

ДЕЯКІ АСПЕКТИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Тема захисту прав споживачів є досить актуальною в Україні.

У демократичних країнах, до яких ми прагнемо, людина впевнена, що держава (незалежно від форми державного правління) охороняє її навіть в елементарних речах. З повсякденного життя, загальнодержавних пріоритетів, суворого контролю за їхнім дотриманням складається багаторівнева ефективна система захисту прав людини. Не будемо лукавити – ми лише намагаємося вибудувати і налагодити таку систему.

На сьогоднішній день проводиться складна робота з налагодження системи державного нагляду за безпекою товарів, робіт, певних послуг; розробки чітких механізмів оскарження і відповідного вжиття санкцій у зв'язку з порушенням прав споживачів; доведення вітчизняних технічних норм та стандартів до європейських вимог. Як бачимо, це велике неоране поле, але відкладати роботу «на потім» небезпечно, адже йдеться про життя та здоров'я наших людей, передусім дітей і молоді, нормальне функціонування нашої економіки, і загалом виживання українського суспільства, яке повинно протистояти викликам сучасного світу, та безпеку держави.

Якщо говорити про законодавство, що регулює питання про захист прав споживачів то в першу чергу ми говоримо про Конституцію України.

В Конституції України, як Основному Законі держави, в статті 50 встановлюється : «Кожен має право на безпечне для життя і здоров'я довкілля та на відшкодування завданої порушенням цього права шкоди. Кожному гарантується право вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення. Така інформація ніким не може бути засекречена».[1, ст. 50]

Право кожного на задоволення базових потреб - на житло, на достатній життєвий рівень, на охорону здоров'я та медичну допомогу – також гарантується Конституцією України.

Поряд з Основним Законом держави захист прав споживачів забезпечується Законом України «Про захист прав споживачів» у редакції від 01.12.2005. Цей Закон регулює відносини між споживачами товарів, (робіт, послуг) та виробниками, виконавцями, продавцями різних форм власності, а також встановлює права споживачів.

Споживачі, що знаходяться на території України (не лише громадяни України, а й громадяни інших країн), під час придбання, замовлення чи використання певних товарів (послуг, робіт) мають право на:

- ✓ захист своїх прав державою;
- ✓ безпеку продукції;
- ✓ здобуття знань;
- ✓ належну якість продукції та обслуговування;
- ✓ необхідну, достовірну та своєчасну інформацію, її якість, асортимент, а також про її виробника(виконавця, продавця);
- ✓ відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством;
- ✓ звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав;
- ✓ об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).[2, ст. 4]

Законодавство України щодо захисту прав та інтересів споживачів включає також й інші законодавчі та підзаконні акти, серед яких Закони України «Про інформацію», «Про рекламу», «Про освіту», «Про безпечність та якість харчових продуктів», «Про зв'язок», «Про транспорт», «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», Положення про «Правила роздрібної торгівлі», «Правила торгівлі на ринках», «Правила торгівлі у розстрочку», «Правила торгівлі лікарськими

засобами», «Правила торгівлі транспортними засобами і номерними агрегатами», «Правила роздрібної торгівлі тютюновими виробами» тощо.

Вивчити закони можливо, але якщо не навчитися правильно застосовувати їх в житті, то вони так і залишаться теорією. Багато хто з покупців плутаються чи то взагалі поняття не мають в яку інстанцію їм звертатися, щоб швидше вирішити конкретну конфліктну ситуацію. Пишуть не знаючи куди. І чим в більш «високу» організацію вони написали і більш детально, тим більше цим пишуться. А насправді ж їх звернення, зазвичай, по інстанціям спускається до найнижчого виконавця, посадова інструкція якого змушує такі проблеми розглядати. Але якщо хто-небудь із чиновників помиляється і направляє заяву не на потрібну адресу, то виникають непорозуміння. А подорож паперу з верху вниз займає багато часу.

Для того щоб правильно вибрати адресата, потрібну структуру в складній державній ієрархії, потрібно знати повноваження тих організацій, на яких покладено захист прав споживачів. Але для того, щоб заява була прийнята і в короткий термін розглянута, потрібно виконати деякі необхідні попередні дії.

Велика кількість споживачів звертаються в різні організації з скаргами і заявами, не маючи при цьому ніяких документальних підтверджень про порушення їхніх прав. Багато з них не можуть сказати, хто ж їхні права порушив, або не мають можливості з'ясувати, хто винен в тому, що їхні права були порушені. Основна проблема навіть не в тому щоб з'ясувати яка стаття закону порушена, а в тому, щоб надати в організацію, що захищає права споживачів достовірні, сто відсоткові докази самого факту порушення і хто саме винен в порушенні. Іншими словами, найважче - отримати фактичний матеріал, самі факти. Є певні дії, які споживач повинен зробити сам. Ніхто за нього факти і докази знаходити не буде. Це його особистий обов'язок.

До доказів порушення прав, необхідних для відповідних дій державних чи інших організацій, можна віднести:

- чек або інший документ, який підтверджує факт купівлі або укладення договору (це необхідна умова застосування положень ЗУ "Про захист прав споживачів");
- договір з усіма доповненнями;
- акти експертиз;
- висновки сервісних центрів;
- письмові відмови продавців або виконавців робіт чи послуг;
- заяви або скарги, завізовані продавцями або працівниками сфери послуг, але залишені без відповіді або з негативними резолюціями і т.д. і т. п. [2]

Окрім цього, всі підприємства роздрібної торгівлі і громадського харчування незалежно від форм власності ведуть Книгу відгуків і пропозицій встановленої форми, в яку покупці (відвідувачі) можуть записувати скарги, відгуки, пропозиції і зауваження. Багато споживачів недооцінюють чарівну силу Книги відгуків та пропозицій. А даремно. Перевіряючи різних контролюючих органів, як правило, ознайомлюються з записами і по ним складають попередню думку про якість виконання службових обов'язків робітників перевіряючої організації.

На сучасному етапі Україна прагне привести законодавство до європейського зразка, при цьому важливим аспектом є захист прав споживачів, оскільки справжній демократичний режим характеризується неухильним дотриманням законів. В провідних країнах Європи держава реально захищає права споживачів, на відміну від України, де порушення цих прав вже ввійшло в звичку і зустрічається дуже часто. Причиною такого стану речей є не лише бездіяльність державних органів і посадових осіб, а і елементарне незнання своїх прав. Кожен громадянин є частиною системи захисту споживачів, і від кожного залежить як ефективно ця система буде функціонувати. Тому не відмовляйтеся від своїх прав та відстоюйте їх у відповідності до законодавства!

Список використаних джерел:

1. Конституція України. — К.: Право, 2014.
2. Закон України "Про захист прав споживачів" - К.: Право, 2012.