



# Захист прав споживачів в ЄС і трансформація бізнес-середовища в Україні

©Чугаєв О. А., 2020



With the support of the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

За підтримки програми Еразмус+ Європейського Союзу в межах проекту Центру досконалості Жана Моне №611625-EPP-1-2019-1-UA-EPPJMO-CoE «Поглиблений розвиток європейських студій в Україні: міждисциплінарний підхід».

Підтримка Європейською Комісією створення цієї публікації не передбачає підтримку її змісту, який відображає думку тільки авторів, і Комісія не може нести відповідальність за будь-яке використання інформації, яка тут міститься.

With the support of the Erasmus+ Programme of the European Union within the Jean Monnet Centre of Excellence Project № 611625-EPP-1-2019-1-UA-EPPJMO-CoE “Advancing European Studies in Ukraine: Interdisciplinary Approach”.

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



# УГОДА ПРО АСОЦІАЦІЮ МІЖ УКРАЇНОЮ І ЄС

## РОЗДІЛ V «ЕКОНОМІЧНЕ І ГАЛУЗЕВЕ СПІВРОБІТНИЦТВО»

### ГЛАВА 20 «ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ»

- Стаття 415 Сторони **співробітничать** з метою забезпечення високого рівня захисту прав споживачів та досягнення сумісності між їхніми системами захисту прав споживачів
- Стаття 416 З метою досягнення зазначених цілей таке співробітництво, зокрема, включає:
  - сприяння обміну інформацією щодо систем захисту прав споживачів
  - застосування експертизи щодо правового та технічного потенціалу у цій сфері з метою впровадження відповідних систем законодавства та ринкового нагляду
  - удосконалення інформації, що надається споживачам
  - навчання представників органів влади та інших представників інтересів споживачів
  - заохочення розвитку незалежних асоціацій споживачів та контактів між представниками споживачів
- Стаття 417 Україна поступово **наближає** своє **законодавство** до асquis ЄС відповідно до **Додатка XXXIX** до цієї Угоди, при цьому уникаючи створення бар'єрів у торгівлі.
- Стаття 418 **Постійний діалог** відбуватиметься з питань, охоплених Главою 20 Розділу V («Економічне та галузеве співробітництво») цієї Угоди.

### ДОДАТОК XXXIX

- Перераховані **нормативні акти ЄС**. Наближення законодавства України до законодавства ЄС переважно протягом 3 років



## Безпека продукції

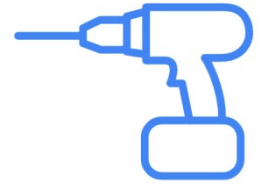
- Директива Європейського Парламенту та Ради від 3.12.2001 [про загальну безпеку продукції](#) (№ 2001/95/ЄС).
- Директива Ради від 25.06.1987 про зближення законодавств держав-членів, стосовно [товарів, що не відповідають їх зовнішньому вигляду](#) та які представляють загрозу для здоров'я та безпеки споживачів (№ 87/357/ЄЕС).
- Рішення Комісії від 21.04.2008, що зобов'язує країни-члени забезпечити наявність на [магнітних іграшках](#), що поставляються чи є в наявності на ринку, попередження про ризик для здоров'я та безпеки, який вони становлять (№ 2008/329/ЄС).
- Рішення Комісії від 11.05.2006, що зобов'язує країни-члени забезпечити постачання на ринок виключно [запальничок із захистом від дітей](#) та заборонити постачання на ринок запальничок-новинок (№ 2006/502/ЄС).

# Договірне право - Гарантії на товари

**Директива про певні аспекти продажу споживчих товарів та відповідні гарантії – Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees.**

- **Споживач** – фізична особа, що купує товари не для цілей торгівлі, бізнесу або професійної діяльності
- **Споживчі товари** – будь-які відчутні рухомі предмети, крім:
  - товарів, що продаються на виконання рішення суду
  - води і газу, якщо вони тільки не продаються в обмеженому обсязі
  - електроенергія
  - вживані товари (секонд-хенд), які продаються на публічному аукціоні... або приватною особою
- **Товари відповідають умовам** контракту, **якщо** на момент постачання споживачу :
  - відповідають опису, наданому продавцем / мають якості показаного зразка
  - підходять для цілей, для яких зазвичай використовуються товари такого самого типу
  - підходять для цілі згідно вимоги покупця, якщо це було прийнято продавцем
  - їх якість та споживчі характеристики є задовільними, враховуючи характер товарів та публічні заяви продавця, виробника або їх представника
- **Часові обмеження:**
  - зазвичай 2 роки з часу доставки
  - після виявлення невідповідності споживач має 2 місяці, щоб про це повідомити ...
  - якщо проблема з товаром виникла протягом 6 місяців, споживачу легше врегулювати це питання
  - якщо після 6 місяців, може знадобитись технічна експертиза

