

*В. О. Хижняк,
к. е. н., Заступник начальника Головного управління з питань
захисту прав споживачів Київської міської державної
адміністрації*

НЕОБХІДНІСТЬ РЕФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ЯК СКЛАДОВОЇ СОЦІАЛЬНО- ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ ДЕРЖАВИ

Стаття присвячена проблемам реформування системи захисту прав споживачів, а в умовах фінансово-економічної кризи це питання як ніколи є актуальним, тобто поряд з обмеженістю у трудових, фінансових та соціальних відносинах, інфляцією, підвищенням цін існує обмеження громадян у правах на якісну та безпечну продукцію, на інформацію про неї та інші складові, що стосуються прав споживачів.

The article is devoted to problems of reformation of consumer protection system, and in the conditions of the financial-economical crisis this question is actual as never before. In other words there is limitation of citizens in rights to the high-quality and safe production, to the information about it and other components refer to consumer near with limitation in labour, financial and social relations, inflation and rise in prices.

Ключові слова: контроль, право, споживач, захист прав споживачів, якість життя.

Key words: control, right, consumer, consumer protection, life quality.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМ

На сьогоднішній день в умовах фінансово-економічної кризи, яка торкнулася практично усіх сфер нашого життя, питання захисту прав споживачів є особливо актуальним. У тому числі поряд з обмеженням трудових, фінансових та соціальних відносин, інфляцією, підвищенням цін поглиблюється обмеження громадян у правах на якісну та безпечну продукцію, на інформацію про неї та інші складові, що стосуються прав споживачів.

Аналіз стану споживчого ринку України свідчить про те, що кількість порушень вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів із року в рік не зменшується і становить понад 70% від загальної кількості перевічених суб'єктів господарювання. Споживчий ринок продовжує насичуватися неякісною, фальсифікованою, генетично модифікованою, небезпечною для життя та здоров'я людей продукцією, передусім продуктами харчування та алкогольними напоями. Не повною мірою реалізується право споживача на отримання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної

інформації про продукцію (товари, роботи та послуги) та на відшкодування завданих збитків.

На сучасному етапі Україна значно відстає від загальноприйнятих світовою спільнотою тенденцій, які відображені в низці найважливіших міжнародно-правових актах: "Хартії захисту прав споживачів", прийнятої Парламентською Асамблеєю Ради Європи (1973 р.), "Керівних принципах для захисту інтересів споживачів", прийнятих Генеральною Асамблеєю ООН (1985 р.), "Хартії основних прав Європейського Союзу" (2000 р.)

Зокрема, у цих документах зазначається, що захист споживачів та високий рівень якості їх життя — це напрями, які мають бути пріоритетними у діяльності урядів всіх країн.

У всіх промислово розвинутих державах ведеться активний пошук шляхів вирішення проблеми підвищення якості продукції, її конкурентоспроможності на споживчому ринку. І з кожним роком ці питання набувають все більшої актуальності. У зв'язку з цим дуже серйозною проблемою для України є величезні витрати, зумовлені не тільки низьким рівнем якості товарів, робіт та послуг, а і серйозною загрозою цього фактора для життя та здоров'я людей.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ, В ЯКИХ ЗАПОЧАТКОВАНО РОЗВ'ЯЗАННЯ ДАНОЇ ПРОБЛЕМИ, ТА ВИДІЛЕННЯ НЕВИРІШЕНИХ РАНІШЕ ПИТАНЬ

За таких поставлених проблем, виникає наукова дискусія навколо основних питань: необхідно удосконалити чинне законодавство щодо розширення прав споживачів у разі придбання товарів неналежної якості на обмін якісної продукції та відшкодування нанесених збитків; заборонити розповсюдження нечесної підприємницької практики, обрахунків, обважування, обмеження прав споживачів у договірних стосунках. Але у вітчизняній науковій літературі ця проблематика ще не стала об'єктом для ґрунтовних досліджень, що зумовлює актуальність даного дослідження.

ФОРМУВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ (ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ)

Економічний розвиток держави більшою мірою залежить від створення ефективної системи безпеки і захисту передбачених законодавством прав споживачів шляхом застосування комплексних важелів механізму правового та організаційно-технічного регулювання взаємовід-

носин між споживачами та суб'єктами господарювання. Завданням статті є узагальнення теоретичних та практичних методів, надання оцінки ефективності дієвості нормативно-законодавчих актів та необхідності удосконалення законодавчої бази у сфері захисту прав споживачів.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Якість життя громадян України і конкурентоспроможність вітчизняної продукції — це є два показники, за якими вимірюється рівень розвитку та успішності держави, вони, на жаль, поки що є слабким місцем для України.

