

ПРОЦЕСУАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ СУДОВОГО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

PROCEDURAL FEATURES OF JUDICIAL PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS

Степаненко О.В., старший науковий співробітник

Науково-дослідний центр ракетних військ і артилерії

Стаття присвячена висвітленню особливостей судового захисту прав споживачів з огляду на нові правові позиції Верховного Суду та судову практику. Захист споживчих прав громадян здійснюється через звернення споживачів до судів загальної юрисдикції та з позовами про захист прав. Огляд правових позицій та судової практики у справах про захист прав споживачів показав, що за останні роки було здійснено значні відступи від раніше установлених практик. Зміни торкнулися процесуальних особливостей: судового збору та звільнення від його сплати, розподілу обов'язку доказування, застосування відповідних положень щодо способів захисту прав споживачів.

Кардинально змінено підхід до природи відшкодування моральної шкоди у справах про захист прав споживачів. До 2018 року суди притримувались точки зору, що споживачі мають право на відшкодування моральної шкоди тільки в разі її заподіяння небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законом. Верховний Суд прямо не зазначив про відступлення від правової позиції, однак одне з його рішень дає підстави вважати, що відшкодування моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), можливе і не лише тоді, коли шкоди завдано лише внаслідок делікту, але й договірних зобов'язань. Матеріали узагальнення практики розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів засвідчили, що на практиці виникають труднощі щодо визначення підсудності справ, які виникають з окремих видів договорів, оскільки відсутній чіткий підхід до визначення особи споживача.

Щодо розподілу обов'язку доказування важливим є правовий висновок щодо того, що обов'язок продавця довести факт виникнення недоліків товару після його передавання покупцеві (якщо продавцем надані гарантії щодо якості товару) покладається на нього, якщо такі недоліки не є очевидними. Якщо покупець, маючи реальну змогу оглянути товар і виявити в ньому очевидні дефекти, не скористався цим правом до передавання йому товару, а виявив їх після такого передавання, то тягар доведення покладається на нього.

Ключові слова: споживач, судовий захист, цивільна юрисдикція, судовий збір, розподіл обов'язку доказування.

The article is devoted to highlighting the peculiarities of judicial protection of consumer rights in the light of the new legal positions of the Supreme Court and recent case law. The protection of consumer rights of citizens is carried out through consumer appeals to courts of general jurisdiction and with claims for protection of rights. A review of recent legal positions and case law in consumer protection cases has shown that significant deviations from previously established practices have been made in recent years. The changes affected procedural features such as court fees and exemptions, the division of the burden of proof, and the application of relevant provisions on how to protect consumer rights.

The approach to the nature of compensation for moral damage in cases of consumer protection has been radically changed. Until 2018, courts held the view that consumers have the right to compensation for non-pecuniary damage only if it is caused by products dangerous to human life and health in cases provided by law. The Supreme Court did not explicitly state a departure from the legal position, but one of its decisions gives grounds to believe that compensation for non-pecuniary damage caused by product defects (defects in products) is possible not only when the damage is caused only by tort, but also contractual obligations. Materials of generalization of the practice of civil cases on consumer protection claims have shown that in practice there are difficulties in determining the jurisdiction of cases arising from certain types of contracts, as there is no clear approach to determining the identity of the consumer.

With regard to the division of the burden of proof, it is important to conclude that the seller's obligation to prove the defects of the goods after their transfer to the buyer rests with him when such defects are not obvious. If the buyer, having a real opportunity to inspect the goods and find obvious defects in it, did not use this right to transfer the goods to him, but found them after such transfer, the burden of proof rests on him.

Key words: consumer, judicial protection, civil jurisdiction, court fee, division of burden of proof.

Постановка проблеми. Захист прав споживачів є актуальною темою і водночас суперечливою. Актуальними питаннями захисту прав кінцевого споживача є тому, що змінюється сама сфера споживання. Вона розширюється і за змістом, і за формами. З'являються не тільки нові види продукції та послуг, а й форми, в яких вони пропонуються для споживачів, з'являються нові уповноважені суб'єкти у сфері захисту прав споживачів. Так, Національний Банк України на початку 2020 року отримав повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг. Це означає, що НБУ почав регулювати поведінку банків щодо їхніх клієнтів. Окрім електронної торгівлі, з'явилися і вже тривалий час існують такі форми закупок із сайтів, як «спільні покупки», де організатор такої спільної покупки знімає з себе всі обов'язки продавця, говорячи про те, що він лише організатор, а не продавець. Зрозуміло, що досить часто споживачі, роблячи необдумані придбання або пошкоджуючи товар через власну недбалість, надалі намагаються використати важелі законодавства про захист прав споживачів, щоб повернути покупку або гроші, видаючи себе винуватою стороною. Тим не менш, на наш погляд, система судового захисту прав споживачів є дуже неповороткою. Вищевикладене зумовлює постійний пошук балансу у врегулюванні відносин «виробник-продавець-покупець», постійну роботу над дослідженням питань щодо правильності застосування законодавства

про захист прав споживачів під час розгляду та вирішення судових справ, моніторинг правових позицій Верховного Суду та судової практики.