# Договірне право - Гарантії на товари



- За невідповідності **споживач** має **право** на:
  - безкоштовний ремонт або заміну товару
  - зниження ціни або розторгнення контракту
- За невідповідності товару публічним заявам **продавець не несе відповідальність**, якщо він:
  - не знав про вказану заяву
  - виправив заяву на момент продажу товару
  - на рішення про купівлю не могла вплинути така заява
- Невідповідність внаслідок **неправильної установки** – відповідальність якщо:
  - установка передбачена контрактом і її здійснив продавець або інша особа під відповідальність продавця
  - передбачається, що установка здійснюється покупцем, а в інструкціях присутні неналежні вказівки
- **Кінцевий продавець** може вимагати компенсації від винної особи (наприклад, від винного проміжного постачальника / виробника)
- **Юридична гарантія** – є обов’язковою згідно законодавства і не залежить від умов контракту купівлі. Транспортні витрати (пересилання) відшкодовуються продавцем
- **Комерційна гарантія** – це добровільна (додаткова) гарантія, що надається гарантом. Є зобов’язуючою для продавця або виробника згідно умов у гарантійному документі та рекламі. Включена в ціну товару / за додаткову оплату.

# Договірне право - Гарантії на товари

Нова директива: **Директивою про певні аспекти стосовно контрактів на продаж товарів** – Directive (EU) 2019/771 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods.

- Застосовуватимуться її норми в ЄС до контрактів, укладених з початку **2022 р.**
- Товари, які постачаються споживачу, мають:
  - **відповідати умовам контракту** (опису, типу, кількості, якості, характеристикам, придатності для вказаних цілей ...)
  - та **об'єктивним критеріям відповідності**:
    - придатність для цілей, для яких використовуються схожі товари
    - відповідність зразку, показаному споживачу
    - поставка разом з аксесуарами, інструкціями та упаковкою, які споживач обґрунтовано може очікувати
    - якості та характеристики, які споживач обґрунтовано може очікувати
- Не потрібні **докази невідповідності** на момент поставки, якщо споживач подає скаргу протягом **1 року**
- Враховує тенденції **діджиталізації**:
  - Але під її дію зокрема не підпадають цифрові продукти і цифрові послуги, якщо тільки вони не включені пакетом до товарів, що продаються (товари з цифровими елементами)
  - У випадку продажу товарів з цифровими елементами продавці мають інформувати і постачати споживачу оновлення, необхідні для забезпечення відповідності товару, протягом передбаченого періоду часу



# Відповідальність за дефектну продукцію

**Директива про наближення законів, регламентів та адміністративних норм країн-членів щодо відповідальності за дефектну продукцію** – Council Directive 85/374/EEC of 25 July 1985 on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning liability for defective products.

- Директива відносить до поняття **виробника**:
  - власне виробника продукції
  - імпортера
  - особу, під торговельною маркою якої продається товар
  - або постачальника продукції, якщо не можливо визначити виробника або імпортера
- **Шкода**:
  - смерть чи поранення особи
  - шкода, нанесена власності, призначеної для приватного використання або споживання (>500 євро)
  - питання відшкодування моральної шкоди регулюється національним законодавством
- **Продукт вважається дефектним**, якщо він не відповідає вимогам безпеки, які має очікувати від нього особа, враховуючи всі обставини
- Продукт не вважається дефектним тільки на основі того, що на ринку присутні товари кращої якості



# Відповідальність за дефектну продукцію

- Особа, яка зазнала шкоди, має **довести**:
  - факт шкоди
  - наявність дефекту в продукції
  - причинно-наслідковий зв'язок між шкодою і дефектом
  - не зобов'язана доводити факт вини чи недбалості виробника або імпортера – принцип «відповідальності без вини»
- **Часові обмеження**: подати на компенсацію протягом 3 років з моменту, коли стало чи мало стати відомо про шкоду, дефект та назву виробника
- Відповідальність виробника може бути зменшена чи відхилена, якщо винною є постраждала особа
- Виробник **звільняється від відповідальності**, якщо доведе:
  - він не випускав продукт на ринок
  - дефект виник після продажу
  - продукт постачався на неприбутковій основі
  - продукт не був ним вироблений та не постачався ним в процесі його ділової активності
  - дефект виник внаслідок необхідності дотримання відповідності обов'язковим вимогам згідно законодавства
  - рівень науково-технічного знання на момент випуску на ринок був недостатній для визначення дефекту
  - у випадку виробника компоненту: якщо дефект пов'язаний з конструкцією кінцевого продукту або інструкціями виробника кінцевого продукту

