

## **ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ: ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ**

**Загоруй Людмила Миколаївна**

*кандидат юридичних наук, доцентка,  
доцентка кафедри правознавства*

*Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля  
м. Київ, Україна*

**Загоруй Іван Семенович**

*кандидат історичних наук, доцент,  
доцент кафедри господарського права*

*Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля  
м. Київ, Україна*

Захист прав споживачів – тема актуальна в будь-які часи, але в умовах війни розв’язання цієї задачі набуває особливої гостроти, оскільки військовий конфлікт може суттєво ускладнювати не лише доступ до товарів, робіт і послуг, порушувати строки виконання договірних зобов’язань, але й створювати загрози національній, державній безпеці, загалом безпеці та здоров’ю споживачів сумнівною/неякісною продукцією, роботами, послугами або неможливістю їх отримати, недостовірною інформацією, зловживанням монополічним становищем тощо. Отож, актуальність цієї теми полягає у тому, що захист прав споживачів в умовах війни безпосередньо впливає на безпеку, економічну стабільність, довіру до влади та загальний добробут населення в країні.

Законодавство щодо прав споживачів, з урахуванням об’єктивних факторів, що склалися, змінилося в декількох напрямках (один тимчасовий, а інший – перспективний). Щодо тимчасових заходів – це припинення проведення планових та позапланових заходів державного нагляду (контролю) на період воєнного стану, з певними виключеннями, передбаченими постановою Кабінету Міністрів України «Про припинення заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду в умовах воєнного стану» від 13 березня 2022 року № 303<sup>1</sup>. Більш цікавим, на нашу думку, є перспективний напрямок суттєвих змін в законодавстві щодо прав споживачів. Він пов’язаний з потребою в гармонізації національного законодавства (це питання не зійшло з порядку денного) відповідно до міжнародних стандартів ЄС, що також впливає на змістовну складову змін у сфері прав споживачів. Підтвердженням зазначеного слугує Закон України «Про захист прав споживачів» від 10 червня 2023 року № 3153-IX (далі –

---

<sup>1</sup> Про припинення заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду в умовах воєнного стану (постанова Кабінету Міністрів України) № 303 (2022). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/303-2022-%D0%BF#Text> (дата звернення: 17.03.2024).

Закон № 3153-IX), який ще не набрав чинності, оскільки дія Закону прив'язана до припинення або скасування воєнного стану в Україні <sup>2</sup>.

Аналізуючи Закон № 3153-IX ми звернули увагу на таке нововведення як термін «споживча освіта та/або просвіта» та відповідне поняття. В попередньому Законі України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 року № 1023-ХІІ (чинний на сьогодні) така термінологія відсутня, тобто були інші акценти.

Отже, Закон № 3153-IX визначає, що споживча освіта та/або просвіта – це комплекс освітніх та/або просвітницьких заходів, спрямованих на набуття споживачем, у тому числі у закладах освіти, знань, умінь та навичок з питань реалізації прав споживачів та механізмів їх захисту, а також на доведення до відома суб'єктів господарювання інформації про права споживачів та механізми їх захисту – пункт 30 статті 1 Закону № 3153-IX <sup>3</sup>. Вважаємо такий підхід має декілька стратегічних акцентів, значення яких ще потребує осмислення з теоретичної та практичної точки зору. В першу чергу ідеться про розвиток споживчої освіти – це, у загальному форматі, процес, спрямований на навчання споживачів у закладах освіти, хоча законодавець конкретизує це поняття у частині 1 статті 12 Закону № 3153-IX як знання, уміння та навички з питань реалізації прав споживачів та механізмів їх захисту. Законодавець використовує широкий підхід, оскільки оперує терміном «заклади освіти». Загальновідомо, що на сьогодні перелік закладів освіти в Україні складається з дошкільної освіти, закладів загальної середньої освіти; професійної (професійно-технічної освіти); вищої освіти, фахової передвищої освіти; закладів післядипломної освіти. Отже, процес навчання, набуття початкових, базових компетентностей щодо прав та обов'язків споживачів має починатися у закладах дошкільної освіти (не декларативний підхід, а системний, практичний, комплаєнсний) та продовжуватись або на рівні самоосвіти після закінчення певних етапів навчання, або під час набуття професійної освіти на інших рівнях.

