

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
імені ІВАНА ФРАНКА**

**ЯНОВИЦЬКА ГАЛИНА БОГДАНІВНА**

УДК: 347.12:366

**ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВІ ЗАСОБИ ЗАХИСТУ  
ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ**

**Спеціальність 12.00.03** – цивільне право і цивільний процес;  
сімейне право; міжнародне приватне право

**АВТОРЕФЕРАТ**

дисертації на здобуття наукового ступеня  
доктора юридичних наук

**Львів – 2021**

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана на кафедрі цивільного права та процесу юридичного факультету Львівського національного університету імені Івана Франка Міністерства освіти і науки України.

**Науковий консультант:** доктор юридичних наук, професор,  
Заслужений юрист України  
**КОССАК Володимир Михайлович,**  
Львівський національний університет імені Івана Франка, завідувач кафедри цивільного права та процесу

**Офіційні опоненти:** доктор юридичних наук, професор,  
Академік НАПрН України  
**КОХАНОВСЬКА Олена Велеоніівна,**  
Інститут права Київського національного університету імені Тараса Шевченка,  
професор кафедри цивільного права  
  
доктор юридичних наук  
**БЛАЖІВСЬКА Наталія Євгенівна,**  
суддя Касаційного адміністративного суду у складі Верховного Суду  
  
доктор юридичних наук, доцент  
**ЛУКАСЕВИЧ-КРУТНИК Ірина Степанівна,**  
Західноукраїнський національний університет,  
завідувач кафедри цивільного права і процесу

Захист відбудеться 23 квітня 2021 р. о 10 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 35.051.27 у Львівському національному університеті імені Івана Франка за адресою: 79000, м. Львів, вул. Січових Стрільців, 14, авд. 214.

З дисертацією можна ознайомитись у Науковій бібліотеці Львівського національного університету імені Івана Франка за адресою: 79005, м. Львів, вул. Драгоманова, 5.

Автореферат розісланий 19 березня 2021 р.

**Учений секретар спеціалізованої вченої ради**  
кандидат юридичних наук, доцент

**С. В. Сенік**

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми дослідження.** Реалізація демократичних принципів у суспільстві зумовлює підвищений інтерес держави до сфери прав людини. Стаття 3 Конституції України зазначає, що людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю. Права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і напрями діяльності держави. В процесі євроінтеграції особливого значення набуває захист прав людини як споживача.

Одним із найважливіших принципів ринкової економіки є дотримання пріоритету інтересів споживачів поряд з інтересами окремих господарюючих суб'єктів і, навіть, самої держави. Неухильне дотримання цього принципу є головною умовою розвитку внутрішнього ринку.

Україна послідовна у тенденціях посилення правового захисту споживачів, забезпечення ефективного контролю за якістю і безпекою продукції та усіх видів робіт і послуг, вдосконалення чинного законодавства про захист прав споживачів. У Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року звернено увагу на відсутність цілісної системи державного нагляду (контролю), що призводить до виникнення конкурентних переваг для недобросовісних суб'єктів підприємницької діяльності.

Однак у сучасний період на державному рівні ще не створено ефективної системи реалізації європейського принципу захисту споживача як слабкої сторони; так само як і доступної та прозорої системи досудового розгляду споживчих спорів і реагування на результати незалежних споживчих досліджень. Концепція відводить значну роль громадським об'єднанням споживачів, а інформування громадян щодо їх споживчих прав та механізмів їх захисту розглядається як вагома складова інформаційної політики суспільства.

Зазначена проблема на сучасному етапі має вирішуватись із застосуванням системного підходу у дослідженнях сфери охорони та захисту прав споживачів. За останні роки у вітчизняній цивілістичній науці проблематиці захисту прав споживачів не було приділено достатньо уваги. Окремі наукові розробки стосувалися: права на належну якість продукції – робота Л. М. Іваненко «Цивільно-правове забезпечення прав споживачів на належну якість товару» (1997 р.); Т. О. Кагал «Організаційно-правові питання забезпечення захисту прав споживачів в сфері якості товарів» (1998 р.); щодо прав, які виникають у зв'язку з порушенням цивільно-правового договору – С. А. Косінова «Теоретичні проблеми захисту прав споживачів в Україні за договором купівлі-продажу» (1999 р.). Наступні дослідження проведені уже після прийняття нової редакції Закону України «Про захист прав споживачів» від 01.12.2005 року і в умовах чинного нового Цивільного кодексу України (2003 р.). Це дисертації Г. А. Осетинської: «Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України» (2006 р.) та О. П. Письменної «Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів, внаслідок недоліків товарів,

робіт (послуг)» (2007 р.); монографія: О. Ю. Черняк «Цивільно-правовий статус споживача: у контексті адаптації національного законодавства до законодавства Європейського Союзу» (2011 р.); М. М. Гудими «Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг» (2012 р.); О. Ю. Єгоричевої «Цивільно-правова відповідальність за продаж споживачам товарів неналежної якості» (2014 р.); О. М. Коршакової «Захист прав споживачів житлово-комунальних послуг: цивільно-правовий аспект» (2015 р.); Р. В. Пожоджука «Захист прав споживачів за договором постачання електричної енергії через приєднану мережу» (2016 р.); Г. О. Льченко «Цивільно-правовий захист прав споживачів страхових послуг» (2016 р.); В. Я. Погребняка «Цивільно-правове регулювання відносин споживчого кредитування в Україні» (2016); Є. О. Ружицької «Права споживачів за договором роздрібної купівлі-продажу» (2016 р.); У. П. Гришко «Захист прав споживачів транспортних послуг» (2017 р.); М. С. Муляр «Цивільно-правове регулювання споживчого кредитування в Україні» (2019 р.).

Вищезазначені праці мають важливе значення у сфері захисту окремих прав споживачів, однак багато труднощів виникає із правильним застосуванням норм законодавства щодо захисту прав споживачів в частині: наслідків порушення умов споживчих договорів; завдання майнової та/або моральної шкоди; вибору споживачем ефективного засобу захисту. Безсумнівно, такий стан дотримання прав споживачів не може вважатися нормальним, а відтак, має існувати ефективний правовий механізм захисту цих прав.

Матеріали юридичної практики у справах про захист прав споживачів свідчать, що в більшості випадків спори між споживачем і його контрагентом пов'язані з невиконанням чи неналежним виконанням умов договору, наданням недоброякісної продукції, порушенням строків виконання обов'язків, а також внаслідок завдання майнової та/або моральної шкоди.

На різних етапах розвитку цивілістичної науки існував інтерес щодо споживчих правовідносин. Основою досліджень у цій сфері стали праці таких відомих учених, як: Н. Є. Блажівської, Т. В. Боднар, М. І. Брагінського, С. М. Братуся, С. Б. Булеци, В. А. Васильєвої, В. В. Вітрянського, А. А. Герц, М. М. Гудими, У. П. Гришко, В. П. Грібанова, О. В. Дзери, А. С. Довгерта, М. М. Дякович, О. С. Іоффе, Л. М. Іваненко, О. Ю. Єгоричевої, О. Ю. Кабалкіна, О. О. Кармази, О. О. Кота, В. М. Коссака, О. В. Кохановської, О. О. Красавчикова, Н. С. Кузнєцової, І. С. Лукасевич-Крутник, В. В. Луця, Р. А. Майданика, Г. А. Осетинської, О. П. Письменної, А. В. Рабінович, З. В. Ромовської, Р. О. Стефанчука, Є. О. Харитонова, О. В. Харитонової, С. Я. Фурси, О. Ю. Черняк, Я. М. Шевченко, Г. Ф. Шершеневича, Р. Б. Шишки, В. С. Щербини, О. С. Яворської, І. Є. Якубівського та багатьох інших авторів, які тією чи іншою мірою звертались до досліджуваних проблем.

Слід визнати, що проблеми захисту прав споживачів досліджені також у працях вітчизняних цивілістів: А. В. Басової, О. А. Богуцького, В. А. Ватраса, А. Б. Гриняка, А. О. Гунди, І. Р. Калаура, І. С. Каленюк, Н. М. Квіт, В. А. Кройтора, С. М. Лепех, Л. В. Мамчур, М. С. Муляр, І. Б. Охрименко,

П. В. Павліша, В. О. Савченко, М. О. Стефанчука, О. М. Ситніка, І. Я. Сенюти, І. С. Тімуш, А. В. Федорончука, Н. В. Федорченко, Р. Ю. Ханік-Посполітак, Ю. М. Юркевича, Р. І. Яворського, Г. М. Ярошевської та ін.

Емпіричною базою даної роботи є матеріали практики з розгляду судових спорів, пов'язаних із захистом порушених прав споживачів, роз'яснення судів, рішення Конституційного суду України, правові позиції Європейського суду з прав людини, локальні акти об'єднань фізичних та /або юридичних осіб у сфері захисту прав споживачів.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Дисертаційне дослідження виконано відповідно до планових тем наукової роботи кафедри цивільного права та процесу юридичного факультету Львівського національного університету імені Івана Франка на 2016–2018 роки «Проблеми уніфікації цивільного законодавства України з правом ЄС» (номер державної реєстрації 0116U001703) та «Новелізація цивільного та цивільно-процесуального права в умовах реформи судочинства» (2019–2021 роки, номер державної реєстрації 0119U002358).

**Мета і завдання дослідження.** *Метою* дисертаційного дослідження є розробка концептуальних положень та загальнотеоретичних засад, які спрямовані на вирішення правових проблем, пов'язаних із захистом прав споживачів в Україні, а також формулювання науково обгрунтованих теоретичних положень та висновків прикладного характеру, спрямованих на забезпечення захисту прав споживачів в Україні.

Для досягнення мети були поставлені наступні завдання:

- дослідити еволюцію становлення інституту захисту прав споживачів в Україні;
- вивчити міжнародний досвід захисту прав споживачів;
- охарактеризувати правовідносини та їх елементи у сфері захисту прав споживачів;
- сформулювати дефініцію споживчого договору;
- дослідити поняття захисту прав споживачів;
- проаналізувати цивільно-правові засоби та способи захисту порушених прав споживачів;
- сформулювати пропозиції та рекомендації щодо вдосконалення механізму охорони та захисту прав споживачів в Україні.

*Об'єктом дослідження* є суспільні відносини у сфері правового регулювання захисту порушених прав споживачів.

*Предметом дослідження* є цивільно-правові засоби та способи захисту прав споживачів в Україні, нормативно-правові акти, правозастосовча практика.

**Методи дослідження.** Для досягнення визначеної вище мети у процесі дослідження використані філософські підходи, загальнонаукові та спеціально юридичні методи та засоби пізнання. *Діалектичний метод* пізнання став основою дослідження і дозволив проаналізувати правовідносини за участю споживача, засоби захисту його порушених прав, виявити його основні тенденції. *Логічні прийоми* (аналізу, синтезу, індукції, дедукції, узагальнення тощо)

супроводжували увесь процес дослідження. *Правила формулювання понять* використані у запропонованих автором дефініціях: «споживач» (п. 2. 1), «споживчий договір» (п. 2. 3), «якість товару» (п. 2. 2), «поняття захисту суб'єктивних прав споживачів» (п. 3. 1.), «гарантійний строк» (п. 3. 3.), «класифікація способів захисту» (п. 3. 2.), «моральна шкода, яка завдана споживачу» (п. 5. 2). *Соціологічні методи* пізнання використовувалися при аналізі нормативно-правових актів, судових рішень та інших документів. *Герменевтико-правовий метод* застосовувався в процесі тлумачення правових норм, що регулюють структуру правовідносин за участі споживача, засоби, способи захисту порушених прав споживачів та практики їх застосування. *Догматичний аналіз* цих норм сприяв виявленню прогалин та дав можливість сформулювати пропозиції щодо вдосконалення правового регулювання відносин за участю споживача. *Прийоми техніко-юридичного аналізу* використовувалися при здійсненні дослідження засобів захисту прав споживачів за допомогою засобів юридичної техніки (п. 3. 2, пп. 4. 1–5. 2). Окремі прийоми *порівняльно-правового методу* застосовувалися для порівняльного аналізу нормативно-правових актів України, що регулюють відносини у сфері захисту прав споживачів із міжнародно-правовими документами та законодавством іноземних держав.

