

РОЗДІЛ 3

ЦИВІЛЬНЕ ПРАВО І ЦИВІЛЬНИЙ ПРОЦЕС; СІМЕЙНЕ ПРАВО; МІЖНАРОДНЕ ПРИВАТНЕ ПРАВО

УДК 347.93:346.548(477)

DOI <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2025-6/8>

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У ЦИВІЛЬНОМУ ПРОЦЕСІ: ОСОБЛИВОСТІ РОЗГЛЯДУ СПРАВ В УКРАЇНІ

PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS IN CIVIL PROCEEDINGS: FEATURES OF CASE CONSIDERATION IN UKRAINE

Алімов К.О., к.ю.н., доцент,
доцент кафедри цивільного права
Запорізький національний університет

Шилова Ю.О., студентка III курсу юридичного факультету
Запорізький національний університет

Статтю присвячено поглибленому дослідженню особливостей захисту прав споживачів у цивільному процесі України, що набуває особливої актуальності в умовах динамічного розвитку ринкових відносин та зростання ролі споживача як центральної фігури економічних і соціальних процесів. Захист цих прав є однією з найважливіших функцій сучасної правової держави, спрямованою на забезпечення справедливого балансу між інтересами громадян та підприємницькою діяльністю суб'єктів господарювання. В умовах глобалізації та посилення інформаційного обміну, споживач часто стикається з асиметрією інформації та впливу, що підкреслює необхідність ефективних механізмів правового захисту.

У роботі акцентується увага на ключових аспектах законодавчого регулювання у сфері захисту прав споживачів, що мають безпосереднє відображення в цивільному процесі. Зокрема, детально аналізуються положення Цивільного процесуального кодексу України та спеціальних законів, які встановлюють специфічні права та обов'язки сторін у спорах, що виникають із захисту прав споживачів. Досліджуються особливості доказування в таких категоріях справ, включаючи розподіл тягаря доказування та роль експертиз. Особливу увагу приділено механізмам виконання судових рішень, прийнятих на користь споживачів, а також регламентації участі спеціалізованих державних органів та громадських організацій у судових провадженнях як сторони або третіх осіб, що представляють колективні інтереси споживачів. Дослідження також торкається питань судової практики та проблем, з якими стикаються споживачі при реалізації свого права на захист у суді.

Ця тема має значний вплив на правову систему та суспільство загалом, адже ефективний захист прав споживачів сприяє підвищенню довіри до судової системи та розвитку ринкових відносин. Захист прав споживачів у цивільному процесі є важливим аспектом правової системи України, що забезпечує справедливість та правову безпеку громадян у сфері споживчих відносин. В умовах сучасного економічного розвитку та інтеграції України до європейського правового простору питання ефективного судового захисту прав споживачів набуває особливої актуальності.

Ключові слова: права споживачів, цивільний процес, захист прав, законодавство України, судовий розгляд, доступ до правосуддя, експертиза, органи державного нагляду, електронне судочинство, медіація, арбітраж.

The article is devoted to an in-depth study of the peculiarities of consumer rights protection in the civil process of Ukraine, which gains particular relevance in the context of the dynamic development of market relations and the increasing role of the consumer as a central figure in economic and social processes. The protection of these rights is one of the most important functions of a modern rule-of-law state, aimed at ensuring a fair balance between the interests of citizens and the entrepreneurial activities of economic entities. In the conditions of globalization and intensified information exchange, the consumer often faces information and influence asymmetry, which highlights the need for effective legal protection mechanisms.

The paper focuses on the key aspects of legislative regulation in the field of consumer rights protection, which are directly reflected in the civil process. In particular, the provisions of the Civil Procedure Code of Ukraine and special laws that establish specific rights and obligations of the parties in disputes arising from consumer rights protection are analyzed in detail. The peculiarities of proving in such categories of cases are investigated, including the burden of proof distribution and the role of expert examinations. Special attention is paid to the mechanisms for enforcing court decisions made in favor of consumers, as well as the regulation of the participation of specialized state bodies and public organizations in court proceedings as a party or third parties representing collective consumer interests. The study also touches upon issues of judicial practice and the problems faced by consumers when exercising their right to protection in court.

This topic has a significant impact on the legal system and society as a whole, as effective consumer rights protection enhances trust in the judicial system and contributes to the development of market relations. Consumer rights protection in civil proceedings is an important aspect of Ukraine's legal system, ensuring fairness and legal security for citizens in consumer relations. In the context of modern economic development and Ukraine's integration into the European legal space, the issue of effective judicial protection of consumer rights is becoming increasingly relevant.

Key words: consumer rights, civil procedure, rights protection, legislation of Ukraine, court proceedings, access to justice, expert examination, state supervisory bodies, e-justice, mediation, arbitration.

Тема захисту прав споживачів є вкрай актуальною для українського суспільства. У сучасних умовах глобалізації, цифровізації та стрімкого розвитку електронної комерції громадяни все частіше стикаються з такими проблемами, як неякісні товари та послуги, порушення умов договорів,

шахрайські схеми в онлайн-продажах. Крім того, ускладнюється процес доведення фактів порушень через використання новітніх технологій.

