



УДК 347.451.031:366

## ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА КАЧЕСТВО И БЕЗОПАСНОСТЬ ПРОДУКЦИИ ПО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВУ УКРАИНЫ

**Галина ЯНОВИЦКА,**  
кандидат юридических наук, доцент,  
заведующий кафедрой гражданско-правовых дисциплин  
Львовского государственного университета внутренних дел Украины

### АННОТАЦИЯ

Статья посвящена вопросам надлежащего качества и безопасности продукции. Рассмотрена система законодательства и позиции ученых. Выявлены недостатки правового регулирования качества в системе защиты прав потребителей. Определены права потребителей в случае приобретения продукции ненадлежащего качества, а также выявления в течение установленного гарантийного срока существенных недостатков, которые возникли по вине производителя продукции (продавца, исполнителя), или фальсификации товара. Аргументировано решение проблемы путем достаточной просветительской работы относительно системы прав потребителей, а также усиления ответственности за предоставление потребителю неполной или недостоверной информации о продукции.

**Ключевые слова:** Потребитель, качество, безопасность, гарантийный срок, информация о продукции.

## CONSUMERS RIGHT TO QUALITY AND SAFETY OF PRODUCTS UNDER THE LAW OF UKRAINE

**Galina YANOVITSKA,**  
Candidate of Legal Sciences, Docent,  
Head of the Department of Civil Law Disciplines  
of Lviv State University of Internal Affairs

### SUMMARY

The article is devoted to the issues of proper quality and safety of products. The system of legislation and the position of scientists is considered. The shortcomings of the legal regulation of quality in the system of consumer rights protection are revealed. The rights of consumers in the event of the purchase of products of inadequate quality are determined, as well as the identification during the established warranty period of significant deficiencies that arose due to the fault of the manufacturer of the product (seller, performer) or the falsification of the goods. The solution of the problem is argued through sufficient educational work on the system of consumer rights, as well as strengthening the responsibility for providing the consumer with incomplete or unreliable information about the product.

**Key words:** Consumer, quality, safety, warranty period, product information.

**Постановка проблемы.** В последние годы в Украине имеет место тенденция усиления правовой защиты прав потребителей, обеспечения эффективного контроля над качеством и безопасностью продукции и всех видов работ и услуг, а также совершенствования действующего законодательства о защите прав потребителей. Сегодня законодательство в сфере защиты прав потребителей в Украине, насчитывает свыше 200 законов и подзаконных нормативных актов.

Большое значение в системе законодательства Украины о защите прав потребителей имеют Закон Украины «О защите прав потребителей» [1], Гражданский Кодекс Украины [2], Хозяйственный кодекс Украины [3], и другие.

**Актуальность темы исследования.** В соответствии со ст. 1 Закона

Украины «О защите прав потребителей», потребитель – физическое лицо, которое приобретает, заказывает, использует или намеревается приобрести, заказать продукцию для личных потребностей, непосредственно не связанных с предпринимательской деятельностью или выполнением обязанностей наемного работника.

Потребительский рынок в Украине насыщен разнообразными товарами отечественного и иностранного производства, которые не всегда имеют надлежащее качество.

От правильного определения понятия «качество продукции» зависит формирование соответствующих требований и правил относительно количественных и качественных показателей, которым должен отвечать та или иная продукция, поэтому проблема качества продукции (товаров)

является предметом многих правовых исследований.

**Состояние исследования.** Наиболее комплексный подход к освещению различных аспектов качества товаров (работ, услуг) осуществлен в трудах Иваненко Л.М., Кагал Т.А., Письменной О.П., Черняк А. Ю., Язвинской А.Н., Яковлевой В.Ф.

**Целью статьи** является анализ содержания качества продукции и формирования требований, относительно количественных и качественных показателей, которым она должна соответствовать.

**Изложение основного материала.** В юридическом словаре отмечено, что качество продукции – совокупность полезных свойств и характеристик продукции или услуги, которыми определяется их способность удовлетворить установленные или прогнозируемые по-



требности потребителя относительно конкретных целей их использования или потребления.