Аналіз досліджень та публікацій. Щодо наукової розробки теми, то особливе місце у сфері захисту прав споживачів та його науковому дослідженні належить судовому захисту прав споживачів. За темою захист прав споживачів було захищено низку дисертацій на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук (М.М. Гудима [1], Г.А. Осетинська [2], О.П. Письменна [3], Ю.Ю. Рябенко [4], С.А. Косінов [5]). Серед останніх монографій варто виділити монографію «Захист прав споживачів страхових послуг» Г.О. Льченко [6], «Захист прав споживачів фінансових послуг» Ю.І. Крегул [7], «Цивільно-правові засоби захисту прав споживачів в Україні» Яновицької Г.Б. [8]. З'являється чимала кількість публікацій за цією темою, однак всі аспекти проблематики неможливо охопити через багатоаспектність питання.

Мета статті полягає у висвітленні особливостей судового захисту прав споживачів з огляду на нові правові позиції Верховного Суду та судової практики.

Виклад основного матеріалу. Захист споживчих прав громадян здійснюється через звернення споживачів до судів загальної юрисдикції та з позовами про захист прав.

Відповідно до положень Цивільного процесуального кодексу (далі – ЦПК України), а саме ст. 19, справи про

захист прав споживачів належать до цивільної юрисдикції, оскільки вони виникають із приватноправових відносин, а однією із сторін цих правовідносин є фізична особа. Вимоги споживачів про захист їхніх прав розглядаються у позовному провадженні.

У Листі Верховного Суду України від 01.02.2013 р. «Судова практика з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009–2012 рр.)» [9] також застосовується вказаний підхід. Так, у процесі визначення спеціалізованого суду ВСУ пропонує споживачам обирати між адміністративними та загальними судами, оскільки господарські суди не вправі розглядати жодні позови споживачів як фізичних осіб. При цьому адміністративні суди у сфері захисту прав споживачів розглядають обмежене коло справ – лише за позовами проти органів місцевого самоврядування й органів виконавчої влади, що встановлюють критерії і умови надання послуг (продажу товарів) та які можуть застосовувати заходи адміністративного впливу до порушників споживчого законодавства.

Відповідно до ч. 5 ст. 28 ЦПК України, позови про захист прав споживачів можуть пред'являтися також (окрім як за місцем проживання чи місцем знаходження відповідача) за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача або за місцем заподіяння шкоди чи виконання договору.

Матеріали узагальнення практики розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів засвідчили, що на практиці виникають труднощі щодо визначення підсудності справ, які виникають із договорів страхування, договорів про надання фінансово-кредитних послуг, інвестиційних договорів. Це пов'язано з тим, що немає єдиної позиції щодо зарахування цих правочинів до договорів про надання послуг. Зокрема, неоднозначною є практика щодо відкриття провадження у справі за правилами альтернативної підсудності. Окремі судді вважають, що на вказані спори Закон України «Про захист прав споживачів» не поширюється [10].

Прикладом такої ситуації може стати ухвала Дарницького районного суду м. Києва у справі № 753/2798/18 про передачу справи на розгляд за підсудністю до Голосіївського районного суду м. Києва, в якій було зазначено, що зі змісту позовної заяви вбачається, що позивач визначив підсудність цієї справи за ч. 5 ст. 28 ЦПК України, однак вимог, які б виникали саме із Закону України «Про захист прав споживачів», позивачем не заявлено, а висновок позивача про те, що на спірні правовідносини поширюється дія цього Закону, є безпідставним, оскільки відносини, які виникли між позивачем та відповідачем, є договірними, тому питання пред'явлення позову в цій справі має вирішуватися, виходячи із загальних правил підсудності, встановлених ч. 2 ст. 27 ЦПК України [11].

