



К ВОПРОСУ О СПОСОБАХ ЗАЩИТЫ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ИНФОРМАЦИЮ О ПРОДУКЦИИ

Марина ПОПЛАВСКАЯ,

соискатель

Института законодательства Верховной Рады Украины

Summary

Based on the analysis of the legislation of Ukraine and the European Union carried out a comprehensive study to determine the features of the communities, and special civil law remedies require are by product information. The analysis of the peculiarities of legal regulation of the rights under the laws of Ukraine and the EU. The features of the ways to protect such rights are studding. Concluded on the need to deepen the legal regulation of this issue by clarifying and specifying certain way to protect the consumer's right to information in special legislation.

Key words: consumer, *acquis communautaire*, right to information about products, labeling, language labeling.

Аннотация

В статье на основании анализа законодательства Украины и Европейского Союза проведено комплексное исследование по определению особенностей общин и специальных гражданско-правовых способов защиты права потребителя на информацию о продукции. Проанализированы особенности правового регулирования этого права по законодательству Украины и ЕС. Определены особенности способов защиты такого права. сделан вывод о необходимости углубления правового регулирования указанного вопроса посредством уточнения и конкретизации отдельных способов защиты права потребителя на информацию в специальном законодательстве.

Ключевые слова: потребитель, *acquis communautaire*, право на информацию о продукции, маркировки продукции, речь маркировки.

Постановка проблемы. При увеличении спроса населения к потреблению продукции для удовлетворения собственных потребностей важную роль играет необходимый уровень правового обеспечения прав потребителей относительно качества продукции, ее безопасности, а также надлежащего уровня осведомленности потребителя о ее характеристиках и способе использования.

Бесспорным фактом является необходимость установления особых мер охраны и внедрение механизма эффективной защиты отечественного потребителя, поэтому государственная национальная политика в этой сфере постепенно занимает надлежащее место в социально-экономических преобразованиях страны. Это обусловило наличие особых регулятивных и охранительных норм, направленных на защиту государством законных интересов потребителей, создание дополнительных гарантий охраны их прав. Среди таких прав важную роль играет право потребителя на информацию о продукции, которое непосредственно влияет на возможность сделать правильный выбор продукции, безопасное ее использования и потребления. Вместе с тем именно в сфере осведомленности потребителя обычно возникает ряд нарушений, что связано с ненадлежащим правовым регулированием, низким

уровнем образования потребителя в этой сфере, а также неопределенной системой способов защиты нарушенного права потребителя на информацию о продукции.

Актуальность темы. В юридической науке имеются определенные наработки в области защиты прав потребителей, среди которых следует выделить работы О.В. Зверевой, Л.М. Иваненко, Т.О. Кагала, И.В. Кирюшиной, С.А. Косинова, Г.В. Осетинской, Е.П. Письменной, К.Ю. Свицовой, А.Г. Товмасыяна, Е.Я. Токаря, Р.Ю. Ханик-Посполитак, Е.Ю. Черняк, Б.А. Шабли, А. Е. Шерстобитова и др. Вместе с тем до сих пор недостаточными, а иногда противоречивыми являются научные представления о способах защиты права потребителя на информацию о продукции, особенно в связи с трансформационными процессами в национальном законодательстве для его согласования с *acquis communautaire*.

Целью публикации является определение системы и специфики общих и специальных способов защиты права потребителя на информацию о продукции.

Изложение основного материала исследования. Характеризуя законодательную регламентацию права потребителей на информацию, необходимо отметить, что согласно ст. 15 Закона Украины «О защите прав потребите-

лей» [1], потребитель имеет право на получение необходимой, доступной, достоверной и своевременной информации о продукции, которая обеспечивает возможность его сознательного и компетентного выбора.

Довольно часто, осуществляя свое право на информацию о продукции, потребитель вынужден его защищать от нарушения со стороны продавцов (производителей, исполнителей) и других лиц.

Предоставление потребителям прав, не обеспеченных необходимыми средствами защиты, следовало бы расценивать как декларацию, которая расчитана на добровольное уважение со стороны других субъектов. Поэтому, признавая субъектами гражданских правоотношений определенные права, гражданское законодательство признает за уполномоченными субъектами также и право на защиту [2, с. 27].