# Маркетинг - Зазначення цін

**Директива про захист споживачів при зазначенні цін на товари, що пропонуються споживачам – Directive 98/6/EC of the European Parliament and of the Council of 16 February 1998 on consumer protection in the indication of the prices of products offered to consumers.**

- Зазначається не тільки звичайну **ціну** продажу (за упаковку), а й **за натуральну одиницю** виміру
- При продажі на вагу – тільки ціна за натуральну одиницю
- З урахуванням ПДВ та інших **податків**
- **Винятки**, якщо:
  - поставка товарів в процесі надання послуги
  - під час продажу з аукціону, витворів мистецтва, антикваріату
  - це не є корисним або може призвести до плутанини
  - нехарчові товари, крім згідно переліку
  - ціна за натуральну одиницю ідентична звичайні ціні

# Маркетинг - Недобросовісні торговельні методи

**Директива про недобросовісні торговельні методи підприємств по відношенню до споживачів на внутрішньому ринку** – Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market.

**Керівництво щодо застосування Директиви про недобросовісні торговельні методи** – Guidance on the implementation /application of Directive 2005/29/EC on unfair commercial practices, accompanying the document Communication from the Commission to the European parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions: A comprehensive approach to stimulating cross-border e-Commerce for Europe's citizens and businesses [COM(2016) 320 final].

- **Заборона практики, що вводить в оману, і агресивної комерційної практики**
- **Деякі групи осіб** мають бути особливо захищені (діти, люди похилого віку або з обмеженими можливостями)
- **Агресивна комерційна практика** – приклади:
  - погрози або використання образливих висловлювань
  - якщо продавець скористався скрутним становищем покупця для впливу на його рішення
  - обтяжливі неконтактні бар'єри для споживача, який хоче скористатися правами згідно контракту, включаючи право припинити дію контракту ...
  - погрози вчинити незаконні дії
  - тиск в інший спосіб, якщо це суттєво обмежує здатність споживача приймати інформоване рішення

# Маркетинг - Недобросовісні торговельні методи

- **Комерційна практика, що вводить в оману**, включає випадки коли продавець надає неправдиву інформацію або інформацію, яка може ввести споживача в оману, навіть якщо інформація є правдивою. Приклади:
  - такий маркетинг і реклама продукту, що товар можна сплутати з іншим продуктом або торговельною маркою конкурента
  - невідповідність продавця кодексам поведінки, яких він зобов'язався дотримуватися
  - ненадання покупцю інформації, суттєвої для прийняття рішення про покупку
  - низькі ціни в рекламі як приманка
  - не можна рекламувати послуги як безкоштовні, якщо їх вартість фактично включена в звичайну ціну
  - маніпуляція дітьми
  - реклама товарів як таких, що мають терапевтичні властивості для здоров'я, без наукового підтвердження
  - прихована реклама
  - фінансові піраміди
  - реклама товарів як призів і подарунків, якщо для одержання них потрібно сплатити гроші
  - вказівка, що споживач одержує спеціальні переваги, якщо вони вже гарантовані законодавством
  - вказівка, що пропозиція є обмеженою, якщо це не так і це обмежує право споживача прийняти інформоване рішення
  - регулярні та незатребувані пропозиції товарів та послуг
  - ...

# Недобросовісні умови контракту

**Директива про недобросовісні умови у споживчих контрактах** – Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts.

**Керівництво про інтерпретацію і застосування Директиви про недобросовісні умови контракту** – Guidance on the interpretation and application of Council Directive 93/13/EEC on unfair terms in consumer contracts (2019/C 323/04).