Щодо суб'єктів процесуальних правовідносин у справах за позовами про захист прав споживачів, то згідно із Листом Верховного Суду України [9] позивачами у справах про захист прав споживачів можуть бути:

- 1) власне споживачі;
- 2) спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів, його територіальні органи;
- 3) громадські організації (в т.ч. громадські організації (об'єднання) споживачів);
- 4) органи місцевого самоврядування.

Найчастіше позивачами в розглядуваній категорії справ виступають власне споживачі, якими згідно із п. 22 ч. 1 ст. 1 Закону про захист прав споживачів є фізичні особи, які придбавають, замовляють, використовують або мають намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних із підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

При цьому оскільки до споживачів належать особи, які мають намір придбати чи замовити продукцію, то право звернення до суду з позовом про захист прав споживача має будь-який споживач, незалежно від того, вступав він у договірні відносини із продавцем (надавачем послуг) чи ні [9].

Цілком очевидно, що згідно із вищевказаним визначенням із переліку позивачів у таких справах виключаються:

- юридичні особи;
- фізичні особи – підприємці, які придбавають, замовляють, використовують або мають намір придбати чи замовити продукцію для потреб, безпосередньо пов'язаних із підприємницькою діяльністю;
- фізичні особи, які придбавають, замовляють, використовують або мають намір придбати чи замовити продукцію для потреб, безпосередньо пов'язаних із виконанням обов'язків найманого працівника.

Закон про захист прав споживачів не містить критеріїв розмежування використання товару для особистих потреб із використанням його у підприємницькій діяльності чи виконання обов'язків найманого працівника. Ситуація ускладнюється тим, що часто підприємець придбавав товар із метою використання в майбутньому в підприємницькій діяльності, але через певні обставини фактично використовував для власних побутових потреб або навпаки. Тому для вирішення питання про можливість застосування до спірних правовідносин положень Закону «Про захист прав споживачів» Верховний Суд України дав вказівку судам з'ясувати мету використання придбаної продукції: для особистих потреб фізичної особи чи для здійснення підприємницької діяльності [9].

Проблемним є питання визначення способів захисту прав споживачів. Згідно зі ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач, виявивши недоліки чи фальсифікації товару протягом гарантійного або інших термінів, установлених обов'язковими для сторін правилами чи договором, має право за своїм вибором пред'явити продавцеві або виробникові товару вимоги щодо: а) безоплатного усунення вад товару або відшкодування витрат на виправлення їх споживачем чи третьою особою; б) заміни на аналогічний товар належної якості; в) відповідного зменшення його купівельної ціни; г) заміни на такий самий товар іншої моделі з відповідним перерахуванням купівельної ціни; г) розірвання договору та відшкодування збитків, яких він зазнав.

Щодо відшкодування моральної шкоди суди дотримувались такої точки зору: «Споживачі мають право на відшкодування моральної шкоди тільки в разі її заподіяння небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законом». Цим висновком Верховний Суд України в 2016 році фактично похитався про те, що моральна шкода має деліктне походження, тобто виникає із цивільного правопорушення, а не з договору [12].

Нині ситуація змінена. Іншу позицію було викладено у постанові Верховного Суду у складі колегії суддів Касаційного цивільного суду за позовом пасажира до ПАТ «Українська залізниця» про захист прав споживачів, стягнення вартості проїзду, відшкодування моральної шкоди.

У справі судами було встановлено, що 16.05.2015 року позивач скористався послугами перевізника швидким потягом сполученням у плацкартному вагоні, що підтверджується придбаним квитком на проїзд. Під час вказаної поїздки у зв'язку з погіршенням стану здоров'я позивача через запах фарби у вагоні його було переведено до іншого вагону. 08.07.2015 року позивач знову скористався послугами відповідача із перевезення пасажирів швидким потягом, що підтверджується придбаним квитком на проїзд, під час руху якого сталася пожежа.

Стягнувши з відповідача 1 500 грн на відшкодування моральної шкоди, Верховний Суд наголосив, що відпо-

відно до п. 5 ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» (в редакції, чинній нас час виникнення спірних правовідносин) споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону.

Відповідно до ч. 2 ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» при задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної (немайнової) шкоди.

І, нарешті, відповідно до ст. 23 ЦК України особа має право на відшкодування моральної шкоди, завданої внаслідок порушення її прав. Моральна шкода полягає: 1) у фізичному болю та стражданнях, яких фізична особа зазнала у зв'язку з каліцтвом або іншим ушкодженням здоров'я; 2) у душевних стражданнях, яких фізична особа зазнала через протиправну поведінку щодо неї самої, членів її сім'ї чи близьких родичів; 3) у душевних стражданнях, яких фізична особа зазнала через знищення чи пошкодження її майна; 4) у приниженні честі та гідності фізичної особи, а також ділової репутації фізичної або юридичної особи.