Защита является одной из самых весомых и эффективных гарантий существования субъективного гражданского права. В первую очередь, это связано и с тем, что не всегда субъективные гражданские права являются беспрепятственными. Довольно часто именно на стадии осуществления субъективных гражданских прав возникает целый ряд препятствий, которые мешают лицу реализовать принадлежащие ему правомочия по своему усмотрению



с целью удовлетворения своего интереса. В подавляющем большинстве случаев основой таких препятствий является неправомерное поведение других лиц, которые, отстаивая собственные интересы, пытаются противоправно помешать носителям субъективных гражданских прав должным образом осуществить свои права. И именно с целью обеспечения беспрепятственного осуществления субъективных гражданских прав, то ли их полного, эффективного и своевременного обновления, лица-носители этих прав требуют их защиты [3, с. 112].

Целевая направленность законодательства о защите прав потребителей проявляется в создании дополнительных правовых гарантий соблюдения прав и интересов потребителей, находящихся в неравном положении с контрагентами с учетом экономических условий, уровня образования, покупательной способности.

Цель защиты слабой стороны правоотношений достигается посредством внесения особого публичного начала как одного из имманентно присущих гражданско-правовому регулированию свойств (при отсутствии отношений власти и подчинения, присущих нормам публичного права) [4].

Объем конкретных правовых возможностей по защите нарушенного права во многом предопределен особенностями гражданско-правового правового статуса потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя), а также вида нарушенного права и степени его нарушения. Так, если нарушено право потребителя на информацию о продукции, последнему предоставляется разный объем полномочий в зависимости от последствий непредоставления такой информации, вплоть до расторжения договора в одностороннем порядке и требования о возмещении причиненного вреда. Законодательство предоставляет потребителю больший объем полномочий по сравнению с продавцом (изготовителем, исполнителем), что, кроме того, не исключает риск, связанный с осуществлением предпринимательской деятельности. Поскольку законодательство о защите прав потребителей имеет комплексный характер и включает в себя как регулятивные, так и охранительные нормы, вполне логично, что потребителю

должны предоставляться отдельные преимущества для облегчения возможности реальной защиты своих прав, что достигается различными средствами, в том числе посредством возложения на государственные органы обязанностей по защите прав потребителей, с одновременным предоставлением потребителям льгот в обращении в эти органы и рассмотрении их жалоб и заявлений.

Реализация защиты права потребителя на информацию о продукции и устранения нарушений, соответствующих его праву, происходит именно вследствие применения закрепленных законодательством или договором способов защиты нарушенного гражданского права. Большинство способов защиты субъективных гражданских прав предусмотрено законодателем в ст. 16 ГК Украины [5]. Как в законодательстве (ст. 16 ГК Украины), так и в науке гражданского права различают следующие общегражданские (универсальные, общие [6, с. 22]) способы защиты гражданских прав и интересов, составной частью которых является право потребителя на информацию о продукции: признание права; признание сделки недействительной; прекращение действия, которое нарушает право; восстановления положения, существовавшего до нарушения; принудительное исполнение обязанности в натуре; изменение правоотношения; прекращение правоотношения; возмещение убытков и прочие способы возмещения имущественного вреда; возмещения морального (неимущественного) вреда; признание незаконными решений, действий или бездействия органа государственной власти или органа местного самоуправления, их должностных и служебных лиц; другие способы защиты гражданских прав и интересов, установленные договором или законом. Перечисленные способы могут применяться без специального, адресованного такому виду правоотношения указания закона [7, с. 4].

Необходимо при этом заметить, что приведенный перечень способов защиты гражданских прав и интересов не является исчерпывающим, и суд может защитить гражданское право другим способом, установленным договором или законом (ст. 16 ГК Украины). Однако такое закрепление в ст. 16 ГК Украины общих способов защиты имеет

большое значение, поскольку пострадавшим предоставляется возможность сориентироваться в существующих способах защиты, что значительно облегчает их выбор [8]. Однако анализ практики защиты права потребителя на информацию о продукции дает основания утверждать, что возмещение имущественного и морального вреда и расторжение договора все же являются наиболее распространенными способами защиты такого права.