Виходячи зі змісту, закріпленого в статті 3 Конституції України, про те, що людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканість і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю, права споживачів належать до найголовніших соціальних прав, захист яких покладається на державу.

Проблеми задоволення потреб та захисту прав споживачів мають стратегічне значення для України, оскільки дають можливість визначити ключові моменти в становленні соціально орієнтованої ринкової економіки, підвищенні суспільного добробуту і забезпеченні конкурентоспроможності вітчизняного виробника.

Кризові явища в економіці протягом останніх років негативно позначилися, насамперед, на стані захисту прав споживачів. У процесі становлення ринкової економіки, ускладненого такими негативними явищами, як інфляція, підвищення цін, падіння якості життя тощо, значно зростає потреба населення в соціальному захисті, в тому числі й щодо захисту прав та інтересів споживачів.

Законодавче розширення сфери правового регулювання відносин на споживчому ринку, розповсюдження нечесної підприємницької практики, порушень правил торгівлі, побутового обслуговування та в інших сферах викликає зріст скарг та звернень громадян щодо порушення їх прав як споживачів.

Існуюча система захисту споживачів є недосконалою, не відповідає вимогам часу і ситуації в країні, адже споживач, будучи основним учасником споживчого ринку, головним інвестором у формуванні підприємницького капіталу, найбільш обмежений у своїх правах.

Недостатній рівень об'єктивності та достовірності інформації про реальні споживчі характеристики продукції зумовлюють обмеження прав громадян щодо свідомого її вибору.

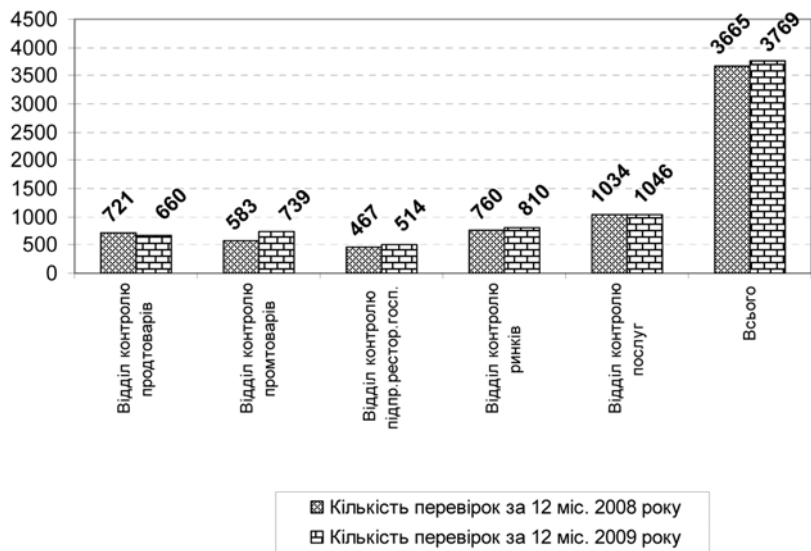


Рис. 1. Порівняльний аналіз перевірок суб'єктів господарювання за відділами за 12 місяців 2008—2009 років

Недосконалість системи скоординованих дій між органами виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів, віднесених до їх компетенції, громадськими об'єднаннями споживачів, вітчизняними виробниками та об'єднаннями підприємців, що здійснюють діяльність у сфері торгівлі, побуту, сервісу тощо, також зумовлюють підвищення рівня правопорушень у цій сфері.

На сьогоднішній день в м. Києві підприємницьку діяльність здійснює більше 300 тисяч суб'єктів господарювання, дві третини з них — у сфері торговельного обслуговування, ресторанного господарства, надання послуг та виконання робіт. Має місце проникнення на споживчий ринок неякісних, фальсифікованих і небезпечних для життя та здоров'я товарів, передусім продуктів харчування та алкогольних напоїв. Не повною мірою реалізується право споживачів щодо надання їм необхідної,

доступної і достовірної інформації про товари, роботи, послуги.

Впродовж 2009 року Головним управлінням з питань захисту прав споживачів виконавчого органу Київської міської Ради (КМДА) перевірено більше 3700 суб'єктів господарювання, які здійснюють діяльність у сфері торгівлі, ресторанного господарства та послуг.