Таким чином, хоча Верховний Суд прямо не зазначив про відступ від правової позиції, це його рішення дає підстави вважати, що профільний закон («Про захист прав споживачів») не містить прямої вказівки на те, що моральна шкода відшкодовується тільки тоді, коли продукція (чи послуги) є небезпечною для життя і здоров'я людей, а відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), здійснюється відповідно до закону [13].

Досить спірним є питання звільнення позивачів від оплати судового збору за заявами про захист прав споживачів.

Правилом ч. 3 ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачено, що споживачі звільняються від сплати судового збору за позовами, що пов'язані з порушенням їхніх прав. Разом із цим цю статтю обов'язково варто застосовувати у системному зв'язку з нормами ст.ст. 1–6 Закону України «Про судовий збір», тобто враховуючи характеристику об'єкта справляння судового збору та правило врегулювання темпоральної колізії, відповідно до якого пізніше прийнятий закон відміняє закон, прийнятий раніше.

Отже, споживач, право якого порушено і який з огляду на це подає позов, звільняється від сплати судового збору, відповідно до ст. 22 Закону «Про захист прав споживачів», за подання саме позовної заяви до суду першої інстанції, але має обов'язок сплатити судовий збір у разі вчинення відповідних дій в інших судових інстанціях та у Верховному Суді. Саме такий правовий висновок містився в постановках Верховного Суду України від 6 вересня 2017 року № 6-185цс17 [14] та від 11 жовтня 2017 року № 6-916цс17 [15].

Дещо пізніше, а саме 21 березня 2018 року, Велика Палата Верховного Суду ухвалила рішення, в якому визнала, що позивачі у справах про захист їхніх прав як споживачів звільнені від сплати судового збору відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» не лише в суді першої інстанції. Відступаючи від практики Верховного Суду України, Велика Палата Верховного Суду зазначила, що порушені права можуть захищатись як у суді першої інстанції (при пред'явленні позову), так і на наступних стадіях цивільного процесу, а саме при апеляційному перегляді. Ці стадії судового захисту є єдиним цивільним процесом, завданням якого є справедливий розгляд і вирішення цивільних справ із метою захисту порушеного права (ст. 22 «Про захист прав споживачів», ст. 1 ЦПК України у редакції на час постановлення оскар-

женої ухвали, ст. 2 ЦПК України у редакції на час розгляду справи Верховним Судом) [16].

Таким чином, нині визначено, що споживачі звільнені від оплати судового збору не тільки в першій інстанції, але й в усіх інших інстанціях.

Щодо фактів, які підлягають доказуванню у справах про захист прав споживачів, то показовою в аспекті розподілу обов'язку доказування щодо факту належної якості товару, є справа 2018 року. У цій справі про захист прав споживача, стягнення вартості проданого товару та відшкодування моральної шкоди позовні вимоги покупця обґрунтовувались тим, що він придбав у магазині відповідача «Фокстрот» без огляду пральну машину «ElectroluxEWT1062TDW», оскільки продавець запевнив, що товар у заводській упаковці і його не потрібно оглядати. Між тим, самостійно доставивши товар до дому, він виявив тріщину верхньої пластикової панелі, зігнуті бокові сторони, потертості та подряпини. Позивач вважав, що відповідач мав перевірити якість проданого товару, а в разі виявлення істотних недоліків – замінити його на товар належної якості.

Задовольняючи позов, суд першої інстанції виходив із того, що відповідач як продавець згідно з умовами гарантійного обслуговування зобов'язаний був прийняти товар та перевірити його якість у сервісному центрі, який згідно з гарантією заводу-виробника встановлює та усуває недоліки і дефекти протягом 14 днів із дня отримання товару.

Апеляційним судом зазначене судове рішення скасовано та ухвалено нове, яким у задоволенні позовних вимог відмовлено. При цьому апеляційний суд зазначив, що позивачем не доведено факту пошкодження товару до його передання покупцеві, між тим, ризик випадкового знищення або випадкового пошкодження товару перейшов до покупця з моменту передання йому товару.