В соответствии со ст. 5 Закона «О защите прав потребителей», государство обеспечивает потребителям защиту их прав. Защита прав потребителей осуществляют специально уполномоченный центральный орган исполнительной власти, учреждения, отвечающие за государственный санитарно-эпидемиологический надзор, органы местного самоуправления, а также суды.

Соответствующий объем полномочий имеют также органы государственной власти и местного самоуправления, что предусмотрено специальным законодательством.

Говоря об особенностях защиты прав потребителей органами государственной власти в Европейском Союзе, необходимо отметить, что обеспечение выполнения законодательства Европейского Союза является обязанностью государств-членов ЕС. Ст. 10 Соглашения о создании ЕС требует от государств-членов ЕС осуществления всех необходимых мер для обеспечения выполнения своих обязательств, вытекающих из Соглашения.

Особого внимания заслуживает вопрос защиты права потребителя на информацию о продукции общественными организациями. В Украине, в соответствии со ст. 42 Конституции Украины, Законом «О защите прав Потребителей» и Законом «Об общественных объединениях» [9], создана система и организационно-правовые основы деятельности общественных организаций в сфере защиты прав потребителей.

Конечно, мы можем отметить, что как в Украине, так и в Европейском Союзе деятельность общественных организаций является довольно распространенной и действенной, однако, по нашему мнению, отечественное законодательство в этой сфере требует совершенствования через прекращение



принципов построения и деятельности таких организаций, которые применялись еще во времена партийно-командной системы и требуют совершенствования благодаря опыту в этой сфере общественных организаций Европейского Союза.

При возникновении споров о защите права потребителя на информацию о продукции, большинство потребителей неохотно обращаются к официальным судебным органам, особенно, когда стоимость иска невысокая. Соответственно, в странах ЕС популярны альтернативные способы разрешения споров, которые используются для решения споров между потребителями и предприятиями. К сожалению, в Украине альтернативные способы разрешения споров по защите прав потребителей являются нераспространенными, что связано с отсутствием надлежащего правового регулирования.

Возможность адекватного восприятия применения решения споров путем третейского разбирательства, к примеру, осложняется фактором увеличения количества злоупотреблений со стороны продавцов (исполнителей, производителей) относительно указания в договорах возможности разрешения споров третейским судом, что привело к исключению дел о защите прав потребителей из перечня, подсудимых третейским судам.

Вместе с тем Европейская комиссия активно поддерживает развитие альтернативных методов разрешения споров. Две рекомендации [10], принятые Европейской комиссией, устанавливают критерии качества, которые каждая схема методов разрешения споров должна обеспечивать пользователям. Кроме того, предложения, внесенные Комиссией с Европейской директивой о посредничестве в гражданских и коммерческих делах, направленные на обеспечение полноценных связей между процессом посредничества и судебными образованиями совместных правил ЕС в отношении ряда ключевых аспектов гражданского судопроизводства.

Многие проблемы, с которыми сталкиваются потребители, могут быть решены путем примирения, причем бесплатно, через непосредственное обращение к продавцу или поставщику услуг. Европейская комиссия раз-

работала специальную форму подачи жалоб, которая должна помочь как покупателям, так и продавцам в решении споров между ними. Эту форму можно применять для решения споров с поставщиками из любой страны Европейского Союза, она переведена на 11 языков [11].

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей», судебную защиту потребительских прав физического лица осуществляется через обращение потребителей в суды общей юрисдикции и с исками о защите нарушенных прав.

Судебный порядок защиты гражданских прав, в том числе прав потребителей, устанавливает ст. 16 ГК Украины. Ч. 3 ст. 8 Конституции Украины дает право для обращения в суд для защиты конституционных прав и свобод человека и гражданина. Согласно ч. 4 ст. 42 Конституции Украины, потребитель, права которого нарушены, вправе обратиться непосредственно в суд за их защитой, минуя все остальные инстанции. Как видим, речь идет о нарушении прав потребителя. Порядок и пределы применения конкретного способа защиты гражданского права зависит от содержания охраняемого субъективного права и характера его нарушения.