**Наукова новизна одержаних результатів** полягає в тому, що дисертаційне дослідження є кваліфікованою науковою працею, у якій вперше у вітчизняній цивілістичній доктрині запропоновано концепцію захисту в комплексі прав споживача, яка спрямована на вдосконалення правового регулювання споживчих відносин.

Наукову новизну одержаних результатів конкретизовано в найважливіших теоретичних положеннях, які виносяться на захист:

**уперше:**

1) сформульовано авторське доктринальне визначення поняття споживчих правовідносин як врегульованих законом, договірними умовами та правовими звичаями суспільних відносин, які виникають між фізичною особою (споживачем), який придбаває або має намір придбати товар (роботи, послуги) для задоволення особистих, побутових та сімейних потреб шляхом укладення договору зі суб'єктом підприємницької діяльності (продавцем, виконавцем, виробником, імпортером) або самозайнятою особою;

2) обґрунтована позиція про недоцільність наділення юридичних осіб статусом споживачів у розумінні Закону України «Про захист прав споживачів», оскільки названий закон і законодавство в сфері захисту прав споживачів спрямоване на захист більш слабшої сторони – фізичної особи – споживача;

3) запропоновано визначення споживчого договору, згідно з яким це – договір, за яким одна сторона – суб'єкт підприємницької діяльності (продавець, виробник, виконавець) або самозайнята особа, зобов'язується продати, виготовити виріб (товар), виконати роботи або надати послуги, за плату другій стороні – споживачу (фізичній особі).

4) обґрунтована позиція, що в сучасних умовах розвитку споживчих відносин не можна виокремлювати як самостійну ознаку споживчих відносин лише мету споживання, а саме – особисті потреби. Укладаючи споживчий договір, фізична особа може один і той самий предмет договору використовувати як в особистих, так і в інших цілях;

5) з'ясовано особливості правового статусу суб'єктів споживчих відносин в окремих видах договорів: у сфері житлово-комунальних послуг, найму, ритуальних послуг тощо;

6) обґрунтовано диференціацію споживчих договорів про надання послуг, предметом яких є дія (діяльність), що споживається в процесі її надання і на договори про надання послуг, які мають наслідком матеріалізований корисний результат;

7) структуризація споживчих договорів за предметною ознакою дозволила виокремити серед них: договори про передачу товару у власність (договори роздрібної купівлі-продажу, інтернет-торгівля тощо); договори про передачу майна у тимчасове користування (прокат); договори побутового підряду та окремих видів підрядних робіт, споживачем яких є фізична особа; договори про надання послуг фізичній особі як споживачу;

8) виокремлено ознаки, які властиві споживчим договорам: особливий суб'єктний склад, який передбачає наявність суб'єкта підприємницької діяльності або самозайнятої особи та фізичної особи – споживача; публічність споживчого договору; засада приєднання до умов договору, запропонованих суб'єктом підприємницької діяльності; оплатність; обов'язкова інформаційна складова характеристики предмета; консенсуальний характер.

9) запропоновано визначення поняття цивільно-правового захисту прав та інтересів споживачів, суть якого полягає у вчиненні споживачами фактичних та юридичних дій, спрямованих на захист своїх порушених прав та інтересів, діяльність уповноважених законом державних органів та громадських формувань щодо попередження (запобігання), припинення правопорушення та відновлення порушених прав;

10) охорону прав споживачів запропоновано розглядати як сукупність приватноправових та публічно-правових засобів, спрямованих на створення необхідних умов для реалізації передбачених законом прав споживачів та попередження (запобігання) порушень суб'єктивних прав споживачів;

11) обґрунтовано положення, відповідно до якого виконавець несе відповідальність за шкоду завдану життю, здоров'ю або майну споживача, що виникла у зв'язку з використанням речей, матеріалів, обладнання, приладів, інструментів, пристосувань чи інших засобів, необхідних для виконання ним робіт, незалежно від рівня його наукових і технічних знань, що дає можливість встановити їх властивості;

**удосконалено:**

12) поняття прав споживачів, як модель поведінки фізичних осіб, які здійснюють суб'єктивні цивільні права в сфері споживання товарів, робіт, послуг;

13) концепцію захисту споживачів як складову поняття охорони цивільних прав, що охоплює сукупність приватноправових і публічно-правових засобів, спрямованих на створення необхідних умов для ефективної реалізації споживачем суб'єктивного цивільного права на захист;

14) доктринальну позицію щодо особливостей договірної та недоговірної відповідальності у разі порушення прав споживачів. Встановлено критерії диференціації підстав договірної та недоговірної (деліктної) відповідальності в споживчих відносинах;

15) механізм застосування штрафних санкцій у договірних споживчих відносинах. Сплата неустойки та застосування інших видів цивільної відповідальності не звільняє продавця, виконавця від виконання зобов'язань в натурі;

16) концепцію відшкодування моральної шкоди в контексті компенсації немайнової шкоди, завданої споживачу внаслідок порушення його суб'єктивних цивільних прав, шляхом визначення у кожному конкретному випадку характеру і обсягу фізичних та моральних страждань;

17) класифікацію прав споживача, які поділяються на ті, що встановлені законодавством про захист прав споживачів і, які трансформуються у суб'єктивні цивільні права на підставі юридичних фактів: укладення споживчого договору, завдання майнової та моральної шкоди споживачу;

***набули подальшого розвитку:***

18) класифікація та характеристика правової природи споживчих договорів через призму публічних договорів та договорів приєднання;

19) цивільно-правові способи та засоби захисту прав та інтересів в контексті їх застосування в споживчих відносинах. Їх обрання залежить від змісту порушеного права та правових наслідків правопорушення;

20) аналіз підстав розірвання споживчого договору та внесення змін до нього у разі істотної зміни обставин та відмежування їх від істотного порушення договірних зобов'язань;

21) позиція, що застосування цивільно-правових способів захисту прав споживачів здійснюється переважно у юрисдикційній формі, що не виключає застосування окремих елементів самозахисту;

22) положення, що наявні або двозначні умови споживчих договорів повинні тлумачитись на користь споживача. Умови договору, що обмежують права споживачів, є нікчемними як такі, що суперечать законодавству;

23) підстави деліктної відповідальності продавця, виробника продукції, виконавця робіт, послуг за недоліки, дефекти товару, робіт, послуг, які завдали шкоди майну, здоров'ю споживача;

24) конкретизація поняття складу збитків в контексті порушення прав споживача неналежною якістю товарів, робіт, послуг;

25) підхід до відшкодування моральної шкоди, яка проявляється в моральних та фізичних стражданнях споживача, завданих недоліками товару, робіт та послуг, наданих споживачам, розмір якої повинен ґрунтуватися виходячи з характеру правопорушення та негативних наслідків, спричинених порушенням.



**Практичне значення одержаних результатів.** Основні положення дисертаційного дослідження, сформульовані висновки та пропозиції можуть бути використані у:

- науково-дослідній сфері – в подальших наукових дослідженнях проблем захисту прав споживачів;
- правотворчості – як теоретичний матеріал при опрацюванні та прийнятті законів та інших нормативних актів для удосконалення споживчих відносин та захисту прав споживачів;
- правозастосовчій діяльності – для забезпечення єдиних підходів до уніфікації судової практики у спорах про захист прав споживачів;
- у навчальному процесі для викладання навчальних дисциплін «Цивільне право України», «Міжнародне приватне право» та окремих курсів, присвячених вивченню проблем захисту прав споживачів.

Результати дисертаційного дослідження використовуються під час викладання навчальної дисципліни «Цивільне право України» та курсу «Цивільно-правові способи захисту прав споживачів в Україні» на юридичному факультеті Львівського національного університету імені Івана Франка.

**Особистий внесок здобувачки.** Дисертація є самостійною науковою роботою, виконаною здобувачкою особисто. Усі сформульовані у ній положення та висновки, що виносяться на захист, ґрунтуються на власних дослідженнях і отримані авторкою самостійно. Ідеї та розробки, що належать співавторам публікацій за темою дисертації, здобувачем не використовувалися.

**Апробація матеріалів дисертації.** Основні результати дисертаційної роботи оприлюднено на: IX Всеукраїнській науково-практичній конференції «Формування правової держави в Україні: проблеми і перспективи» (м. Тернопіль, 13 квітня 2007 р.); міжнародній науково-практичній конференції «Актуальні проблеми цивільного права», присвяченій пам'яті професора О. А. Пушкіна (м. Харків, 13–14 травня 2011 р.); міжнародній науковій конференції «Ольвійський форум-2011: стратегії України в геополітичному просторі» (м. Миколаїв, 8–12 червня 2011 р.); міжнародній науковій конференції «Римське право і сучасність» (м. Одеса, 28 травня 2011 р.); міжнародній науково-практичній конференції, присвяченій 15-річчю Національного університету «Одеська юридична академія» та 165-річчю Одеської школи права (VIII Прибузькі юридичні читання) (м. Миколаїв, 23–24 листопада 2012 року); II всеукраїнській науково-практичній конференції «Захист прав і свобод людини та громадянина в умовах формування правової держави» (м. Львів, 7–8 лютого 2013 р.); міжкафедральному круглому столі «Питання вдосконалення господарського та цивільного процесуального законодавства України» (м. Львів, 11 жовтня 2013 р.); міжнародній науково-практичній конференції «Міжнародне, національне та наднаціональне право: проблеми конвергенції» (м. Одеса, 13 грудня 2013 р.); міжнародній науково-практичній конференції «Особливості нормотворчих процесів в умовах адаптації законодавства України до вимог Європейського Союзу» (м. Херсон, 6–7 червня 2014 р.); міжнародній науково-практичній конференції «Юридична наука в XXI столітті: перспективні та

пріоритетні напрями досліджень» (м. Запоріжжя, 30–31 травня 2014 р.); міжнародній науково-практичній конференції «Реформування національного та міжнародного права: перспективи та пріоритети (м. Одеса, 23–24 січня 2015 р.); міжнародній науково-практичній конференції «Шості юридичні диспути з актуальних проблем приватного права», присвяченій пам'яті Є. В. Васьковського (до 150-річчя від дня його народження) (м. Одеса, 20–21 травня 2016 р.); міжнародній науково-практичній конференції «Ольвійський форум-2018: стратегії країн Причорноморського регіону в геополітичному просторі» (м. Николаїв, 7–10 червня 2018 р.); XXIV науково-практичній конференції «Теорія та практика сучасної юриспруденції» (м. Харків, 30 травня 2020 р.).