Верховний Суд у складі колегії суддів Касаційного цивільного суду погодився саме із цим судовим рішенням, не взявши до уваги доводи позивача про те, що на споживача покладається обов'язок лише довести наявність дефекту продукції, тягар доказування причин виникнення недоліків товару покладено на продавця. І, зокрема, зазначив, що умовою відповідальності продавця за недоліки товару є виникнення цих недоліків до моменту передання товару покупцеві. Залежність настання відповідальності продавця від моменту виникнення недоліків пояснюється тим, що за загальним правилом, встановленим ч. 1 ст. 668 ЦК України, до моменту передання товару ризик випадкового знищення або випадкового пошкодження товару несе продавець. У разі виявлення недоліків товару після переходу до покупця ризику його випадкового знищення або випадкового пошкодження саме на нього покладається обов'язок доведення того, що недоліки виникли до передання йому товару.

Встановлений ч. 2 ст. 679 ЦК України обов'язок продавця довести факт виникнення недоліків товару після його передання покупцеві (якщо продавцем надані гарантії щодо якості товару) покладається на нього, якщо такі недоліки не є очевидними, оскільки в такому разі покупець має змогу виявити ці недоліки і відмовитися від укладення договору або укласти його на інших умовах. Якщо ж покупець, маючи реальну змогу оглянути товар і виявити у ньому очевидні дефекти, не скористався цим правом до передання йому товару, а виявив їх після такого передання, то тягар доведення, відповідно до ч. 1 ст. 679 ЦК України, покладається на нього.

У цій справі встановлено, що недоліки, які виявив позивач у придбаній ним пральній машині, були очевидними і полягали в механічних пошкодженнях, а саме: тріщина верхньої пластикової панелі, зігнуті бокові сторони, потертості, подряпини. У позивача не було об'єктивних перешкод для огляду товару перед його отриманням у магазині та виявлення вказаних недоліків [17].

Таким чином, огляд останніх правових позицій та судової практики у справах про захист прав споживачів показав, що за останні роки було здійснено значні відступлення від раніше установлених практик. Зміни

торкнулися процесуальних особливостей: судового збору та звільнення від його сплати, розподілу обов'язку доказування, застосування відповідних положень щодо способів захисту прав споживачів.

ЛІТЕРАТУРА

1. Гудима М.М. Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. Київ, 2012. 20 с.
2. Осетинська Г.А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. Київ, 2006. 20 с.
3. Письменна О.П. Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг) : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. Одеса, 2006. 19 с.
4. Рябченко Ю.Ю. Судовий захист прав споживачів : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. Київ, 2009. 19 с.
5. Косінов С.А. Теоретичні проблеми захисту прав споживачів в Україні за договором купівлі-продажу : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. Харків, 1999. 19 с.
6. Ільченко Г.О. Захист прав споживачів страхових послуг : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 184 с.
7. Крегул Ю.І. Захист прав споживачів фінансових послуг : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 264 с.
8. Яновицька Г.Б. Цивільно-правові засоби захисту прав споживачів в Україні : монографія. Львів : Видавництво «Райстр -7», 2018. 400 с.
9. Лист Верховного Суду України від 01.02.2013 р. «Судова практика з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009–2012 рр.)». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0006700-13> (дата звернення: 22.10.2020).
10. Узагальнення практики розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів: Апеляційний суд міста Києва. *Судова апеляція*. 2011. № 1. С. 11–23.
11. Ухвала Дарницького районного суду м. Києва у справі № 753/2798/18 від 22 лютого 2018 р. URL: <https://youcontrol.com.ua/ru/catalog/court-document/72430383/> (дата звернення: 22.10.2020).
12. Постанова Верховного Суду України від 9 листопада 2016 р. у справі № 6-1575цс16. URL: <https://oda.court.gov.ua/sud1590/pravovirozicivsu/6-1575cs16>. (дата звернення: 22.10.2020).
13. Постанова Верховного Суду від 28 вересня 2018 р. у справі № 490/8831/15-ц. URL: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/VS182232.html. (дата звернення: 22.10.2020).
14. Постанова Верховного Суду України від 6 вересня 2017 р. № 6-185цс17. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/72561283> (дата звернення: 22.10.2020).
15. Постанова Верховного Суду України від 11 жовтня 2017 р. № 6-916цс17. URL: <https://oda.court.gov.ua/sud1590/pravovirozicivsu/6-916cs17> (дата звернення: 22.10.2020).
16. Постанова Великої Палати Верховного від 21 березня 2018 р. у справі № 761/24881/16-ц. URL: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/VS180444.html (дата звернення: 22.10.2020).
17. Постанова Верховного Суду від 28 лютого 2018 р. у справі № 215/46/16-ц. URL: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/VS180644.html (дата звернення: 22.10.2020).