Вимоги щодо знань прав та обов'язків споживачів (розуміння законодавства, яке регулює відносини в цій сфері, правил купівлі-продажу, вимог щодо якості, гарантій, достовірної інформації, механізмів захисту тощо), фінансової грамотності (наприклад, уміння розуміти ціни, набуття навичок бюджетування, розпізнавання шахрайства тощо), критичного мислення (зокрема щодо реклами, маркетингових прийомів та впливу медіа ресурсів на мотивацію вибору та покупки тощо) мають стати невід'ємною частиною навчального процесу на всіх етапах навчання. Такий підхід, вважаємо, має бути в межах комплексної довгострокової стратегії держави (з урахуванням позитивного міжнародного досвіду), якої, поки що, ми не маємо.

---

<sup>2</sup> Про захист прав споживачів (Закон України) № 3153-IX (2023). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text> (дата звернення: 16.03.2024).

<sup>3</sup> Про захист прав споживачів (Закон України) № 3153-IX, ст. 1 (2023). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text> (дата звернення: 16.03.2024).

У закладах вищої освіти на юридичних факультетах зазначене питання можна вирішувати, зокрема, шляхом запровадження спецкурсів з обов'язковим елементом – ознайомленням з судовою практикою й практикою Європейського суду з прав людини, при вивченні господарського права.

Доречі, юридичні клініки, які створені при закладах вищої освіти, покликані займатися й просвітницькою діяльністю, що стратегічно відповідає перспективним вимогам, передбаченим Законом № 3153-IX. Так, наприклад, одним із основних завдань правової лабораторії клінічних методів навчання «Pro Vono» СНУ імені Володимира Даля є проведення заходів з правової просвіти населення<sup>4</sup>. Робота клініцистів – перспективний напрямок набуття практичних компетентностей, який в останні роки набуває потужних обертів та включає, наприклад, проведення тренінгів, вебінарів, консультування з різних правових питань.

Активну роль в цій сфері відіграє Асоціація юридичних клінік України. В Статуті цієї громадської організації зазначено (пункт 2.1.), що предметом діяльності є розвиток механізмів правової освіти, правової просвіти та правового захисту населення в Україні<sup>5</sup>. Ефективне використання такого потужного та перспективного інструментарія як юридичні клініки в Україні (потенціал яких не розкрито в повному обсязі), з урахування позитивного міжнародного досвіду, міг би стати, на нашу думку, частиною комплексної довгострокової стратегії держави щодо споживчої освіти та/або просвіти.

В цілому, в питаннях просвітницьких заходів вважаємо за потрібне впроваджувати системний підхід із залученням широкого кола учасників, як-то: громадські активісти та організації, представники бізнесу, органи влади, медіа та інші зацікавлені особи.

Окрім зазначеного звернемо увагу ще на таку вимогу як доведення до відома суб'єктів господарювання інформації про права споживачів та механізми їх захисту – пункт 30 стаття 1, частина 1 статті 12 Закону № 3153-IX. На нашу думку, запровадження такої вимоги потребує уточнення, оскільки не зрозуміло хто буде доводити підприємцям вказану інформацію. В даному випадку акцент потрібно зробити на правову свідомість, яка включає усвідомлення власних прав та обов'язків, дотримання законів, а також участь у правовій системі як учасник відповідних правовідносин. На підставі зазначеного доцільно змінити вищевказану вимогу (пункт 30 стаття 1, частина 1 статті 12 Закону № 3153-IX) виклавши її в такій редакції «... а також інформування суб'єктами господарювання споживачів про їхні права та обов'язки та механізми їх захисту». В такий спосіб зміщується акцент та чітко простежується конструкція про відповідальність у разі невиконання або неналежного виконання такого обов'язку.

---

<sup>4</sup> Правава лабораторія клінічних методів навчання «Pro Vono» СНУ імені Володимира Даля (2024). URL: <https://snu.edu.ua/index.php/subdivision/jurisprudence/> (дата звернення: 16.03.2024).

<sup>5</sup> Статут громадської організації «Асоціація юридичних клінік України» п.2.1. (2019). URL: <https://legalclinics.in.ua/wp> (дата звернення: 16.03.2024).