Адаптація українського законодавства до стандартів Європейського Союзу є стратегічно важливою для право-

вої та економічної інтеграції України у світовий ринок. У цьому контексті ефективність цивільного процесу як інструменту захисту прав споживачів набуває особливого значення. Законодавчі ініціативи мають сприяти забезпеченню рівності сторін, доступності правосуддя і справедливості судових рішень.

Цивільний процес забезпечує нормативну основу для розгляду справ, пов'язаних із захистом прав споживачів. Основним законодавчим актом, який регулює ці правовідносини, є Закон України «Про захист прав споживачів» [1]. Він встановлює обов'язки продавців і виконавців послуг щодо якості продукції та визначає процедури компенсації у випадках порушення прав споживачів. Водночас Цивільний процесуальний кодекс України (ЦПК) [2] містить положення, які забезпечують процесуальні механізми захисту прав споживачів у судовому порядку.

Особливістю таких проваджень є звільнення споживачів від сплати судового збору при поданні позову, що закріплено у статті 5 Закону України «Про судовий збір» [3]. Це положення гарантує доступність правосуддя незалежно від матеріального становища позивача.

Цивільний процес у таких справах має низку специфічних особливостей, які спрямовані на забезпечення ефективного та справедливого розгляду спорів.

Особливістю розгляду справ є спрощений доступ до правосуддя для споживачів, які стикаються із порушеннями їхніх прав. Законодавство надає пільгові умови, які дозволяють споживачам звертатися до суду без сплати судового збору [3]. Це створює умови для ефективного вирішення спорів навіть для громадян, які перебувають у складному фінансовому становищі.

Крім того, важливу роль відіграє доказова база. У справи про захист прав споживачів залучаються експерти, які оцінюють якість товарів чи послуг, завдану шкоду, а також підтверджують відповідність продукції встановленим стандартам. Відповідно до статей 103–109 ЦПК [2], висновки експертів можуть виступати вирішальними доказами у таких справах. Зазначається, що обов'язок доводити якість продукції чи послуг покладається на відповідача, що закріплено у Законі України «Про захист прав споживачів» [1].

Суди також керуються принципами справедливості та рівності сторін. Споживачі мають право вимагати відшкодування матеріальної та моральної шкоди. У разі доведення фактів неналежної якості товарів чи послуг суд має право зобов'язати відповідача виплатити компенсацію позивачу за завдані збитки.

Органи державного нагляду за дотриманням законодавства у сфері захисту прав споживачів, зокрема Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, можуть виступати у якості третіх осіб у судовому процесі. Таке право передбачено статтею 25 ЦПК [2]. Їхня участь дозволяє додатково захистити права найбільш вразливих категорій населення, включаючи осіб похилого віку та соціально незахищених громадян. Органи нагляду можуть також подавати заяви на захист прав групи споживачів, діючи в інтересах громадян.

Спеціалізовані органи також здійснюють моніторинг дотримання стандартів якості на ринку товарів і послуг. Вони мають право ініціювати перевірки суб'єктів господарювання, чії дії викликають підозри у порушенні прав споживачів, а також вимагати усунення виявлених порушень у досудовому порядку. Це дозволяє швидко реагувати на системні порушення без необхідності судового втручання.

У сучасному суспільстві, де споживач є центральною фігурою економічних і соціальних відносин, його права набувають особливого значення. Захист цих прав виступає однією з найважливіших функцій правової держави, спрямованою на забезпечення балансу між правами гро-

мадян і підприємницькими інтересами суб'єктів господарювання. У статті акцентується увага на ключових аспектах законодавчого регулювання у сфері захисту прав споживачів, які мають відображення в цивільному процесі. Зокрема, аналізуються положення, що встановлюють права сторін у таких справах, визначають особливості доказування та виконання судових рішень, а також регламентують участь спеціалізованих органів у судових провадженнях.

Тема захисту прав споживачів є вкрай актуальною для українського суспільства. У сучасних умовах глобалізації, цифровізації та стрімкого розвитку електронної комерції громадяни все частіше стикаються з такими проблемами, як неякісні товари та послуги, порушення умов договорів, шахрайські схеми в онлайн-продажах. Крім того, ускладнюється процес доведення фактів порушень через використання новітніх технологій. Адаптація українського законодавства до стандартів Європейського Союзу є стратегічно важливою для правової та економічної інтеграції України у світовий ринок. У цьому контексті ефективність цивільного процесу як інструменту захисту прав споживачів набуває особливого значення. Законодавчі ініціативи мають сприяти забезпеченню рівності сторін, доступності правосуддя і справедливості судових рішень.