**Публікації.** Основні результати наукового дослідження висвітлено у 49 публікаціях, з яких: 1 одноосібна монографія, 21 стаття у фахових виданнях, у тому числі 7 – в іноземних виданнях, 16 тез доповідей на конференціях, круглих столах, науково-практичний коментар Цивільного кодексу України (§ 1 глави 82) (видання 1-ше; видання 2-ге), навчальний посібник «Цивільне право України» (глави 27–28), підручник «Цивільне право України» (глави 27–28) та 7 інших публікацій, які додатково відображають наукові результати дисертації.

**Структура роботи.** Структура дисертації зумовлена метою, завданнями та логікою дослідження. Робота містить титульний аркуш, анотацію, зміст, перелік умовних позначень, основну частину, список використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи становить 439 сторінок. Основна частина роботи містить вступ, п'ять розділів, які охоплюють 14 підрозділів та висновки. Список використаних джерел становить 495 найменувань на 54 сторінках.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми, її зв'язок з науковими програмами, планами, темами, визначено мету, завдання, об'єкт і предмет дослідження, його методологічну основу, наукову новизну одержаних результатів, їх практичне значення, апробацію та публікації результатів дослідження, наведено дані щодо його структури й обсягу.

**Розділ 1 «Загальнотеоретичні аспекти захисту прав споживачів в Україні»** складається із трьох підрозділів.

У *підрозділі 1.1. «Стан розробки проблеми захисту прав споживачів в науці цивільного права»* розкрито генезу концептуальних доктринальних підходів до проблем захисту прав споживачів.

У роботі зазначено, що з появою споживчого законодавства в 90-х роках розпочалось становлення та розвиток інституту захисту прав споживачів. Закон України від 12 травня 1991 року «Про захист прав споживачів» заповнив прогалини правового механізму їх захисту. Здійснено аналіз стану наукових розробок та правозастосовчої практики у сфері регулювання споживчих відносин. Відзначено, що до початку 90-х років не було вагомих наукових досліджень, які б з'ясували проблеми цивільно-правового захисту прав споживачів; більшість наукових доробок була зосереджена на соціально-економічних, політичних

передумовах виникнення консюмеризму, а також окремих договірних правовідносинах за участю споживачів.

За часів незалежності новизна споживчих відносин як об'єкта правового регулювання зумовила активні дослідження правових аспектів їх існування, насамперед на загальнотеоретичному рівні, що впливало і на законотворчу діяльність. Закон 1991 року активно редагувався, відбувалася його адаптація з Директивами ЄС, значні зусилля держава спрямувала також на освітницьку діяльність. Зокрема, станом на 2008 рік робочою групою Міністерства освіти і науки України та проекту ЄС і ПРООН «Спільнота споживачів та громадські об'єднання» була підготовлена Концепція споживчої освіти, а вже у 2008/2009 навчальному році на виконання Резолюції Комітету міністрів Ради Європи «Про освіту споживача у школах» Міністерство освіти та науки України додало до шкільної програми курс «Основи споживчих знань». Цей курс також рекомендовано, як дисципліну вибору у Вищих навчальних закладах.

Встановлено, що науковий інтерес до захисту прав споживачів є достатньо обґрунтований, але поза увагою вчених залишається дослідження питань, пов'язаних з розширенням договірної сфери за участю прав споживачів, застосування нових засобів захисту їх прав, проблеми цивільно-правової відповідальності продавця (виробника, виконавця), адаптація національного законодавства до міжнародних стандартів, зокрема Директив ЄС та Угоди про Асоціацію України з Європейським Союзом.

Аргументовано необхідність посилення захисту прав споживачів в Україні з причин специфічного їх становища в Україні та перспектив вступу країни до Європейського Союзу, де законодавство забезпечує належну реалізацію і захист прав споживачів.

*У підрозділі 1.2. «Становлення та розвиток інституту захисту прав споживачів» виокремлено та досліджено періодизацію становлення інституту захисту прав споживачів.*

Визначено перший етап розвитку споживчого законодавства з 1991 по 1996 роки, для якого характерним є прийняттям Верховною Радою України 12 травня 1991 року Закону України «Про захист прав споживачів», який визначив нові принципи підходи до врегулювання відносин за участю покупців, замовників товарів, робіт та послуг. Звернено увагу, що для виконання положень цього Закону були розроблені і прийняті численні законодавчі акти у сфері торговельного та інших видів обслуговування населення. Для другого етапу – 1996–2005 роки характерним є розвиток національного законодавства у сфері захисту прав споживачів по окремих напрямках споживчих прав. З цього моменту право споживача стало одним з основних прав людини, яке гарантоване Конституцією України. Саме тому, зважаючи на потребу адаптації вітчизняного законодавства до європейського Союзу і на виконання основних завдань, передбачених Концепцією розвитку технічного регулювання та споживчої політики (01.12.2005 р.) Верховною Радою України прийнято нову редакцію ЗУ «Про захист прав споживачів». Акцентовано увагу на правовому регулюванні нових форм торгівлі, реалізації положень деяких директив Євросоюзу.

Охарактеризовано період з 2006 року по нинішній час як третій етап новелізації національного законодавства з метою адаптації положень до права Європейського Союзу. Звернено увагу на посилення правового захисту прав споживачів, забезпечення ефективного контролю за якістю і безпекою продукції (товарів, усіх видів робіт і послуг), вдосконалення чинного законодавства про захист прав споживачів. З'ясовано правовий статус нового центрального органу виконавчої влади – Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужби).

Аргументовано необхідність подальшого законотворчого процесу в Україні з питань захисту прав споживачів. Наголошено, що розвиток і становлення захисту прав споживачів в Україні не обмежується вже прийнятими нормативними документами. 29 березня 2017 року на засіданні Кабінету Міністрів України ухвалено Концепцію державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року, одним із головних напрямків Концепції є адаптація національного законодавства до законодавства Європейського Союзу відповідно до зобов'язань, передбачених Угодою про Асоціацію України з Європейським Союзом. Акцентовано, що метою цієї Концепції є створення та впровадження ефективної системи захисту прав споживачів в Україні на засадах ЄС з урахуванням кращих практик країн ЄС.

У підрозділі 1.3. *«Проблеми адаптації законодавства України до права Європейського Союзу в сфері захисту прав споживачів»* у порівняльному аспекті досліджено положення чинного законодавства у сфері регулювання споживчих відносин та його адаптації до права Європейського Союзу.

Встановлено, що положення законодавства України свідчить про повне та детальне регулювання ряду споживчих правовідносин, які аналогічним чином відображені у положеннях законодавства ЄС (звісно, з певними винятками).

Визначено групи правовідносин за участю споживачів, що врегульовані Директивами ЄС та нормами українського законодавства: відповідальність за неналежну якість та безпеку продукції; гарантійні зобов'язання; маркування продукції; накладення судової заборони; позначення цін; контрактів, що укладаються на відстані; якості води, призначеної для споживання; несправедливих умов у контрактах, укладених із споживачами. Акцентовано увагу на правовідносинах, які врегульовані директивами ЄС та частково нормами українського законодавства. Це, зокрема, споживчі правовідносини, об'єктами яких є лікарські препарати, туристичні контракти, харчова продукція.

З метою адаптації положень національного законодавства до Директиви ЄС від 25 липня 1985 р. 85/374/ЄЕС «Про наближення законів, постанов та адміністративних положень держав-членів щодо відповідальності за неякісну продукцію» запропоновано внесення змін до чинного законодавства. Обґрунтовано доцільність доповнення ч. 2 ст. 1210 ЦК України «Особи, зобов'язані відшкодувати шкоду, завдану внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг)» абзацом, в якому передбачено звільнення виробника від відповідальності, якщо він доведе, що саме рівень науково-технічного розвитку на час випуску продукції в обіг не дозволив виявити наявність недоліку, а ст. 21

ЗУ «Про рекламу» «Реклама лікарських засобів, медичної техніки, методів профілактики, діагностики, лікування і реабілітації» - положенням про заборону реклами медичних препаратів, що призначені частково або повністю дітям.

**Розділ 2 «Загальна характеристика відносин у сфері захисту прав споживачів»** складається із трьох підрозділів.

У підрозділі 2.1. «Учасники споживчих правовідносин» встановлено, що правовідносини за участю споживачів – це врегульовані законом, договірними умовами та правовими звичаями суспільні відносини, які виникають між фізичною особою (споживачем), який придбаває або має намір придбати товар (роботи, послуги) для задоволення особистих, побутових та сімейних потреб шляхом укладення договору зі суб'єктом підприємницької діяльності (продавцем, виконавцем, виробником, імпортером) або самозайнятою особою, що забезпечується державно-примусовим захистом споживача як слабкої сторони за допомогою особливих правових форм, засобів і методів впливу.

Запропоновано правовідносини за участю споживача поділити на такі види: а) регулятивні, що виникають з укладених договорів і спрямовані на регламентацію взаємовідносин між продавцем (виробником, виконавцем) та споживачем; б) охоронні, що виникають з метою захисту порушених суб'єктивних цивільних прав споживачів.

Виділено ознаки, які характеризують споживача як учасника споживчих відносин, згідно з ч. 22 ст. 1 ЗУ «Про захист прав споживачів». Фізична особа визнається споживачем, якщо, по-перше, має намір замовити або придбати товари (роботи, послуги); по-друге, замовляє, придбаває товари (роботи, послуги); по-третє, використовує товари (роботи, послуги). Згідно першої ознаки – фізична особа наділяється правовим статусом споживача, навіть при відсутності факту укладення цивільно-правового договору. Друга ознака проявляється у виникненні конкретних правовідносин за участю споживача. Контрагентом виступатиме індивідуалізований продавець (виробник) або виконавець. Прикладом таких правовідносин є цивільно-правовий договір про передачу майна у власність, у тимчасове користування, про виконання робіт чи надання послуг. Третя ознака вимагає безпосереднього використання споживачем товарів (робіт, послуг). До кола споживачів слід включати не тільки фізичну особу, яка безпосередньо придбала товар або замовила роботу (послугу), а й ту, що користується ним. У випадку заподіяння шкоди останній, у неї виникає право на захист за ЗУ «Про захист прав споживачів», аналогічне до права покупця-споживача.

Цивільне законодавство про захист прав споживачів спрямоване на забезпечення належного та ефективного захисту більш слабкої сторони – споживача-фізичної особи. Це зумовлено необхідністю реалізації одного з основоположних цивільно-правових принципів – принципу рівності суб'єктів цивільного права. Водночас, наділення юридичних осіб правами «споживача» призведе до порушення зазначеного принципу у споживчих правовідносинах.

У підрозділі 2.2. «Об'єкти та зміст правовідносин у сфері захисту прав споживачів» здійснена характеристика об'єктів та змісту цих правовідносин.

З'ясовано, що об'єктами споживчих правовідносин є «продукція для особистих потреб». Під цим терміном розуміються товари, роботи та послуги.

Встановлено, що для споживчого договору властиві свої характерні особливості: по-перше, товаром можуть виступати лише оборотоздатні речі, на придбання речей, обмежених в обороті, потрібен спеціальний дозвіл, по-друге, це – речі, призначені для особистого, сімейного, домашнього чи іншого користування, не пов'язаного з здійсненням підприємницької діяльності, тобто даний товар за призначенням можна класифікувати як споживчий. Робота, яка виконується за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб – це діяльність виконавця, результатом, якої є виготовлення товару або зміна його властивостей. На відміну від роботи, послуга не має уречевленого змісту і споживається в процесі її надання і є діяльністю, спрямованою на задоволення потреб споживача.