Як свідчить практика роботи Головного управління, у 60—70% проінспектованих суб'єктів господарювання порушуються законодавчо визначені права громадян як споживачів. На жаль, інспектування охоплено менше 2% роздрічного товарообороту м. Києва, в той час як міжнародний досвід свідчить, що інспектування якості та безпеки продукції є ефективним за умови 15—18% її інспекції [5].

Протягом 2009 року за результатами перевірок Головного управління призупинялась та припинялась реалі-

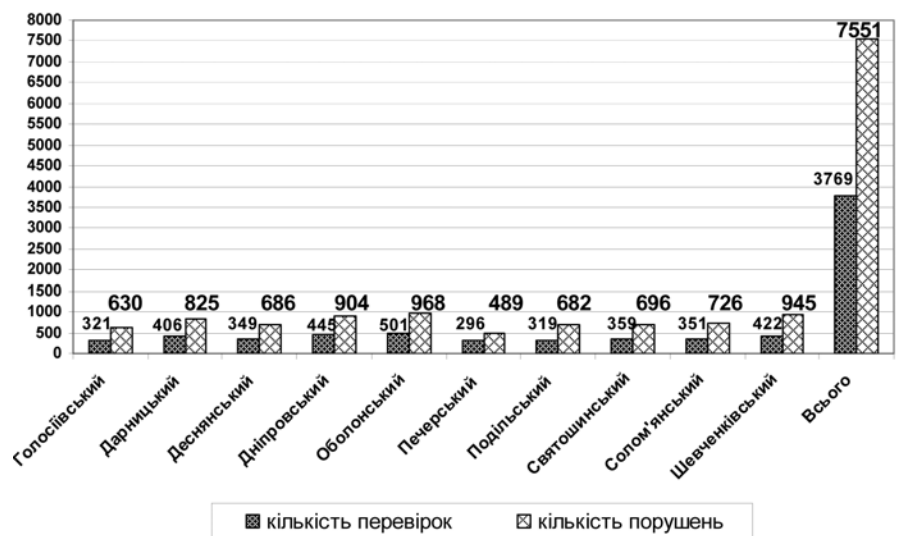


Рис. 2. Кількість перевіраних суб'єктів господарювання за 12 місяців 2009 р. та кількість виявлених у них порушень по районах

Всього виявлено 7551 випадок порушень

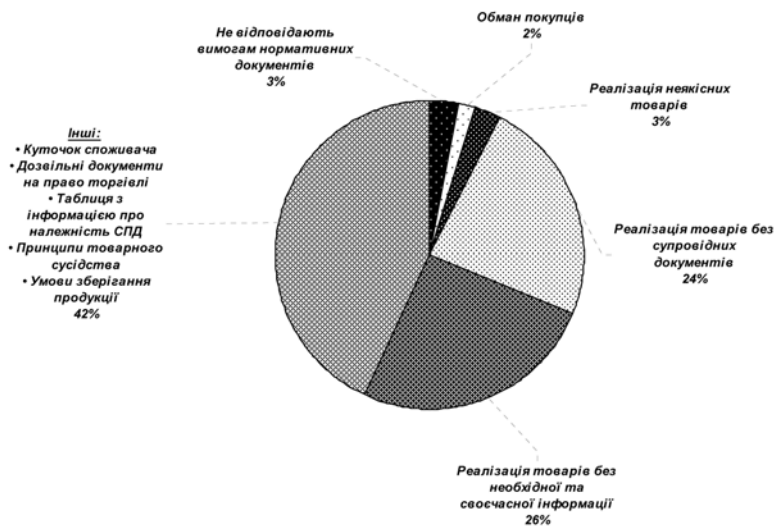


Рис. 3. Розподіл загальної кількості порушень, виявлених протягом 12 місяців 2009 року

зація продукції (товарів, робіт, послуг) на суму більше 4,6 млн грн., що становить 40 % від перевіреної кількості.

Найбільш поширеними видами порушень є:

— відсутність доступної, достовірної, необхідної інформації — 1931 (26% від загальної кількості виявлених порушень), в 2008 році — 1569 (21%);

— реалізація продукції (товарів, робіт, послуг) без відповідних супровідних документів — 1802 (24%), в 2008 році — 1298 (18%);

— реалізація продукції, що не відповідає вимогам нормативних документів — 223 (3%), в 2008 році — 229 (3%);

— реалізація продукції, в якій вичерпаний термін придатності — 202 (3%), в 2008 році — 320 (4%).