Характеризуется показателями безопасности, новизны, долговечности, надежности, экономичности и другими потребительскими свойствами товара или услуги, которые предоставляют им способность удовлетворять обусловленные или предсказуемые потребности в системе производственных или социально-экономических отношений. Требования относительно качества продукции формируются со стороны потребителей (заказчиков) разработчиками и изготовителями продукции, а также уполномоченными государственными органами и учреждениями. Приоритет относительно требований к качеству продукции, степени ее соответствия конкретным показателям, возлагается на потребителя [4, с. 1017].

Можно рассматривать качество продукции, товаров и услуг как социально-экономическую и правовую категории. Надлежащее качество промышленных и продовольственных товаров, медицинских средств и лекарств положительно влияет на физическое и моральное здоровье людей, способствует улучшению жизненного комфорта, а также повышению производительности труда и условий отдыха. Однако несоблюдение требований относительно качества порождает для потребителей дискомфорт в быту, наносит им материальный и моральный вред и снижает производственный потенциал страны. Качество товара (продукции) в экономическом смысле представляет собой комплекс позитивных свойств, которые обеспечивают его эффективное и безопасное использование (потребление) по назначению в соответствии с существующим уровнем научно-технического прогресса. Обеспечение соответствия товара таким свойствам осуществляется для подавляющей части товаров в нормативном порядке, который предоставляет качеству товара признаки правовой категории.

Важнейшим критерием качества продукции является ее полезность, изложенная в степени пригодности, а способность продукции удовлетворять соответствующие потребности людей обуславливается ее свойствами, в частности, надежностью, долговечностью,

эффективностью, безопасностью, новизной, экономичностью, эстетичностью, экологичностью, которые отвечают нормативным требованиям и договорам.

На высоком международном уровне, Международная организация из стандартизации (ISO, в 1946 г., г. Лондон) в 1986 году сформулировала требования относительно качества для всех отраслей бизнеса и промышленности. Организацией установлено 15 тысяч международных стандартов, которые обеспечивают совместимость производственных процессов и технологий. Стандарты ISO сегодня являются унифицированным механизмом для оценки качества производства и управления в мировом содружестве. Они применяются во всех традиционных отраслях, начиная от сельского хозяйства и строительства, производства бытовых товаров и самого сложного медицинского оборудования до новейших направлений информационных технологий [5].

Стандарты ISO способствуют прогрессу бизнеса, развития потребительского сектора и экономики в целом. Наиболее известные и признанные в мире стандарты ISO 9 000 – стандарт управления качеством и ISO 14 000 – стандарт управления безопасностью окружающей среды.

Сегодня в Украине особенно остро появляется вопрос обеспечения качества продуктов питания. Если в случае с непродовольственными товарами чаще всего речь идет о каком-либо дискомфорте, вызванном приобретением некачественных товаров, то в случае с продуктами питания мы практически всегда можем говорить об угрозе здоровью конечного потребителя.

Поэтому для обеспечения высокого качества продукции или услуг на рынке, Украине необходима четкая система управления качеством, которое бы учитывало научно-технические достижения, стимулировало добросовестный труд всего коллектива предприятия и ориентировалось на запросы рынка.

Это позволяет отечественным предприятиям своевременно принимать требования к системам управления качеством. Внедряя же подобные стандарты, украинские производители имеют возможность выходить на международные рынки с продукцией

надлежащего качества, подтверждая тем же свою конкурентоспособность и компетентность.

Ст. 4 Закона Украины «О защите прав потребителей» обязывает государство обеспечить не только создание информационной системы о качестве товаров, которые реализуются всеми субъектами предпринимательства, но и определить необходимые требования, которым должны отвечать эти товары, а также обеспечивать осуществление государственными органами контроль за соблюдением субъектами предпринимательской деятельности этих и других требований. Собственно, в Украине уже существует соответствующая государственная система защиты прав потребителей. В соответствии с ч. 3 в. 5 Закона «О защите прав потребителей», защиту прав потребителей осуществляют: центральный орган исполнительной власти, который реализует государственную политику в сфере государственного контроля за содержанием законодательства о защите прав потребителей, местные государственные администрации, органы, которые осуществляют государственный санитарно-эпидемиологический надзор, другие государственные органы, органы местного самоуправления, а также суды.