- **Умова контракту**, яка не може бути змінена шляхом індивідуальних переговорів, якщо вона встановлює суттєвий дисбаланс між правами і обов'язками сторін контракту на шкоду споживачу
- Споживачі **не зобов'язані виконувати** такі умови. Виняток – обов'язкові норми згідно законодавства / міжнародних угод
- За двозначності в **тлумаченні** застосовується те, яке є більш сприятливим для споживача
- Приклади:
  - вимога до споживача сплатити непропорційно високу компенсацію у випадку невиконання ним своїх зобов'язань
  - автоматичне продовження контракту з фіксованим терміном, якщо кінцева дата для прийняття споживачем відповідного рішення невиправдано рання
  - безпідставне припинення дії контракту із невизначеним терміном дії без повідомлення про це споживача
  - безпідставна зміна умов контракту або характеристик товару чи послуги одностороннім шляхом продавцем
  - можливість односторонньої зміни ціни продавцем без права покупця відмовитись від виконання контракту, якщо зростання ціни є значним



# Дистанційні контракти та контракти, укладені поза діловими приміщеннями

- Директива № 97/7/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 20.05.1997 про захист споживачів стосовно **дистанційних контрактів**.
- Директива Ради № 85/577/ЄЕС від 20.12.1985 про захист споживачів щодо контрактів, що укладені **поза діловими приміщеннями**.
- Проте в ЄС ці директиви були скасовані новою більш комплексною директивою: **Директивою про права споживачів** – Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights.



# Дистанційні контракти та контракти, укладені поза діловими приміщеннями

**Директивою про права споживачів** – Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights.

- **Критерій** – наявність чи ні одночасної **фізичної присутності сторін** контракту в одному місці
- **Ділові приміщення** включають як нерухомі, так і рухомі приміщення, в яких продавець веде діяльність на постійній чи звичайній основі
- **Винятки**: фінансові послуги, власність на нерухомість, соціальні послуги, на суму до 50 євро і багато інших випадків
- **Вимоги щодо інформації** перед укладанням контракту. Доповнюють вимоги щодо інформації, зазначені в **Директиві по послуги на внутрішньому ринку** (Directive 2006/123/EC) і **Директиві про електронну комерцію** (Directive 2000/31/EC)

# Зобов'язання продавця щодо інформування покупця

Характер інформації	Звичайні контракти продажу	Дистанційні контракти / контракти за межами ділових приміщень
Характеристики товару чи послуги	+	+
Назва продавця, адреса реєстрації та телефон	+	+
За наявності: факс, e-mail, адреса і назва продавця, від імені якого здійснюється продаж		+
Фактична адреса продавця і за наявності особи від якої здійснюється продаж, куди можна подати скаргу		+
Ціна з урахуванням всіх податків, або спосіб її розрахунку	+	+
Вартість доставки	+	+
Вартість послуг дистанційної комунікації (наприклад, дзвінка), якщо вона відрізняється від звичайної		+
Якщо це доречно, умови оплати, доставки і виконання контракту, час доставки, політика поводження із скаргами	+	+
Інформація про передбачене законодавством право повернення товару / анулювання контракту або його відсутність; умови, часові обмеження і процедури для цього, зразок форми заявки для цього		+
Якщо це доречно, інформація, що якщо контракт анулюється покупець сплачує вартість повернення (пересилки / транспортування) товару і, якщо це передбачено законодавством, розумну компенсацію продавцю		+



# Зобов'язання продавця щодо інформування покупця

Характер інформації	Звичайні контракти продажу	Дистанційні контракти / контракти за межами ділових приміщень
Дійсність юридичної гарантії відповідності товару, і за наявності – комерційної гарантії, умови післяпродажного обслуговування	+	+
Наявність відповідних кодексів поведінки і де можна взяти їх копії		+
Якщо це доречно, тривалість контракту, а якщо він укладається на невизначений строк чи продовжується автоматично, умови припинення його дії	+	+
Якщо це доречно, мінімальний термін зобов'язань споживача за контрактом		+
Якщо це доречно, умова депозиту або іншої фінансової гарантії на вимогу продавця		+
Якщо це доречно, функціональність цифрового контенту, включаючи заходи технічного захисту	+	+
Якщо це доречно, сумісність цифрового контенту з обладнанням і програмним забезпеченням	+	+
Якщо це доречно, можливості позасудового вирішення проблем скарг і компенсації		+

Джерело: складено автором на основі Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council.