Цивільний процес забезпечує нормативну основу для розгляду справ, пов'язаних із захистом прав споживачів. Основним законодавчим актом, який регулює ці правовідносини, є Закон України «Про захист прав споживачів» [1]. Він встановлює обов'язки продавців і виконавців послуг щодо якості продукції та визначає процедури компенсації у випадках порушення прав споживачів. Водночас Цивільний процесуальний кодекс України (ЦПК) [2] містить положення, які забезпечують процесуальні механізми захисту прав споживачів у судовому порядку. Особливістю таких проваджень є звільнення споживачів від сплати судового збору при поданні позову, що закріплено у статті 5 Закону України «Про судовий збір» [3]. Це положення гарантує доступність правосуддя незалежно від матеріального становища позивача.

Цивільний процес у справах про захист прав споживачів передбачає низку процедурних особливостей, які сприяють ефективному розгляду таких справ. Зокрема, важливу роль відіграє належна доказова база, що забезпечується через участь експертів. Відповідно до статей 103–109 ЦПК [2], суд може залучати експертів для визначення якості товарів чи послуг, оцінки завданої шкоди та підтвердження відповідності продукції встановленим стандартам. Висновки експертів мають велике значення у таких справах і можуть стати основою для ухвалення судового рішення. При цьому обов'язок доведення якості продукції чи послуг покладається на відповідача відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» [1].

Суди також керуються принципами справедливості та рівності сторін. Споживачі мають право вимагати відшкодування матеріальної та моральної шкоди, якщо буде доведено факт неналежної якості товарів чи послуг. Окрім цього, органи державного нагляду, такі як Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, можуть виступати у судовому процесі як треті особи або подавати заяви в інтересах окремих громадян чи груп споживачів. Участь таких органів сприяє додатковому захисту інтересів споживачів, особливо вразливих категорій населення, які самостійно не можуть відстояти свої права.

Важливо також забезпечити належну співпрацю між судовими органами, органами державного нагляду та громадськими організаціями. Таке партнерство може сприяти оперативнішому вирішенню складних справ, пов'язаних із порушеннями прав споживачів. Створення спільних інформаційних платформ або обмін даними між різ-

ними установами дозволить забезпечити єдність підходів у розв'язанні проблемних питань.

Серед головних проблем у сфері захисту прав споживачів варто виділити тривалість судових розглядів. Перевантаження судової системи та брак організаційних ресурсів значно ускладнюють своєчасне вирішення спорів, що підтримує довіру громадян до правової системи. Іншою проблемою є низький рівень правової обізнаності споживачів, через який громадяни не завжди знають, як захистити свої права у судовому порядку. Це потребує активізації інформаційної та освітньої роботи з боку держави. Також залишається актуальним питання виконання судових рішень, адже навіть позитивне рішення на користь споживача не завжди гарантує належне виконання через процедурні труднощі чи спротив з боку відповідачів [4].

Розвиток системи захисту прав споживачів вимагає впровадження новітніх технологій. Перехід до електронного судочинства, проведення онлайн-засідань, автоматизація процесів є першочерговими кроками для підвищення оперативності та прозорості правосуддя.

Запровадження автоматизованих систем аналізу судових справ може значно підвищити ефективність роботи судової системи. Такі інструменти здатні автоматично розподіляти справи між суддями, забезпечувати контроль за дотриманням строків розгляду та створювати

рекомендації на основі аналізу великого обсягу прецедентної практики. Це вплине на якість ухвалення рішень, знижуючи ризик помилок чи затримок. Крім того, альтернативні способи вирішення спорів, такі як медіація та арбітраж, здатні розвантажити судову систему та надати громадянам зручний інструмент для врегулювання конфліктів.

Варто також звернути увагу на зарубіжний досвід, зокрема на моделі колективних позовів у Німеччині, які дозволяють групам споживачів об'єднувати свої вимоги у спільному судовому процесі, значно зменшуючи витрати та час. У Великобританії активно розвивається практика медіації, яка дозволяє сторонам досягати згоди без судового розгляду, що є швидким і менш витратним варіантом [5]. Аналізуючи ці підходи, можна запропонувати адаптацію відповідних механізмів до українських реалій.

Захист прав споживачів у цивільному процесі є одним із важливих аспектів забезпечення соціальної справедливості у суспільстві. Незважаючи на існуючі проблеми, впровадження новітніх технологій, адаптація міжнародного досвіду та розвиток альтернативних способів вирішення спорів можуть значно покращити ефективність системи. Україна має всі можливості для вдосконалення правового регулювання у цій сфері, що сприятиме підвищенню рівня довіри громадян до правосуддя.

ЛІТЕРАТУРА

1. Про захист прав споживачів. *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення: 14.03.2025).
2. Цивільний процесуальний кодекс України. *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15> (дата звернення: 14.03.2025).
3. Про судовий збір. *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3674-17#Text> (дата звернення: 14.03.2025).
4. Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів». *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/172-94-п#Text> (дата звернення: 14.03.2025).
5. Колективні позови в Європейському Союзі. *Сервіс комфорту*. URL: <https://www.ccs.lviv.ua/post/колективні-позови-в-європейському-союзі?form=MG0AV3> (дата звернення: 14.03.2025).