Гарантия качества продукции, на какую может рассчитывать потребитель, является условием безопасности его здоровья. На сегодня очень остро проявляется вопрос о товарах, которые приходят в розничную торговлю. Они должны обеспечивать потребности потребителей на протяжении определенного промежутка времени. Согласно ст. 8 Закона Украины «О защите прав потребителей», в случае выявления в течение установленного гарантийного срока недостатков потребитель, в порядке и в сроки, которые установлены законодательством, имеет право требовать:

- 1) пропорционального уменьшения цены;
- 2) бесплатного устранения недостатков товара в разумные сроки;
- 3) возмещения расходов на устранение недостатков товара.

В случае выявления в течение установленного гарантийного срока существенных недостатков, которые возникли по вине производителя товара



(продавца, исполнителя), или фальсификации товара, подтвержденных при необходимости выводом экспертизы, потребитель, в порядке и в сроки, которые установлены законодательством и на основании обязательных для сторон правил или договора, имеет право по своему выбору требовать от продавца или производителя:

1) расторжение договора и возращение оплаченной за товар денежной суммы;

2) замены товара на такой же товар или на аналогичный, из числа имеющихся у продавца (производителя), товар.

Одним из важнейших механизмов управления качеством продукции в Украине, есть сертификация продукции, которая исходя из объективной оценки третьей стороны, может предоставить для потребителя не только подтверждение о ее пригодности и качестве, но и безопасность и конкурентоспособность.

Сертификация – процедура, с помощью которой признанный в установленном порядке (уполномоченный) орган документально подтверждает соответствие продукции, систем управления качеством, систем управления окружающей средой, систем управления охраной труда персонала, установленным законодательством требованиям, которые действуют в Украине.

Сертификация является основой государственного регулирования безопасности товаров и услуг. Ее основной функцией является защита человека, его имущества и естественной среды от негативных последствий современного научно-технического развития, от недобросовестных производителей и продавцов, а также создания условий для честной конкурентной борьбы. Сертификация имеет цель: защита потребителей; содействие потребителю в компетентном выборе продукции; подтверждение показателей качества продукции, которые заявлены изготовителем; создание условий для участия субъектов ведения хозяйства в международном, экономическом, научно-техническом сотрудничестве и международной торговле; предотвращение реализации продукции, опасной для жизни, здоровья и имущества граждан, окружающей среды.

Сертификат подтверждает безопасность и экологическую чистоту продукции для потребителя, а производства – для окружающей среды. Он способствует участию субъектов предпринимательской деятельности в международном экономическом сотрудничестве. В украинской практике применяются разные методы подтверждения соответствия того или иного вида продукта необходимым требованиям. Это могут осуществлять производители, заказчики, продавцы или независимые органы и организации. Независимым может быть государственный надзор за соблюдением обязательных требований стандартов, технический и санитарный надзор за безопасностью, а также ведомственный контроль и принятие продукции для государственных потребностей.

Обязательная сертификация проводится в соответствии с требованиями действующих национальных законодательных актов и обязательных требований нормативных документов, национальных и международных стандартов других государств. Работы по обязательной сертификации осуществляются органами по сертификации и испытательными лабораториями, аккредитованными в установленном порядке в рамках действующих систем обязательной сертификации. Обязательная сертификация осуществляется в пределах государственной системы управления субъектами ведения хозяйства с целью определения соответствия продукции требованиям стандартов. Обязательная сертификация продукции проводится с целью определения ее безопасности и экологичности для выхода на международный рынок.

Добровольная сертификация в Украине может проводиться по инициативе самих субъектов ведения хозяйства на соответствие продукции требованиям, которые не подлежат обязательной сертификации. Без добровольной сертификации продукция реализуется, обычно, по ценам в несколько раз более низким чем мировые. Поэтому она, подтверждая высокое качество продукции, является необходимым условием укрепления рыночной позиции предприятий.