Визначено зміст правовідносин у сфері захисту прав споживачів. Його становлять суб'єктивні права та юридичні обов'язки їх учасників. Встановлено, що суб'єктивні права споживачів відображають статику правових відносин. На відміну від статичної, здійснення суб'єктивних прав споживачами і виконання суб'єктивних обов'язків їх контрагентами свідчать про динаміку поведінки учасників споживчих відносин. Обгрунтовано, що споживчі відносини – це правова конструкція, у межах якої здійснюється суб'єктивне цивільне право і відповідно, виконується юридичний обов'язок. Під суб'єктивними правами споживачів розуміються права споживачів як учасників конкретного цивільного правовідношення, які виникли з приводу продажу товарів, надання послуг та виконання робіт, що визначають міру можливої власної поведінки.

Споживач здійснює суб'єктивні цивільні права на власний розсуд у межах, встановлених договором чи актами цивільного законодавства. Права та обов'язки, передбачені ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» трансформуються в суб'єктивні цивільні права та обов'язки на підставі наступних юридичних фактів: укладення споживчого договору, завдання майнової та моральної шкоди споживачу.

Запропоновано цивільні правовідносини за участю споживача розглядати як:

- правовідносини, що виникають між споживачем і підприємцем (цивільні договірні правовідносини за участю споживачів);
- правовідносини, що виникають з метою захисту порушених прав споживачів, що реалізуються в охоронному правовідношенні.

У підрозділі 2.3. «Договір як підстава виникнення споживчих правовідносин» з'ясовано, що правовою формою опосередкування відносин між продавцем (виробником, виконавцем) та споживачем є договір.

Аргументовано, що поняття «споживчий договір» об'єднує різні цивільно-правові договори – купівлі-продажу, виконання робіт, надання послуг, які мають на меті реалізацію споживчих потреб фізичної особи. Класифікація споживчих договорів виявляє характерні особливості окремих з них. Водночас, в сфері захисту споживачів вони мають спільні ознаки.

Запропоновано передбачити у статті 1 ЗУ «Про захист прав споживачів» «Визначення термінів» визначення споживчого договору. У зв'язку із цим, викласти п. 7 наведеної статті у такій редакції: «Споживчий договір – це договір, за яким одна сторона – суб'єкт підприємницької діяльності (продавець, виробник, виконавець) або самозайнята особа, зобов'язується продати, виготовити виріб (товар), виконати роботи або надати послуги, за плату другій стороні – споживачу (фізичній особі)».

Виділено основні ознаки споживчих договорів: 1) особливий суб'єктний склад, яких передбачає наявність суб'єкта підприємницької діяльності або самозайнятої особи та фізичної особи – споживача; 2) публічність споживчого договору; 3) засада приєднання до умов договору, запропонованих суб'єктом підприємницької діяльності; 4) оплатність; 5) присутність обов'язкової інформаційної складової характеристики предмета споживчого договору; 6) консенсуальний характер.

Виділено ознаки споживчого договору як публічного: 1) контрагентом споживача є суб'єкт підприємницької діяльності; 2) останній не має права надавати переваги одному споживачеві перед іншими; 3) зобов'язаний укласти договір із споживачем, який першим відгукнувся на пропозицію; 4) у разі порушення вище зазначених норм, суб'єкт підприємницької діяльності відповідатиме за завдані споживачеві збитки.

Особливості договору приєднання за участі споживача: 1) договір розроблений однією стороною у вигляді формуляру або іншої стандартної форми; 2) споживач не приймає участь у такій розробці; 3) підпис споживача на формулярі або вчинення конклюдентних дій є згодою укласти даний договір на визначених контрагентом умовах.

**Розділ 3 «Права споживачів як об'єкт цивільно-правового захисту»** складається із трьох підрозділів.

*У підрозділі 3.1. «Поняття захисту цивільних прав споживачів»* з'ясовано, що цивільно-правовий захист прав та інтересів споживачів – це фактичні і юридичні дії споживачів щодо захисту прав та інтересів, які передбачені у Законі України «Про захист прав споживачів», діяльність уповноважених законом державних органів у межах їх компетенцій, громадських формувань із застосуванням універсальних і спеціальних заходів, способів захисту суб'єктивних цивільних прав та інтересів споживача, що спрямовані на попередження, припинення правопорушення, відновлення порушених прав, а також заходів цивільно-правової відповідальності, які передбачені законодавством про захист прав споживачів.

Встановлено, що належними заходами протидії порушень у сфері захисту прав споживачів є застосування відповідних засобів їх захисту. Засіб захисту прав споживачів включає сукупність методів, прийомів, а також застосування цивільно-правових способів захисту, що спрямовані на захист порушених прав споживачів. Поняття «спосіб» захисту передбачено статтею 16 ЦК України «Захист цивільних прав та інтересів судом» використовуються лише відносно

юрисдикційної форми захисту, у зв'язку з цим не підлягає ототожненню з поняттям «засіб захисту».

Аргументовано, що у кожному конкретному випадку споживач, чії права та інтереси порушені, сам вирішує питання, пов'язані з вибором засобів захисту та їх практичної реалізації. В межах форм захисту, споживач може захищати свої права самостійно (самозахист), а також в адміністративному, нотаріальному порядку чи шляхом звернення до суду. Визначено, що цивільно-правовий захист прав споживачів здійснюється в межах форм, передбачених загальними нормами цивільного та цивільно-процесуального законодавства, але з урахуванням особливостей, що містяться в законодавстві про захист прав споживачів.

У *підрозділі 3.2. «Поняття та класифікація способів захисту прав споживачів»* з'ясовано, що обрання цивільно-правового способу захисту порушених цивільних прав або інтересів споживачів залежать саме від змісту порушених прав та правових наслідків правопорушення. Це може бути припинення дії, яка порушує права споживачів, або відновлення становища, що існувало до порушення. В окремих випадках - можливість визнати правочин недійсним або застосувати компенсаційний спосіб захисту прав споживачів. Незалежно від обраного способу, сам захист прав споживачів повинен відбуватись відповідно принципів розумності, справедливості та добросовісності.

Визначено, що найбільш доцільними способами захисту прав споживачів є: припинення дії, яка порушує право, зміна та припинення правовідношення, визнання правочину недійсним, відшкодування збитків та/або відшкодування моральної (немайнової) шкоди. Захист прав споживача може поєднувати декілька способів захисту.

У ході дослідження аспектів належного способу захисту суб'єктивного цивільного права звернена увага на те, що обраний спосіб захисту повинен призводити до реального відновлення прав позивача, тобто забезпечувати ефективність захисту. Запропоновано способи захисту прав споживачів поділяти на превентивно-припиняючі та компенсаційні. Встановлено кілька етапів механізму захисту порушених прав споживача. Визначено, що на першому етапі встановлюється факт правопорушення. На другому – споживач, враховуючи власні інтереси, обґрунтовує правові вимоги, які будуть пред'явлені іншій стороні. На третьому етапі споживач пред'являє ці вимоги. Наступним етапам властиве звернення безпосередньо до юрисдикційного органу з метою захисту (відновлення) порушеного права.

У *підрозділі 3.3. «Строки здійснення та захисту цивільних прав споживачів»* акцентовано увагу на гарантійних строках, термінах придатності, строках служби та усунення недоліків, позовній давності.

Встановлено, що впродовж строків здійснення прав споживач може реалізувати ті можливості, які закладені у суб'єктивному праві. Наголошено на необхідності розмежування гарантійних строків, строків придатності та служби. Аргументовано, що для споживача є важливою саме гарантія якості продукції, яка використовуватиметься для особистих потреб. У зв'язку з цим запропоновано уточнити ч. 5 ст. 1 ЗУ «Про захист прав споживачів» і викласти



наступним чином: гарантійний строк – строк, протягом якого виробник (продавець, виконавець), в першу чергу гарантує належну якість продукції у зв'язку із запровадженням її в обіг, а у разі виявлення недоліків (істотних недоліків) бере на себе зобов'язання їх усунути відповідно до положень цього Закону.

Обґрунтовано, що положення Закону України «Про захист прав споживачів», порівняно з Директивою Європейського Парламенту та Ради від 25 травня 1999 року 1999/44/ЄС «Про певні питання продажу та гарантії товару споживання», забезпечують більш високий ступінь захисту прав споживачів.

Застережено, що можливість вимагати від суду захисту права чи охоронюваного законом інтересу також не є безмежною у часі: за загальними правилами вона обмежена встановленими у законі строками позовної давності. Цивільне законодавство передбачає загальну та спеціальну позовну давність, яка поширюється і на вимоги споживача щодо захисту своїх прав, а також особливості її перебігу.

**Розділ 4 «Превентивно-правоприпиняючі способи захисту прав споживачів»** складається із трьох підрозділів.

*У підрозділі 4.1. «Припинення правопорушення як спосіб захисту»* визначено сферу застосування цього способу. Вимогою про припинення дії, яка порушує право, наділяється споживач, коли відбувається реальне порушення його суб'єктивного права. Встановлено, що споживач може припинити порушення в реальному часі. Тобто цей спосіб захисту не можна застосовувати у випадку лише загрози порушення.

З'ясовано, що на етапі, коли фізична особа є лише потенційним споживачем (має намір придбати продукцію), вона отримує інформацію про продукцію, яка може ввести її в оману і спонукає до укладення договору. У зв'язку з цим, обґрунтовується необхідність тлумачення наступних дефініцій: а) необхідна інформація для споживача, це інформація, що відображає відомості про продукцію; б) доступна інформація – означає, що вона має бути доступною для сприйняття різними групами користувачів, аналітиків, бути однозначною, чіткою і без зайвої деталізації; в) достовірна інформація — містить об'єктивне відображення процесів та явищ, що відбуваються в суспільстві. Своєчасною є інформація, що подана споживачу в потрібний момент.

Зважаючи на важливість обов'язку інформативного забезпечення сторони покупця у договорі роздрібної купівлі-продажу, запропоновано внести уточнення у ч.1 ст. 700 ЦК України та викласти її у наступній редакції: «1. Продавець зобов'язаний надати покупцеві до придбання ним товару необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про товар, що пропонується до продажу. Інформація має відповідати вимогам закону та правилам роздрібної торгівлі щодо її змісту і способів надання».

Застережено, що органи влади, що реалізують державну політику у сфері захисту прав споживачів, та громадські організації споживачів наділені правом звернення з позовом до суду про визнання дій продавця, виробника (підприємства, що виконує їх функції), виконавця протиправними лише щодо

невизначеного кола споживачів і припинення цих дій. Також важливим є те, що рішення суду, яке набрало законної сили, про визнання дій продавця, виробника (підприємства, що виконує їх функції), виконавця протиправними щодо невизначеного кола споживачів є обов'язковим для суду, що розглядає позов споживача щодо цивільно-правових наслідків їх дій з питань, чи мали місце ці дії і чи були здійснені цими особами.

У підрозділі 4.2. «Зміна та припинення правовідношення» досліджено, що вимога про зміну договору та вимога про його припинення шляхом розірвання є основними способами захисту порушення прав споживачів у договірних правовідносинах. Обґрунтовано, що зміна споживчого договору не тягне повного припинення правовідносин, що виникли на підставі цього договору, однак змінює їх зміст. Зміна споживчого договору як спосіб захисту, має місце при зміні його об'єкта та змісту.