У кожного перевіреного підприємства-порушника виявлено в середньому 3 порушення. Цей показник свідчить про те, що правопорушення на споживчому ринку мають системний характер.

Під час розгляду заяв та скарг, у тому числі у судовому порядку, споживачам (622 особам) відшкодовано матеріальних та моральних збитків на суму 3,1 млн грн.

Порушення вимог законодавства щодо захисту прав споживачів на якісні та безпечні товари розпочинається ще під час їх виробництва. Значна частина української продукції виготовляється за технічними умовами (ТУ), в яких показники гірші, ніж встановлені в державних стандартах. Усе це ще більше посилює соціальну напругу в суспільстві і може призвести до того, що Україна захлинеться від неякісної та фальсифікованої продукції.

На жаль, сьогодні на державному рівні відсутня державна Програма розвитку сфери захисту прав споживачів.

Законодавча ініціатива і практика спрямовані на обмеження прав споживачів, зокрема:

— нова редакція Закону України "Про захист прав споживачів" (ст. 8) фактично допускає реалізацію неяк-

існої продукції;

— прийняття Закону України "Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності" ставить під загрозу здійснення гарантованого Конституцією захисту прав споживачів з боку держави;

— у зв'язку з відсутністю державного фінансування, наявністю технічних та правових бар'єрів щодо виявлення неякісної та фальсифікованої продукції, реальний захист споживачів залишається лише декларацією.

Таке становище породжує подвійні суспільні стандарти, зокрема, коли конституційні права громадян як учасників ринку залишаються лише декларацією, яка нічим не забезпечена.

ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Таким чином, на сьогодні існує проблема того, що споживач, будучи основним учасником споживчого ринку, головним інвестором у формуванні підприємницького капіталу, найбільш обмежений у своїх правах.

Таке становище породжує подвійні суспільні стандарти, зокрема, коли конституційні права громадян як учасників ринку залишаються лише декларацією, яка нічим не забезпечена.

Нагальність реформування системи захисту прав споживачів очевидна, а в умовах фінансово-економічної кризи ці питання як ніколи є актуальними, тобто поряд з обмеженістю у трудових, фінансових та соціальних відносинах, інфляцією, підвищенням цін існує обмеження громадян у правах на якісну та безпечну продукцію, на інформацію про неї та інші складові, що стосуються прав споживачів.

Литература:

1. Конституція України. Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28.06.1996 // Відом. Верховної Ради України. — 1996. — № 30. — С. 141.

2. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII (із змінами і доповненнями) // Відом. Верховної Ради. — 1991. — № 30. — С. 379.

3. Про безпечність та якість харчових продуктів: Закон України // Відом. Верховної Ради. — 1998. — № 19. — С. 98.

4. Указу Президента України "Про заходи щодо вдосконалення діяльності у сфері технічного регулювання та споживчої політики" від 13 липня 2005 року № 1105/2005.

5. Звіт Головного управління з питань захисту прав споживачів "Про результати роботи за 2009 р." *Стаття надійшла до редакції 02.03.2010 р.*

Всього відшкодовано 3110,54 тис.грн. (622 особи)

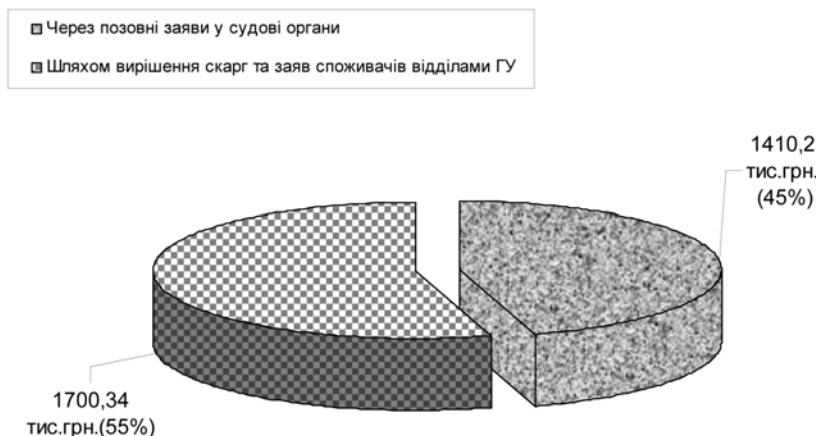


Рис. 4. Сума відшкодованих матеріальних збитків споживачам за 12 місяців 2009 року