Все мероприятия, которые связаны со стандартизацией и сертифика-

цией систем качества и безопасности предприятий, позволяют создавать конкурентоспособное производство и эффективно реализовывать конкурентоспособную продукцию на основе организации тотального управления этими процессами.

Потребители во время приобретения, заказа или использования продукции, которая реализуется на территории Украины, для удовлетворения своих личных потребностей имеют право на: защиту своих прав государством; возмещение имущественного и морального вреда; обращение к суду и другим уполномоченным государственным органам за защитой нарушенных прав; объединение в общественные организации потребителей. Именно статья 42 Конституции Украины предоставляет право потребителю, права которого нарушены, обратиться непосредственно в суд за их защитой, проходя все другие инстанции.

По нашему мнению, приобретение продукции неподобающего качества тянет за собой нежелательные негативные последствия для потребителя. Во-первых, он лишается возможности пользоваться вещью по назначению. Во-вторых, использование вещи с недостатками может привести к причинению вреда его жизни и здоровью. В результате этих обстоятельств для потребителя важное значение приобретает возможность быстрого возобновления нарушенного права и устранения негативных последствий, вызванных недостатками товара. Бесспорным является то, что добросовестный и дисциплинированный продавец (производитель или исполнитель) может самостоятельно оперативно устранить негативные последствия приобретения потребителем товара неподобающего качества. В иных случаях, необходимые меры принудительного влияния. Поэтому для потребителей актуально установление эффективного механизма возобновления их нарушенных прав. Для этого в законодательстве предусматриваются соответствующие санкции относительно продавцов (производителей, исполнителей) и определенный порядок удовлетворения требований потребителей.

В частности, к субъектам ведения хозяйства могут применяться санкции в виде:



1) исключение некачественных образцов товаров и неподобающих документов;

2) аннулирования сертификатов и лицензий;

3) временного прекращения и прекращения деятельности субъекта ведения хозяйства;

4) запреты на реализацию (продажа) товаров, которые не отвечают требованиям нормативных документов;

5) наложение административных взысканий;

6) уголовная ответственность.

**Выводы.** Решение проблемы защиты прав потребителей на государственном уровне не даст стопроцентных результатов в защите интересов всех потребителей. Как известно, для того, чтобы закон работал, прежде всего, необходимо, чтобы граждане о нем знали и умели отстаивать свои права. А для этого необходимо освещать в средствах массовой информации, на радио и телевидении права потребителей, стимулировать создание разнообразных блоков теле- и радиопрограмм, которые освещают вопрос качества продукции, а также усилят ответственность за

предоставление потребителю неполной или недостоверной информации о товаре (работу, услугу).

Законодательство Украины должно предоставлять возможность потребителю не только приобрести статус равноправного субъекта на рынке товаров и услуг, но и грамотно подойти к выбору товара надлежащего качества на основе полной и достоверной информации о нем, а в случае необходимости, защитить свои нарушенные права.

#### Список использованной литературы:

1. Про захист прав споживачів: Закон України від 12. 05. 1991 р. Відомості Верховної Ради УРСР. 1991. № 30

2. Цивільний кодекс України від 16. 01. 2003 р. База даних «Офіційний веб-портал Верховної Ради України. Законодавство України». URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (Дата звернення:09.07.2018)

3. Господарський кодекс України від 16. 01. 2003 р. Відомості Верховної Ради України. 2003. № 18–22

4. Великий енциклопедичний юридичний словник. Ю.С. Шемчушенко, В.П. Нагребельний [2-ге вид., переробл. і доповн.] К.: Юридична думка, 2012. 1020 с.

5. ISO and consumers. База даних «Офіційний веб-портал International Organization for Standardization». URL: <https://www.iso.org/iso-and-consumers.html>(Дата звернення:09.07.2018)

#### ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ

**Яновицка Галина Богдановна** – кандидат юридических наук, доцент, заведующий кафедрой гражданско-правовых дисциплин Львовского государственного университета внутренних дел Украины

#### INFORMATION ABOUT THE AUTHOR

**Yanovitska Galina Bogdanovna** – Candidate of Legal Sciences, Docent, Head of the Department of Civil Law Disciplines of Lviv State University of Internal Affairs

*gyanovytska@gmail.com*