# Дистанційні контракти та контракти, укладені поза діловими приміщеннями

- Вимоги щодо інформації розповсюджується також на комунальні послуги і цифровий контент без матеріального носія
- У випадку дистанційних контрактів продавець має забезпечити, щоб споживач знав, що здійснення **заказу** означає **зобов'язання оплатити** його. Наприклад кнопка «заказ із зобов'язанням сплатити»
- Якщо здійснюється **телефонний дзвінок**, продавець має назватися і зазначити комерційну мету на початку дзвінка
- Після укладання контракту постачальник має 30 днів щоб **поставити товар**, якщо інше не обговорено в контракті
- У випадку дистанційних контрактів або контрактів за межами ділових приміщень **право повернення товару** / анулювання контракту продажу діє протягом 14 днів. 12 місяців, якщо продавець не надав передбачену законодавством ЄС інформацію
- Право на повернення товару / анулювання контракту **не діє** у ряді випадків, наприклад:
  - якщо послуга вже була повністю надана
  - ціни залежать від коливань на фінансовому ринку
  - товар вироблений згідно специфікацій споживача
  - товар є швидкопсувним
  - розпакований товар, що не повертається з міркувань гігієни чи охорони здоров'я
  - газети і журнали, крім контрактів на підписку
  - постачання цифрового контенту без матеріального носія, якщо споживач погодився, що він після початку використання втрачає право на його повернення

# Споживче кредитування

**Директива про кредитні угоди для споживачів** – Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers.

- **Стосується** кредитів споживачам на купівлю товарів або послуг
- **Винятки:** купівля нерухомості, безпроцентні позики, овердрафт до 1 місяця ...
- Додаткові послаблення за певних умов можуть бути до організацій взаємного кредитування їх членів на пільгових умовах
- Перед укладанням контракту кредитор зазвичай має надати таку **інформацію**:
  - тип кредиту
  - назва і адреса кредитора та за необхідності кредитного посередника
  - термін дії угоди
  - загальна сума
  - відсоткова ставка за кредитом і деталі щодо її застосування
  - фактична річна процентна ставка (з урахуванням комісії, плати за страхування і гарантію, податків тощо) і повна величина суми, яку має повернути споживач
  - обсяг, кількість і частота платежів для виплати боргу
  - при купівлі впрощенку – назва і звичайна ціна товару або послуги
  - зобов'язання щодо додаткових угод (наприклад страхування)
  - права споживача, такі як право анулювати дію угоди, достроково виплатити борг тощо
  - наслідки прострочення чи нездійснення платежу
  - за потреби: забезпечення, інші витрати (нотаріус, підтримка рахунків тощо) ...

# Споживче кредитування

- Стандартна форма для інформації Standard European Consumer Credit Information form представлена у [Додатку II](#)
- Методика розрахунку фактичної річної процентної ставки у [Додатку I](#)
- Кредитор має робити роз'яснення так, щоб клієнт міг обрати [оптимальну](#) для нього [схему кредитування](#).
- Зобов'язання кредитора [перевіряти платоспроможність](#) клієнтів на основі інформації від клієнта або кредитної бази даних (кредитного бюро), а у випадку відмови – повідомляти про це із зазначенням деталей використаної кредитної бази даних
- У випадку [зміни процентної ставки](#), споживач має бути повідомлений
- Право [достроково виплатити борг](#) за умов справедливої компенсації кредитору

## Фінансові послуги

- Директива № 2002/65/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 23.09.2002 про [дистанційну торгівлю та фінансові послуги споживачам](#)

## Компенсація

- Рекомендація щодо принципів, які застосовуються при [вирішенні спорів](#) у позасудовому порядку (№ 98/257/ЄС) Рекомендація Комісії від 30.03.1998 щодо принципів, які застосовуються до осіб, відповідальних за вирішення споживчих спорів у позасудовому порядку.
- Рекомендація щодо вирішення справ на основі консенсусу у позасудовому порядку (№ 2001/310/ЄС) Рекомендація Комісії від 4.04.2001 щодо принципів, які застосовуються до осіб, залучених до процесу вирішення споживчих спорів на основі консенсусу у позасудовому порядку.

## Впровадження

- Директива № 98/27/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 19.05.1998 про [постанови суду](#) для захисту інтересів споживачів.

## Співробітництво щодо захисту споживачів (регламент)

- Регламент (ЄС) № 2006/2004 Європейського Парламенту та Ради від 27.10.2004 про [співробітництво](#) між національними органами, відповідальними за виконання законів щодо захисту споживачів (Регламент про співробітництво щодо захисту споживачів).

# Судовий захист

- впроваджуються норми щодо **забезпечення позову**: виробник або продавець повинен замінити потенційно небезпечний товар на якісний вже до встановлення судом винуватця, відповідач має покласти суму, що фігурує у позові, на депозит у якості забезпечення виконання рішення суду
- дозволяється подача **колективних позовів** або **позовів від організацій захисту прав споживачів**, що здешевлює витрати на адвоката і полегшує можливість довести системні порушення прав споживачів