Споживчий договір може бути змінено або припинено за рішенням суду на вимогу споживача у разі істотного порушення договору другою стороною. Акцентовано, що у системі захисту прав споживачів, вимога про припинення правовідношення застосовується у разі виявлення ними істотних недоліків у товарі (роботі, послугі).

Припинення правовідношення як спосіб захисту, застосовується у разі невиконання чи неналежного виконання боржником своїх обов'язків або неправомірного використання кредитором свого суб'єктивного права. З'ясовано, що застосування у споживчих відносинах виконання обов'язку в натурі як способу захисту, впливає із загального принципу належного виконання зобов'язання. Цей спосіб полягає в обов'язку вчинити дію на користь споживача або утриматись від дії, незалежно від застосування до продавця, виконавця інших заходів впливу.

Запропоновано внесення системних змін до чинного законодавства, які сформулюють законодавчі гарантії захисту прав споживачів у разі невиконання або неналежного виконання споживчого договору. Звернена увага на продукцію, яка є фальсифікованою. У випадку придбання споживачем такої продукції, доцільно визнавати договір недійсним на підставі статті 230 ЦК України «Правові наслідки вчинення правочину під впливом обману» і вимагати відшкодування збитків у подвійному розмірі та моральної шкоди.

У підрозділі 4.3. «Визнання правочину недійсним» обґрунтовано, що підставою визнання споживчого договору недійсним є недотримання умов, які передбачені споживчим законодавством.

Акцентовано увагу на тому, що продавець (виконавець, виробник) не має права у договорі пропонувати і включати умови, які є несправедливими. Наявність цих умов є підставою для визнання їх недійсними, а в окремих випадках і для визнання недійсним договору в цілому. Визначено, що умови споживчого договору є несправедливими, якщо вони порушують принцип добросовісності і призводять до істотного дисбалансу договірних прав та обов'язків і завдають шкоди споживачу.

З'ясовано, що використання нечесної підприємницької практики при укладенні правочину призводить до його недійсності. Нечесна підприємницька практика – вчинення дій, що кваліфікуються законодавством як прояв недобросовісної конкуренції. У споживчих правовідносинах будь-яка діяльність, яка вводить споживача в оману чи є агресивною діяльністю (містить елементи примусу та істотно впливає чи може вплинути на свободу вибору або поведінку споживача стосовно придбання продукції), вважається нечесною підприємницькою діяльністю. Підприємницька практика є такою, що вводить в оману, якщо вона спонукає або може спонукати споживача дати згоду на здійснення правочину, на який в іншому випадку він не погодився б, шляхом надання йому неправдивої чи неповної інформації або ненадання інформації про товари, роботи, послуги.

Встановлено, що нечіткі чи двозначні положення договорів, які укладені із споживачами, мають тлумачаться на користь споживача. Умова споживчого договору, яка була визнана недійсною, є такою з моменту його укладення. У випадку, коли умови договору, обмежують права споживача і в результаті цього йому завдано збитки, останні підлягають відшкодуванню винною особою.

**Розділ 5 «Компенсаційні способи захисту прав споживачів»** складається із двох підрозділів.

*У підрозділі 5.1. «Відшкодування збитків та моральної шкоди як способи захисту прав споживачів»* досліджено, що заподіяння шкоди внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг) є підставою виникнення недоговірною зобов'язання між заподіювачем шкоди та споживачем. На правову природу даного зобов'язання, не впливає той факт, що ці особи можуть перебувати у договірних правовідносинах. Важливо розмежувати їхні права та обов'язки, які реалізуються у межах договірних відносин, а також ті, регулювання яких відбувається поза договором. Якщо у результаті використання неякісного товару заподіяно шкоду життю, здоров'ю, майну споживача або інших осіб, між сторонами виникають позадоговірні відносини.

Акцентовано, що, пред'являючи вимоги до продавця (виробника, виконавця), споживач, у першу чергу, зобов'язаний звернути увагу на визначення у ЦК України розміру відшкодування збитків. Це пов'язано з тим, що за порушення окремих видів споживчих договірних зобов'язань передбачається відшкодування збитків в обмеженому розмірі. Встановлено, що у більшості норм ЦК України визначена відповідальність без застережень щодо виду чи розміру збитків. У випадку, коли споживачеві завдано збитки, то обов'язок сторони їх відшкодувати виникає на підставі статті 22 ЦК України.

Виокремлено право споживача на компенсацію моральної шкоди внаслідок порушення зобов'язання. З'ясовано, що моральна шкода за порушення цивільно-правового договору як спосіб захисту суб'єктивного цивільного права може бути компенсована і в тому разі, якщо це прямо не передбачено законом або договором (правова позиція, викладена у постанові Великої Палати Верховного Суду від 01.09.2020 № 216/3521/16-ц (14-714 цс 19)). Отже, моральна шкода підлягає стягненню на підставі статей 16 та 23 ЦК України і статей 4 та 22 ЗУ

«Про захист прав споживачів» навіть у тих випадках, коли умовами договору право на компенсацію моральної шкоди не передбачено.

Обґрунтовано, що моральна шкода може проявлятися у моральних чи фізичних стражданнях (наприклад, у вигляді відчаю, страху або болю тощо), завданих споживачеві, внаслідок порушення його споживчих прав виробником, продавцем, виконавцем. У кожному конкретному випадку розмір відшкодування повинен ґрунтуватися на характері і обсязі завданих споживачеві фізичних та моральних страждань, а також на загальновідомих принципах: справедливість, розумність, добросовісність.

У підрозділі 5.2. «Відшкодування шкоди, завданої внаслідок недоліків товарів, робіт, послуг у деліктних відносинах» встановлено критерії відмежування підстав недовірної (деліктної) відповідальності у споживчих відносинах від договірної.

Визначено підстави деліктної відповідальності продавця, виробника продукції, виконавця робіт, послуг за недоліки, дефекти товару, робіт, послуг. Звернено увагу на «усічений» склад правопорушення: а) наявність шкоди, яка виражається в ушкодженні здоров'я, смерті, пошкодженні або знищенні будь-якого об'єкта права власності за винятком самого товару (результату роботи); б) наявність недоліку проданого товару, наданих послуг, виконаних робіт; в) причинний зв'язок, котрий пов'язує між собою недолік і наявну шкоду.

Обґрунтовано, що відшкодування шкоди, завданої недоліками товарів, робіт чи послуг як спосіб захисту не прив'язане до виду недоліків; достатньо доказати факт наявності будь-якого недоліку. Визначено, що сам по собі факт наявності недоліку не є підставою для відшкодування шкоди згідно із положеннями ст. 1209 ЦК України. Цей недолік повинен зумовити заподіяння шкоди, а отже, – перебувати із такою шкодою у причиновому зв'язку. Встановлено, що вина продавця (виробника, виконавця) презюмується, тобто відсутність вини у власних діях відповідач доводить особисто. Однак, виробник не буде нести відповідальності та звільняється від відшкодування шкоди, якщо доведе наявність будь-якої з таких обставин: 1) він не вводив продукцію в обіг; 2) дефект, внаслідок якого завдано шкоду, виник після введення виробником продукції в обіг, крім випадків, коли виникнення такого дефекту було зумовлено конструкцією чи складом продукції; 3) продукція була виготовлена чи розповсюджена виробником не в ході провадження ним господарської діяльності; 4) дефект в продукції виник внаслідок недодержання виробником вимог законодавства чи виконання обов'язкових для нього приписів органів державної влади.

## ВИСНОВКИ

Викладені у дисертаційній роботі теоретичні положення та узагальнення дали змогу сформулювати концептуальні засади цивільно-правових засобів захисту прав споживачів. Основні висновки дисертаційного дослідження, що

розширюють і доповнюють винесені на захист положення наукової новизни, полягають у наступному:

1. Цивільні правовідносини за участю споживачів – це суспільні відносини, врегульовані нормами цивільного права, договірними умовами та правовими звичаями, які виникають між фізичною особою (споживачем), що має намір придбати товар (роботу, послуг), або придбає товари (роботи, послуги), для задоволення побутових, особистих, сімейних і інших потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності, і її потенційним чи реальним контрагентом (продавцем, виконавцем, виробником, імпортером, уповноваженою виробником (продавцем) організацією або уповноваженим виробником (продавцем) суб'єктом підприємницької діяльності, що забезпечується державно-примусовим захистом споживача як слабкої сторони за допомогою цивільно-правових форм, засобів і методів юридичного впливу.

2. Визначено види цивільних правовідносин за участю споживачів:

- правовідносини, що виникають між споживачем і суб'єктом підприємницької діяльності (цивільні правовідносини за участю споживачів) з приводу придбання товарів, робіт, послуг: регулятивні;
- правовідносини, що виникають з метою захисту порушених прав споживачів, що реалізуються в охоронному правовідношенні.

Така класифікація правовідносин за участю споживачів обумовлена комплексним характером законодавчого регулювання та можливістю безпосередньої участі споживача тільки в двох видах правовідносин.

3. З метою адаптації положень національного законодавства до ст. 7 Директиви ЄС від 25 липня 1985 р. 85/374/ЄЕС «Про наближення законів, постанов та адміністративних положень держав-членів щодо відповідальності за неякісну продукцію» необхідно доповнити:

- ч. 2 ст. 1210 ЦК України «Особи, зобов'язані відшкодувати шкоду, завдану внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг)» абзацом 2 і викласти частину 2 у такій редакції: «Шкода, завдана внаслідок недоліків робіт (послуг), підлягає відшкодуванню їх виконавцем. Виробник звільняється від відповідальності, якщо доведе, що саме рівень науково-технічного розвитку на час випуску продукції в обіг не дозволив виявити наявність недоліку»;

- ст. 21 ЗУ «Про рекламу» доповнити частиною 2<sup>1</sup> такого змісту: «Заборається реклама лікарських засобів, що призначені частково або повністю дітям».

4. Запропоновано розуміння спеціального правового положення споживача як цивільно-правового статусу фізичної особи, що виражається у набуті нею додаткових прав, з метою подолання правової нерівності з реальним і/або можливим контрагентом, у випадку придбання (наміру придбати, використати) товару для задоволення особистих, побутових, сімейних та інших потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності.

5. Цивільне законодавство про захист прав споживачів спрямоване на забезпечення належного та ефективного захисту більш слабкої сторони – споживача-фізичної особи. Це зумовлено необхідністю реалізації одного з

основоположних цивільно-правових принципів – принципу рівності суб'єктів цивільного права. Водночас, наділення юридичних осіб правами «споживача» призведе до порушення зазначеного принципу у споживчих правовідносинах.

6. На основі аналізу наукових досліджень і чинного законодавства, пропонується розуміти «права споживачів» як теоретико-прикладну правову категорію, що включає в себе не тільки цивільно-правові можливості реалізації прав невизначеним колом осіб, але й суб'єктивні цивільні права конкретної фізичної особи, які є об'єктом охорони та захисту.

7. Ґрунтуючись на загальнотеоретичному вченні про суб'єктивні і об'єктивні права, пропонується розрізнити права споживачів в об'єктивному та суб'єктивному значеннях з метою: а) недопущення можливості використовувати ці права як зі сторони суб'єктів підприємницької діяльності, так і з сторони споживачів на шкоду іншій стороні; б) вироблення єдиної судової практики, що обумовлює необхідність теоретико-прикладного підходу до вивчення даної проблеми.