Вместе с тем, практика разрешения дел о защите прав потребителей достаточно однообразна и не слишком распространена, что обусловлено рядом факторов: а) недостаточное динамичное развитие законодательства о защите прав потребителей; б) в целом правильное применение судами первой инстанции законодательства относительно потребительских прав; в) значительная реальная продолжительность рассмотрения дел в судебной системе Украины с формальным соблюдением сроков рассмотрения дел, что, однако, нивелируется сложной системой обжалования и исполнения судебных решений; г) правовая неграмотность населения, в частности, и отсутствие достаточной поддержки образовательных и разъяснительных мероприятий в области потребительских прав; г) существенная конечная стоимость юридических услуг по делам о защите прав потребителей, недостаточное развитие институтов правовой помощи населению [11, с. 14].

Иски о судебном запрете, в соответствии с Директивой 98/27/ЕС Европейского парламента и Совета от 19 мая 1998 г. о запретах для защиты интересов потребителей [12] (далее – Директива 98/27/ЕС), направлены на прекращение любых действий, которые нарушают коллективные интересы потребителей (путем наложения судебного запрета на осуществление таких действий). При этом, в соответствии с п. 2 преамбулы Директивы 98/27/ЕС, коллективные интересы – это не просто (суммарная) совокупность интересов лиц, которым причинен ущерб преступлением; важность и значение некоторых коллективных интересов можно понять, только исходя из их совокупной ценности для всех членов группы и даже общества.

Главной целью указанной Директивы 98/27/ЕС является сближение нормативных правил тех государств-членов, которые уже предоставили определенным учреждениям или организациям, представляющих интересы потребителей, право выступать в судах с ходатайством о прекращении действий, которые противоречат стандартам защиты прав потребителей. Другой целью является использование этого акта для упрощения процедуры разрешения споров между резидентами разных стран в сфере защиты прав потребителей. Другой целью является использование этого акта для упрощения процедуры разрешения споров между резидентами разных стран в сфере защиты прав потребителей, благодаря взаимному признанию полномочий представителей потребителей. Директива 98/27/ЕС касается вопросов, охваченных перечнем из девяти директив, в той форме, в которой они перенесены в национальные законодательства государств-членов, а именно: несправедливые условия контрактов; продажи дома у потребителей; недобросовестная реклама; реклама фармацевтических изделий; реклама на телевидении; организованный туризм; потребительский кредит; контракты, заключенные на расстоянии; «таймшер». Со временем перечень был дополнен с целью регулирования отношений, связанных с гарантийными обязательствами и дистанционным маркетингом в сфере финансовых услуг [13, с. 58–59].



Заслуживает внимания вывод Е.П. Письменной, что самозащиту гражданских прав не следует относить к гражданско-правовым средствам защиты прав потребителей и гражданско-правовым способам вообще [14, с. 166] по следующим основаниям.

Под самозащитой понимают действия только фактического характера, тогда как гражданско-правовые средства являются действиями юридического характера. Меры самозащиты не порождают у нарушителя обязанностей, которые направлены на восстановление и (или) компенсацию нарушенных им прав, если только под влиянием указанных мер нарушитель сам не сделает это в добровольном порядке. Подтверждением этому также является сделанный А.Е. Шерстобитовым вывод, что самозащита гражданских прав по защите прав потребителей малоэффективна вне общественных форм, когда потребители выступают в качестве «коллективного потребителя», то есть через общественные объединения потребителей [15, с. 108–109]. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей направлены на восстановление и (или) компенсацию нарушенных прав потребителей, тогда как меры самозащиты могут применяться и при отсутствии нарушения, поскольку, в основном, направлены на охрану прав и интересов такого лица.

