, поскольку это значительно упрощает процедуру обращения, предоставляет четкость и унормированность общения между контрагентами. Данная форма широко используется в Европейском

Союзе, была переведена на десятки языков.

Также существуют образцы создания специализированных учреждений относительно отдельных видов продукции либо предоставления услуг. Например, в Германии таких учреждений около 500 относительно отдельных видов товаров, услуг. Конечно, система АМВС создает возможность защиты во всех случаях, но вместе с тем не происходит полная замена судебного разрешения дел, поскольку данная процедура осуществляется только на основе общего согласия сторон и контрагент имеет право в любой момент обратиться за защитой своих прав в суд.

ВЫВОД:

Следует отметить, что Украина должна пройти еще длинный путь на пути совершенствования ответственности производителя, продавца или исполнителя за предоставление некачественной продукции. Реформа данной сферы предусматривает как унификацию законодательства к ряду европейских директив относительно защиты прав потребителей, устранение большого количества недостатков нормативных положений, часть которых разъяснена в данной статье, так и самое главное – создание современной системы решения споров между физическими и юридическими лицами в потребительских отношениях относительно некачественной продукции, создание системы альтернативных методов разрешения споров, уделение большего внимания правовой осведомленности населения в вопросах потребительской культуры, создание системы консультационных центров.

**Владимир Хоменко,
юрист
ЮК "Алексей Пуха и Партнеры"**



© ООО «Информационно-аналитический центр «ЛИГА», 2016.

© ООО «ЛИГА ЗАКОН», 2016.