8. Запропоновано під об'єктивними правами споживачів розуміти сукупність цивільно-правових та інших норм, які передбачають ідеальні моделі поведінки невизначеного кола фізичних осіб, здатних в майбутньому мати і здійснювати свої суб'єктивні права в об'єктивній дійсності для задоволення своїх побутових, сімейних, домашніх і інших потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності. Вказані права не персоніфіковані, складають основу позитивного законодавства та цивільно-правового механізму охорони прав споживачів. Об'єктивні права споживачів знаходяться в постійному динамічному розвитку, залежать від соціально-економічного рівня господарсько-фінансових відносин, стану споживчого ринку, інноваційних технологій та інших умов господарювання.

9. До спеціальних прав споживачів слід віднести права: на вільний вибір товарів, на свободу укладення договору, на інформацію, на придбання і користування товарами належної якості, на безпеку товарів, на використання товару за призначенням, на обмін якісного товару, на одностороннє розірвання договору, на відмову від договору. Права і обов'язки передбачені ст. 4 ЗУ «Про захист прав споживачів» трансформуватимуться у суб'єктивні цивільні права споживача на підставі юридичних фактів: укладення споживчого договору, завдання майнової (матеріальної) та моральної шкоди.

Під суб'єктивними правами споживачів розуміються права споживачів як учасників конкретного цивільного правовідношення, які виникли з приводу продажу товарів, надання послуг та виконання робіт, що визначають міру можливої власної поведінки.

10. Запропоновано передбачити у статті 1 ЗУ «Про захист прав споживачів» визначення споживчого договору. У зв'язку із цим, викласти п. 7 наведеної статті у такій редакції: «Споживчий договір – це договір, за яким одна сторона – суб'єкт підприємницької діяльності (продавець, виробник, виконавець) або самозайнята особа, зобов'язується продати, виготовити виріб (товар),

виконати роботи або надати послуги, за плату другій стороні – споживачу (фізичній особі)».

Основні ознаки споживчих договорів: 1) особливий суб'єктний склад, яких передбачає наявність суб'єкта підприємницької діяльності або самозайнятої особи та фізичної особи – споживача; 2) публічність споживчого договору; 3) засада приєднання до умов договору, запропонованих суб'єктом підприємницької діяльності; 4) оплатність; 5) присутність обов'язкової інформаційної складової характеристики предмета споживчого договору; 6) консенсуальний характер.

11. Виділено ознаки споживчого договору як публічного: 1) контрагентом споживача є суб'єкт підприємницької діяльності; 2) останній не має права надавати переваги одному споживачеві перед іншими; 3) зобов'язаний укласти договір із споживачем, який першим відгукнувся на пропозицію; 4) у разі порушення вище зазначених норм, суб'єкт підприємницької діяльності відповідатиме за завдані споживачеві збитки.

Особливості договору приєднання за участі споживача: 1) договір розроблений однією стороною у вигляді формуляру або іншої стандартної форми; 2) споживач не приймає участь у такій розробці; 3) підпис споживача на формулярі або вчинення конклюдентних дій є згодою укласти даний договір на визначених контрагентом умовах.

12. У ч. 1 ст. 673 ЦК України «Якість товару» запропоновано визначення якості: «Якість – сукупність властивостей товару, які відповідають вимогам нормативних актів та умовам договору, щодо задоволення конкретних особистих потреб покупця».

13. Запропоновано у ч. 1 ст. 700 ЦК України «Надання покупцеві інформації про товар» внести уточнення та викласти її у наступній редакції: «1. Продавець зобов'язаний надати покупцеві, до придбання ним товару необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про товар, що пропонується до продажу. Інформація має відповідати вимогам закону та правилам роздрібної торгівлі щодо її змісту і способів надання».

14. Уточнити ч. 5 ст. 1 ЗУ «Про захист прав споживачів» щодо поняття гарантійного строку та викласти п. 5 наступним чином: «Гарантійний строк – строк, протягом якого виробник (продавець, виконавець), гарантує належну якість продукції у зв'язку із запровадженням її в обіг, а у разі виявлення недоліків (істотних недоліків) бере на себе зобов'язання їх усунути відповідно до положень цього Закону».

15. Запропоновано у статті 1 ЗУ «Про захист прав споживачів» зазначити найм як діяльність наймодавця-суб'єкта підприємницької діяльності з надання у користування споживачеві індивідуально визначених речей для задоволення його особистих потреб. А також поширити на споживача-наймача права, які містяться у ЗУ «Про захист прав споживачів»: на безпеку речі; на належну якість; на право на інформацію про річ; на відшкодування майнової та моральної шкоди.

16. Запропоновано статтю 978 ЦК України «Договір охорони» доповнити абзацом другим та викласти у наступній редакції: «За договором охорони

фізичної особи, одна сторона (охоронець), що є суб'єктом підприємницької діяльності, зобов'язується забезпечити за плату і у визначені строки усунення небезпеки, яка загрожує життю та здоров'ю другої сторони (фізичної особи, яка охороняється)».

17. Специфіка правовідносин з надання ритуальних послуг, а також пряма вказівка Типового положення «Про ритуальну службу в Україні» (п. 6) та ст. 8 ЗУ «Про поховання та похоронну справу» на регулювання надання ритуальних послуг ЗУ «Про захист прав споживачів», дають можливість зробити висновок про спеціальний захист замовника-фізичної особи нормами споживчого законодавства.

Становище споживачів ритуальних послуг, а також немайновий характер втрат, яких споживачі ритуальних послуг зазнають внаслідок порушення їх прав з боку виконавців ритуальних послуг, вимагає спеціального законодавчого регламентування такої форми їх відповідальності як компенсація моральної шкоди.

18. Встановлено, якщо замовником туристичних послуг виступає роботодавець (індивідуальний підприємець або юридична особа) чи інша особа, що замовляє комплексну туристичну послугу в інтересах фізичних осіб, то у цьому випадку договір буде розглядатись як договір на користь третьої особи. Виконавець зобов'язаний виконати свій обов'язок на користь не кредитора, а третьої особи, що має право вимагати від боржника виконання зобов'язання на свою користь, з поширенням на неї правил ст. 633 ЦК України «Публічний договір». Такий договір буде укладатись між замовником і виконавцем (турфірмою) на користь третьої особи.

Запропоновано доповнити ст. 20 ЗУ «Про туризм» наступним положенням: «Договір на туристичне обслуговування може укладатись з замовником на користь третьої особи (туриста)». Зважаючи на специфіку цих правовідносин, на подвійне трактування і вирішення спорів судовою практикою, доцільно ввести імперативну норму про повне відшкодування майнових збитків туристу (споживачеві), а також компенсацію моральної шкоди незалежно від майнових відшкодувань.

19. При визначенні відповідальності операторів, провайдерів телекомунікацій за ненадання повної, достовірної інформації або неналежне виконання ними умов договору про надання телекомунікаційних послуг споживачу, необхідно враховувати характер та обсяг обов'язків, що були покладені договором на кожну з його сторін. Не можна притягнути операторів, провайдерів телекомунікацій до відповідальності у разі невиконання чи неналежного виконання обов'язків з надання споживачеві телекомунікаційних послуг, якщо споживач зі своєї сторони не вчинив дій, що були необхідними для отримання цих послуг, до вчинення яких він був зобов'язаний умовами договору. З вимогою про оскарження незаконних дій операторів, провайдерів телекомунікацій споживачі можуть звернутись до судових та інших уповноважених державних органів.

20. Досліджено, ознаки договору приєднання (ст. 634 ЦК України) у положеннях ЗУ «Про споживче кредитування» (ч. 1 ст. 20). Споживач, реалізуючи право на укладення договору споживчого кредиту, наділений правом



укласти договір про надання додаткових чи супутніх послуг лише з визначеною кредитодавцем особою.

21. Визначено, що цивільно-правовий захист прав та інтересів споживачів - це фактичні і юридичні дії споживачів, спрямовані на захист своїх порушених прав та інтересів; діяльність уповноважених законом державних органів, громадських формувань щодо попередження (запобігання), припинення правопорушення та відновлення порушених прав.

22. Охорону прав споживачів слід розглядати як сукупність приватноправових і публічно-правових засобів, спрямованих на створення необхідних умов для ефективної реалізації споживачем суб'єктивного цивільного права на захист. Доведено, що захист прав споживачів є частиною охорони цих прав і виникає лише в разі порушення їх суб'єктивних прав. Захист може здійснюватися не тільки за допомогою норм цивільного, а й кримінального, адміністративного, процесуального законодавства.

23. Обрання цивільно-правового способу захисту порушених цивільних прав або інтересів споживачів залежать саме від змісту порушених прав та правових наслідків правопорушення. Захист прав споживача може поєднувати декілька способів захисту. Наприклад, у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг) споживач має право відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг) і вимагати відшкодування збитків.

Припинення дії, яка порушує право, як спосіб захисту має достатньо широку сферу застосування, тобто, коли відбувається реальне порушення прав споживачів. Ця вимога буде застосовуватись і тоді, коли порушення має систематичний характер. Вимога про зміну договору та вимога про його припинення шляхом розірвання є основними способами захисту порушення прав споживачів у договірних правовідносинах.

24. У разі придбання фальсифікованої продукції, відповідно до ст. 8 ЗУ «Про захист прав споживачів», споживач може вимагати від продавця або виробника заміни товару на такий же товар або розірвати договір. На нашу думку, для споживача за правовими наслідками доцільніше визнавати такий договір недійсним на підставі статті 230 ЦК України «Правові наслідки вчинення правочину під впливом обману» і вимагати відшкодування збитків у подвійному розмірі та моральної шкоди.

Пропонуємо п. 2 ч. 1 ст. 8 ЗУ «Про захист прав споживачів» доповнити підпунктом 2<sup>1</sup>: «визнання договору недійсним, якщо продавець навмисно ввів споживача в оману щодо обставин, які мають істотне значення і неможливості використовувати річ за цільовим призначенням».

25. Досліджено, що згідно ч. 1 ст. 8 ЗУ «Про захист прав споживачів» у разі придбання товару, що містить істотний недолік чи виявлення істотних недоліків у роботі (послужі) (ч. 4 ст. 10 цього ЗУ) – споживач має право на розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми. Інша позиція у ст. 678 ЦК України «Правові наслідки передання товару неналежної якості», ст. 708 ЦК України «Права покупця у разі продажу йому товару неналежної якості», яка підтверджена постановою Верховного Суду від 30.01.2019 у справі № 164/882/15-ц,

свідчить, що у разі істотного порушення вимог щодо якості товару покупець має право вимагати повернення сплаченої за товар грошової суми лише за умови, якщо він відмовився від договору.

Розірвання договору на відміну від відмови від нього потрібно пов'язувати з неправомірною поведінкою продавця (виробника, виконавця). В інтересах споживача доцільно внести зміни у:

- ст. 678 «Правові наслідки передавання товару неналежної якості» ЦК України і викласти п. 1 ч. 2 у наступній редакції: «вимагати розірвання договору і повернення сплаченої за товар грошової суми»;

- ст. 708 «Права покупця у разі продажу йому товару неналежної якості» ЦК України і викласти п. 4 ч. 1 у наступній редакції: «вимагати розірвання договору і повернення сплаченої за товар грошової суми».

26. Досліджено недійсність правочинів, вчинених з використанням нечесної підприємницької практики. Нечесна підприємницька практика включає вчинення дій, що кваліфікуються законодавством як прояв недобросовісної конкуренції, це будь-яка діяльність (дія або бездіяльність), що вводить споживача в оману або є агресивною. Уточнено, що застосування такого способу захисту як визнання правочину недійсним у правовідносинах зі споживачем має обмежений характер і застосовується лише при юрисдикційній формі захисту.