Особое внимание необходимо сосредоточить на специальных способах защиты права потребителя на информацию. Так, ст. 15 Закона «О защите прав потребителей» предусмотрено, что в случае приобретения продукции, не обладающей необходимыми потребителю свойствами, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения причиненных ему убытков. В случае невозможности использования приобретенной продукции по назначению потребитель вправе потребовать предоставления в приемлемо короткий, но не более месяца, срок надлежащей информации. Если информация в оговоренный срок не будет предоставлена, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков. Если предоставление информации о продукции осуществлено с нарушением установленных требований и повлекло при-

чинение вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя, то потребитель имеет право предъявить продавцу (производителю, исполнителю) требования, предусмотренные законом, а также требовать возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в его владении на праве собственности или на других основаниях, предусмотренных законом или договором.

Выводы. Итак, необходимо отметить, что гражданско-правовым способам защиты права потребителя на информацию о продукции присущи следующие особенности: указанные способы, предусмотренные законодательством о защите прав потребителей; их применение, в случае нарушения контрагентом потребителя тех или иных прав потребителя; эти способы являются комплексом действий юридического характера, влекущих соответствующее изменение прав и обязанностей и прежде всего для нарушителя; они направлены на восстановление и (или) компенсацию нарушенных прав потребителей; выбор конкретных средств принадлежит потребителю.

Вместе с тем, несмотря на отмеченные дополнительные возможности, предоставляемые потребителям как заведомо более слабой стороне в отношениях с профессиональными предпринимателями, такие способы требуют более тщательного и эффективного законодательного урегулирования.

Список использованной литературы:

1. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 р. // ВВР. – 1991. – № 30. – Ст. 379.
2. Грибанов В.П. Сроки в гражданском праве / В.П. Грибанов. – М. : Знание, 1967. – 41 с.
3. Стефанчук Р.О. Особисті немайнові права фізичних осіб у цивільному праві : дис. ... д-ра юрид. наук : спец. 12.00.03 / Р.О. Стефанчук. – К., 2007. – 542 с.
4. Шершень Т.В. Гражданско-правовые средства защиты прав и интересов потребителей / Т.В. Шершень // Вестник Пермского университета. – 2012. – № 3(17). – С. 198–204.
5. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 року // Відомості Верховної

Ради України. – 2003. – № 40–44. – Ст. 356.

6. Иоффе О.С. Основы советского гражданского законодательства / О.С. Иоффе, Ю.К. Толстой. – Л. : Изд-во Ленингр. ун-та., 1962. – 216 с.

7. Басин Ю.Г. Защита субъективных гражданских прав / Ю.Г. Басин, А.Г. Диденко // Юридические науки: сборник КазГУ. – Алма-Ата : КазГУ, 1971. – Вып. 1. – С. 3–14.

8. Гудима М.М. Способи захисту прав споживачів у разі порушення умови про строк договору про надання туристичних послуг / М.М.Гудима // Науковий вісник Херсонського державного університету. – 2013. – Випуск 4. – Т. 1. – С. 72–76.

9. Про громадські об'єднання : Закон України від 22. 03. 2012 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2013. – № 1. – Ст. 1.

10. Providing minimum guarantees for Alternative Dispute Resolution [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/adr_recommendations_en.htm.

11. The European Consumer Centres Network (ECC-Net) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm#joint.

11. Фролов М.О. Судовий захист прав споживачів в Україні / М.О. Фролов. – К. : Спільнота споживачів та громадські об'єднання, 2007. – 59 с.

12. Directive 98/27 EC of the European Parliament and of the Council on injunctions for the protection of consumers' interests / European Parliament and the Council // Official Journal of the European Communities . – L 166. – 11.6.98. – P. 51 – 55.

13. Право та політика ЄС у сфері захисту прав споживачів : [навч. посібн.] [Т. Бургуані, Г.А. Рогачова, О.Ю. Серьогін]. – К. : ІМВ КНУ імені Тараса Шевченка. – С. 58 – 59.

14. Письменна О.П. Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг) : дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 / О.П. Письменна. – К., 2006. – 200 с.

15. Шерстобитов А.Е. Гражданско-правовые вопросы охраны прав потребителей / А.Е. Шерстобитов. – М., 1993. – 144 с.