27. З метою адаптації до законодавства ЄС (Директив Ради від 5 квітня 1993 р. 93/13/ЄЕС про несправедливі умови в контрактах зі споживачами) та захисту споживача як «слабшої сторони», запропоновано зняти обмеження розміру компенсації «понад п'ятдесят відсотків вартості продукції» у ч. 3 п. 5. ст. 18 ЗУ «Про захист прав споживачів». П. 5 ч. 3 ст. 18 ЗУ «Про захист прав споживачів» викласти у наступній редакції: «5) встановлення вимоги щодо сплати споживачем непропорційно великої суми компенсації у разі невиконання ним зобов'язань за договором».

28. Запропоновано ч. 3 ст. 7 ЗУ «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції» викласти у наступній редакції: «У разі, коли виробник продукції не може бути встановлений, її постачальник (продавець) відповідно до цього Закону, несе відповідальність як виробник, якщо він протягом 30 днів, з дня пред'явлення вимоги споживачем претензії, не повідомить йому найменування та місцезнаходження виробника або особи, яка поставила цю продукцію».

29. Визначено підстави для компенсації моральної шкоди споживачу: заподіяння споживачу моральних або фізичних страждань; неправомірною дією або бездіяльністю виробника, виконавця, продавця або особи, яка виконує їх функції; причинний зв'язок між неправомірною дією (бездіяльністю) і моральними (фізичними) стражданнями; вина заподіювача шкоди.

Моральна шкода може проявлятися в моральних чи фізичних стражданнях (наприклад, у вигляді відчаю, страху або болю тощо), завданих споживачеві, внаслідок порушення його споживчих прав виробником або іншими особами. Розмір компенсації моральної шкоди не залежить від вартості товару, роботи чи послуги або суми стягнутої неустойки. У кожному конкретному випадку він

повинен ґрунтуватися на характері і обсязі завданих споживачеві фізичних та моральних страждань і ґрунтуватись на принципах: справедливості, розумності, добросовісності.

## СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

### Монографія:

1. Яновицька Г. Б. Цивільно-правові засоби захисту прав споживачів в Україні: монографія. Львів: Видавництво «Растр-7», 2018. 400 с.

### Статті, що опубліковані у наукових фахових виданнях:

2. Яновицька Г. Б. Проблемні питання цивільно-правової відповідальності за шкоду, завдану споживачу. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Право. Спеціальний випуск.* 2010. № 929. С. 257–261.

3. Яновицька Г. Б. Право споживача на безпеку придбаної продукції. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія юридична.* Львів: ЛьвДУВС, 2013. Вип. 3. С. 163–170.

4. Яновицька Г. Б. Права споживача у разі укладення та виконання кредитно-фінансових договорів. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Юридичні науки.* 2014. № 807. С. 41–45. URL: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/vnulpurn\\_2014\\_807\\_9.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/vnulpurn_2014_807_9.pdf).

5. Яновицька Г. Б. Права споживача у разі укладення договору на відстані. *Наукові праці національного університету «Одеська юридична академія».* Т. XIV. Одеса: Юридична література, 2014. С. 284–292.

6. Яновицька Г. Б. Право споживача на належну якість продукції. *Вісник Національної академії прокуратури України.* Національна академія прокуратури України. 2015. № 3 (41). С. 46–50.

7. Яновицька Г. Б. Право споживачів на інформацію щодо харчових продуктів за законодавством України та ЄС. *Науковий журнал «Приватне та публічне право».* 2018. № 3. С. 17–21.

8. Яновицька Г. Б. Фізична особа як споживач за договором особистої охорони. *Науковий вісник УжНУ. Серія «Право».* 2018. Т. 1. № 49. С. 169–171.

9. Яновицька Г. Б. Правове регулювання гарантійних зобов'язань за законодавством ЄС та України. *Науковий вісник публічного та приватного права.* 2018. № 2. С. 92–96.

10. Яновицька Г. Б. Міжнародно-правові принципи захисту прав споживачів у цивільному праві України. *Право та державне управління: збірник наукових праць.* 2018. № 2. С. 77–82.

11. Яновицька Г. Б. Споживчий характер підрядних договорів. *Правові новели: науковий юридичний журнал.* 2018. № 4. С. 122–129.

12. Яновицька Г. Б. Споживач-замовник як сторона договору консалтингу. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія Юриспруденція.* Вип. 31. 2018. С. 92–95.

13. Яновицька Г. Б. Споживач у правовідносинах прокату. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції: науковий збірник Дніпропетровського національного університету імені О. Гончара*. 2018. № 2. С. 26–30.

14. Яновицька Г. Б. Альтернативні способи врегулювання спорів за участю споживачів. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Юридичні науки*. 2019. № 3. С. 58–63.

15. Яновицька Г. Б. Несправедливі умови у споживчих договорах. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції: науковий збірник Дніпропетровського національного університету імені О. Гончара*. 2019. № 4. С. 67–71.

#### **Статті в іноземних виданнях:**

16. Яновицька Г. Б. Гражданско-правовая защита прав потребителей по законодательству Украины. *Транспортное право*. Азербайджан. Баку, 2014. № 3. С. 105–114.

17. Yanovytska Halyna. Some aspects of consumer rights protection in state authorities. *Visegrad journal on human rights*. Bratislava, 2017. № 3. S. 222–227.

18. Яновицька Г. Право потребителя на качество и безопасность продукции по законодательству Украины. *Правовой журнал «Legea si Viata»*. 2018. № 8\2. С. 148–151.

19. Yanovytska Halyna. Consumer Agreement in the System of Civil Contracts. *ReOS. Vollständige Ausgabe*. 2018. S. 19–27. URL: <http://www.reos.uni-goettingen.de/?p=802>.

20. Yanovytska Halyna. Legal status of the consumer (patient) under the contract for provision of medical services by the program of state guarantees for medical care of the population. *European political and law discourse*. 2018. Vol. 5. Is. № 2. S. 321–327.

21. Yanovytska H., Yanovytska A. Legal Regulation of Perishable Foodstuffs Transportation. *Journal of Advanced Research in Law and Economics*, [S. 1.], v. 10, n. 7, 2019. P. 2162–2169 (Особистий внесок: постановка завдання, аналіз законодавства та правових наукових джерел, формулювання висновків, фінальна вичитка).

22. Yanovytska H., Kossak V. Foreign Investment in Ukraine: Types and Forms. *International Journal of Criminology and Sociology*. 2020. Vol. 9. P. 3057–3065. (Особистий внесок: постановка завдання, аналіз законодавства та правових наукових джерел, формулювання висновків, фінальна вичитка).

#### **Праці апробаційного характеру:**

23. Яновицька Г. Б. Щодо розмежування договірної та позадоговірної цивільно-правової відповідальності. *Формування правової держави в Україні: проблеми і перспективи: збірник тез доповідей IX Всеукраїнської науково-практичної конференції* (м. Тернопіль, 13 квітня 2007 р.). Тернопіль, 2007. С. 90–94.

24. Яновицька Г. Б. Особливості цивільно-правового захисту прав споживачів. *Актуальні проблеми підготовки фахівців для підрозділів Державної служби боротьби з економічними злочинами: матеріали третьої звітної наукової*

конференції (м. Львів, 6 березня 2009 р.). Львівський державний університет внутрішніх справ. Львів: ЛьвДУВС, 2009. С. 67–70.

25. Яновицька Г. Б. З'ясування понять «компенсація» та «відшкодування»: порівняльно-правовий аспект. *Порівняльне правознавство: філософські, історико-теоретичні та галузеві аспекти*: матеріали II Всеукраїнського круглого столу (м. Львів, 28 травня 2010 р.). Львівський державний університет внутрішніх справ. Львів: ЛьвДУВС, 2010. С. 448–452.

26. Яновицька Г. Б. Участь громадян та їх об'єднань у забезпеченні захисту прав споживачів. *Актуальні проблеми цивільного права*: матер. міжнар. наук.-практ. конф., присвяч. пам'яті О. А. Пушкіна. (м. Харків, 13–14 травня 2011 р.). Харків: Нац. ун-т внутр. справ, 2011. С. 168–170.

27. Яновицька Г. Б. Система державних органів, що забезпечують захист прав споживачів. *Римське право і сучасність*: матеріали міжнародної наукової конференції (м. Одеса, 28 травня 2011 р.), Ч. 1. Півден. регіон. центр НАПрН України, Нац. ун-т «Одес. юрид. акад.», Ужгород. нац. ун-т. Одеса, 2011. С. 109–111.

28. Яновицька Г. Б. Право споживача на безпеку товарів. *Ольвійський форум-2011: стратегії України в геополітичному просторі*: збірник міжнародної науково-практичної конференції (м. Миколаїв, 8–12 червня 2011 р.). Миколаїв, 2011. С. 106–107.

29. Яновицька Г. Б. Право споживача на інформацію про продукцію, що містить ГМО. *Людина, суспільство, держава: публічно-правовий аспект*: збірник Міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої 15-річчю Національного університету «Одеська юридична академія» та 165-річчю Одеської школи права (VIII Прибузькі юридичні читання) (м. Миколаїв, 23–24 листопада 2012 р.). Миколаїв: Іліон, 2012. С. 297–298.

30. Яновицька Г. Б. Особливості неюрисдикційної форми захисту порушених суб'єктивних прав і законних інтересів споживача. *Захист прав і свобод людини та громадянина в умовах формування правової держави*: збірник тез II Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Львів, 12 червня 2013 р.). Львів, 2013. С. 300–301.

31. Яновицька Г. Б. Право споживача на пред'явлення позову. *Питання вдосконалення господарського та цивільного процесуального законодавства України*: тези міжкафедрального круглого столу (м. Львів, 11 жовтня 2013 р.) Львівський державний університет внутрішніх справ. Львів: ЛьвДУВС, 2013. С. 138–142.

32. Яновицька Г. Б. Гармонізація національного законодавства і законодавства ЄС у сфері захисту прав споживачів. *Міжнародне, національне та наднаціональне право: проблеми конвергенції*: матеріали міжнародної науково-практичної конференції (м. Одеса, 13 грудня 2013 р.). Одеса, 2014. С. 275–278.

33. Яновицька Г. Б. Окремі аспекти адаптації законодавства України до законодавства ЄС у сфері захисту прав споживачів. *Особливості нормотворчих процесів в умовах адаптації законодавства України до вимог Європейського Союзу*: матеріали міжнародної науково-практичної конференції (м. Херсон, 6–7 червня 2014 р.). Херсон. 2014. С. 87–90.

34. Яновицька Г. Б. Сертифікат якості – основа безпечності продукції для споживача. *Юридична наука в XXI столітті: перспективні та пріоритетні напрями досліджень*: збірник міжнародної науково-практичної конференції (м. Запоріжжя, 30–31 травня 2014 р.). Запоріжжя, 2014. С. 59–62.

35. Яновицька Г. Б. Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів. *Реформування національного та міжнародного права: перспективи та пріоритети*: матеріали міжнародної науково-практичної конференції (м. Одеса, 23–24 січня 2015 року). Одеса: Громадська організація «Причорноморська фундація права», 2015. С. 34–37.

36. Яновицька Г. Б. Права споживача у разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями. *Шості юридичні диспути з актуальних проблем приватного права, присвячені пам'яті Є.В. Васковського (до 150-річчя від дня його народження)*: матеріали міжнародної науково-практичної конференції (м. Одеса, 20–21 трав. 2016 р.). Одеса, 2016. С. 244–249.

37. Яновицька Г. Б. Наділення суб'єктів цивільних правовідносин правовим статусом споживача. *Ольвійський форум-2018: стратегії країн Причорноморського регіону в геополітичному просторі*: збірник міжнародної науково-практичної конференції (м. Миколаїв, 7–10 червня 2018). Миколаїв: ЧДУ імені Петра Могили. 2018. С. 45–47.

38. Яновицька Г. Б. Припинення дії, яка порушує право як спосіб захисту прав споживачів. *Теорія та практика сучасної юриспруденції*: матеріали XXIV науково-практичної конференції (м. Харків, 30 травня 2020 р.). Харків, 2020. С. 486–487.

### **Публікації, які додатково відображають наукові результати дисертації:**

39. Науково-практичний коментар Цивільного кодексу України / за ред. В. М. Коссака. Київ: Істина, 2004. 976 с. (коментар до § 1 глави 82).

40. Науково-практичний коментар Цивільного кодексу України. Вид. 2-ге, змін. і доп. / за ред. В. М. Коссака. Київ: Істина, 2008. 992 с. (коментар до § 1 глави 82.).

41. Цивільне право України: навчальний посібник / кол. авторів; за ред. Г. Б. Яновицької, В. О. Кучера. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2011. 468 с. (Глави 27–28).

42. Цивільне право України: підручник: в 2 т. / кол. авторів; за ред. Г. Б. Яновицької, В. О. Кучера. Львів: Новий Світ-2000, (Т. 2) 2014. 428 с. (Глави 27–28).

43. Яновицька Г. Б. Загальні підстави відповідальності за завдану майнову шкоду. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2006. № 1. С. 99–104.

44. Яновицька Г. Б., Миськів М. М. Особливості договору з надання медичних послуг. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2007. № 1. С. 58–62. (Особистий внесок: постановка завдання, аналіз законодавства та правових наукових джерел, формулювання висновків, фінальна вичитка).

45. Яновицька Г. Б., Верхола Ю. В. Стандартизація та сертифікація як засоби забезпечення безпеки та якості товарів, робіт, послуг. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія юридична*. Львів: ЛьвДУВС, 2015. Вип. 2. С. 97–107. (Особистий внесок: постановка завдання, аналіз законодавства та правових наукових джерел, формулювання висновків, фінальна вичитка).

46. Yanovytska G. Die Erprobung des ABGB im Gebiet Galiziens und sein Einfluss auf die heutige Zivilgesetzgebung in der Ukraine. *200 Jahre ABGB – Ausstrahlungen Die Bedeutung der Kodifikation für andere Staaten und andere Rechtskulturen*. Wien, 2011. Manzsche Verlags – und Universitätsbuchhandlung. P. 149–155.

47. Janiwitska H. Cywilno-prawne problemy implementacji europejskich standardow w ustawodawstwo Ukrainy. Wydawnictwo KUL. Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawla II. Lublin, 2015. S. 301–311.

48. Janiwitska H. Integracja europejska Ukrainy w kontekście bezpieczeństwa socjalnego. *Bezpieczeństwo prawne państw demokratycznych w procesie integracji europejskiej: Polska-Słowacja-Ukraina*, Lublin, 2016. S. 177–183.

49. Яновицька Галина. Приватне право України на шляху до Євроінтеграції. *Kulturowy wymiar integracji europejskiej. Kазus Ukrainy*. Wydawnictwo KUL. Люблін, 2018. С. 43–49.

## АНОТАЦІЯ

**Яновицька Г. Б. Цивільно-правові засоби захисту прав споживачів в Україні.** – На правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора юридичних наук за спеціальністю 12.00.03 «Цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право». – Львівський національний університет імені Івана Франка, Львів, 2021.

У дисертації сформульовано концептуальні засади цивільно-правових засобів захисту прав споживачів. Здійснено аналіз стану наукових розробок та правозастосовчої практики у сфері регулювання споживчих відносин. Проаналізовано у порівняльному аспекті положення чинного законодавства у сфері регулювання споживчих відносин та законодавства Європейського Союзу. Досліджено правовий статус учасників споживчих відносин. Правовідносини з участю споживача класифіковано на: а) регулятивні, що виникають з укладених договорів і спрямовані на регламентацію взаємовідносин між продавцем (виробником, виконавцем) та споживачем і б) охоронні, що виникають з метою захисту порушених суб'єктивних цивільних прав споживачів.

Запропоновано дефініцію «споживчого договору», виділено його ознаки. Досліджено особливості застосування цивільно-правових способів захисту у споживчих відносинах та проведено їх класифікацію.

Сформульовано пропозиції, спрямовані на удосконалення правового регулювання відносин за участю споживача, обґрунтовані проекти положень для

внесення змін до чинного Цивільного кодексу України та ЗУ «Про захист прав споживачів», подані у Додатку Б до дисертації.

**Ключові слова:** споживач, цивільно-правові способи захисту прав споживачів, об'єкт споживчих відносин, превентивно-правоприпиняючі способи захисту, компенсаційні способи захисту, строки здійснення і захисту прав споживача.

## АННОТАЦІЯ

**Яновицкая Г. Б. Гражданско-правовые средства защиты прав потребителей в Украине.** – На правах рукописи.

Диссертация на соискание ученой степени доктора юридических наук по специальности 12.00.03 – гражданское право и гражданский процесс; семейное право; международное частное право» – Львовский национальный университет имени Ивана Франко, Львов, 2021.

В диссертации сформулированы концептуальные основы гражданско-правовых средств защиты прав потребителей. Осуществлен анализ научных разработок и правоприменительной практики в сфере регулирования потребительских отношений. Проанализированы в сравнительном аспекте положения действующего законодательства в сфере регулирования потребительских отношений и законодательства Европейского Союза. Исследован правовой статус участников потребительских отношений. Правоотношения с участием потребителя дифференцированы на: а) регулятивные, возникающие из заключенных договоров и направлены на регламентацию взаимоотношений между продавцом (изготовителем, исполнителем) и потребителем и б) охранительные, возникающие в целях защиты нарушенных субъективных гражданских прав потребителей.

Предложено дефиницию «потребительского договора», выделены его признаки. Исследованы особенности применения гражданско-правовых способов защиты в потребительских отношениях и проведена их классификация.

Сформулированы предложения, направленные на совершенствование правового регулирования отношений с участием потребителя, обоснованы проекты положений для внесения в действующий Гражданский кодекс Украины и Закон Украины «О защите прав потребителей», представленные в Приложении Б к диссертации.

**Ключевые слова:** потребитель, гражданско-правовые способы защиты прав потребителей, объект потребительских отношений, превентивно-правопрекращающие способы защиты, компенсационные способы защиты, сроки осуществления и защиты прав потребителя.



## SUMMARY

**Yanovytska G. B. Civil Law Remedies for Consumer Rights Protection in Ukraine.** – On the rights of manuscript.

The thesis for a doctoral degree in the specialty 12.00.03 «Civil Law and Civil Procedure; Family Law; Private International Law». – Ivan Franko L'viv National University, L'viv, 2021.

The dissertation formulates the conceptual bases of civil law remedies for consumer rights protection by application of methods, receptions, and also separate civil legal ways of their protection.

The generalized analysis of a condition of scientific researches and law enforcement practice in the field of regulation of consumer relations is carried out. The comparative aspect of the provisions of the current legislation in the field of regulation of consumer relations and its adaptation to the law of the European Union is analysed.

Peculiarities of application of civil law methods of protection in consumer relations are established. As like as the classification of methods of protection on the grounds and consequences of application on: 1) preventive-ceasing violations and 2) compensative.

Through the prism of the provisions of the Civil Code of Ukraine, which regulate general civil methods of protection of civil rights and interests, the principles of their application in the field of consumer relations are explored.

The legal status of participants of consumer relations is investigated. Among these, the greatest attention is paid to the legal status of the consumer. The legal status of the latter is seen as a system of powers granted to consumers by law, which is a complex institute. Its rules govern relations arising in the field of implementation and protection of consumer rights.

The consumer enforces subjective civil rights at his own discretion within the limits established by the contract, acts of civil legislation. Rights and obligations under Art. 4 of the Law «On Consumer Protection» are transformed into subjective civil rights and obligations based on legal facts: the conclusion of a consumer contract, the property harm and moral damage to the consumer.

Concluding a consumer contract, the consumer has the right to: 1) the proper quality of goods, works and services; 2) a product safety; 3) the necessary, reliable and timely information about the product provided to him (works, services), as well as about the subject (manufacturer, performer).

Legal relations with the consumer participation can be considered in two aspects: a) contractual legal relations arising between the consumer and the entrepreneur (civil contractual legal relations); b) defensive legal relations arising in order to protect the violated rights of consumers.

Relationships with consumer participation are mediated by contractual form. Contracts with consumer participation have a regulatory function that allows the parties to regulate the relationship at their own discretion. Existing transactions with the participation of consumers today create a system of contractual relations, which are

based on the principles of civil law, taking into account the peculiarities of consumer contracts.

The legal form of mediation of relations between the seller (producer, executor) and the consumer is the contract. The classification of consumer contracts indicates certain features of some of them. At the same time, in the field of consumer protection, they have common features.

The consumer agreement has the characteristics of a public and an accession agreement. The publicity of the consumer contract is associated with the publicity of the offer by an entrepreneur. Its feature is the address to an indefinite circle of people – potential consumers. At the same time, the bidder's connection with the public offer, which he made in accordance with the terms of its content.

The choice of method of protection depends on the content of the violated right and the legal consequences of the violation. In order to effectively protect the rights of consumers, a combination of different civil law protection methods is allowed.

There are contractual and tort (non-contractual) types of civil liability in the field of consumer protection. The first is associated with the violation of consumer rights in contractual relations. The second – concerns compensation for damage caused by flaws (defects) of goods, works and services. Depending on the consequences, property and / or moral damage will be compensated.

The main provisions of the dissertation research, formulated conclusions and proposals can be used in research, law-making, law-enforcement and in the educational process.

The results of the study were tested at numerous scientific and practical conferences. Recommendations for improving the mechanism of legal protection of consumers were sent for use to entities that monitor the violation of consumer rights. The results of the study were tested at numerous scientific and practical conferences. Recommendations for improving the mechanism of legal protection of consumers were sent for use to entities that monitor the violation of consumer rights.

Theoretical conclusions of the research allowed to formulate proposals aimed at improving the legal regulation of relations with the participation of consumers, to justify the draft provisions of the current Civil Code of Ukraine and the Law «On Consumer Protection».

**Keywords:** consumer, civil law methods of consumer protection, object of consumer relations, preventive-ceasing violations methods of protection, compensative methods of protection, terms of realization and protection of consumer rights.

Підписано до друку 15.03.2021 р. Формат 60x84/16. Папір офсетний.

Ум. друк. арк. 1,9. Тираж 100 прим. Зам. № 16.

Львівський національний університет імені Івана Франка.

вул. Університетська, 1, м. Львів, 79000.

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи

до Державного реєстру видавців, виготівників

і розповсюджувачів видавничої продукції.

Серія ДК № 3059 від 13.12.2007 р.