

*Станіслав Дмитрович Гусарєв,
перший проректор
Національної академії внутрішніх справ,
доктор юридичних наук, професор,
заслужений юрист України
ORCID: 0000-0001-8568-3362*

*Ольга Олексіївна Старицька,
доцент кафедри теорії держави та права
Національної академії внутрішніх справ,
кандидат юридичних наук, доцент
ORCID: 0000-0002-5237-5889*

ДО ПИТАННЯ ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ ПІД ЧАС ВОЄННОГО СТАНУ

Постановка проблеми. Особливістю споживчих відносин є те, що вони притаманні будь-якому періоду існування суспільства, незважаючи на дію зовнішніх факторів його розвитку. Не стала винятком для українського соціуму й ситуація з введенням воєнного стану, зумовленого збройною агресією РФ на початку 2022 року, що суттєво вплинуло не тільки на функціонування споживчих відносин, а й на стан життєдіяльності всього суспільства у всіх формах і сферах його прояву. Поряд з цим цілий ряд потреб та інтересів людини продовжують мати місце, незважаючи на труднощі їх втілення, на відкладені на невизначений період можливості реалізації тощо.

Справа в тому, що, попри наявність фізичної загрози життю і здоров'ю людини, поряд існують не менш важливі потреби людини, однією із яких є потреба у харчуванні, що і слугує підґрунтям для розвитку споживчих відносин. З плином часу і поступовою деокупацією суспільство повертається до попереднього способу життя, що зумовлено не тільки необхідністю задоволення власних потреб шляхом купівлі певної продукції, а й її виробленням, отриманням послуг. Значно легшою є ситуація у тих регіонах, що майже не постраждали від російської навали, або у тих, що були деокуповані Збройними Силами України на ранніх стадіях агресії. Цілком нормальним є бажання людей повернутися до попереднього способу життя, а отже, після задоволення фізичних потреб завжди настає питання і щодо відновлення своїх юридичних прав, а згодом і системи їх правового захисту. Саме тому питання захисту прав споживачів, особливо у воєнний період, дедалі частіше стає актуальним.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Ураховуючи тематику дослідження, його практичну спрямованість і зумовленість існування у специфічний політико-правовий період війни, джерельним підґрунтям для проведення наукової роботи стали нормативні акти органів державної влади, довідкові та звітні матеріали.

Мета статті. Метою запропонованої до наукового осмислення статті є аналіз сучасного стану сфери захисту прав споживачів у період дії воєнного стану в Україні.

Методологія дослідження. Задля отримання достовірних результатів, що відображають реальний стан справ щодо особливостей захисту прав споживачів України в період дії воєнного стану, доцільним є використання низки методів, а саме: конкретно-соціологічного для відображення практичної ситуації захисту прав споживачів, статистичного – для аналізу наявних практичних даних, формально-юридичного – використання якого дало змогу з'ясувати законодавчі положення щодо окресленого питання, синтезу, застосування якого надало можливість формування комплексного уявлення про специфіку сучасного правового стану захисту прав споживачів в Україні.

Виклад основного матеріалу. Перед тим як перейти до розгляду деяких аспектів означеного нами питання, згадаємо, кого варто розуміти під самим поняттям споживача і які його права та обов'язки.

Відповідно до ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Права та обов'язки споживача також регламентовані у цьому ж законі, а саме у ст. 4, де зазначено, що споживачі під час укладення, зміни, виконання та припинення договорів щодо отримання (придбання, замовлення тощо) продукції, а також при використанні продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на:

- 1) захист своїх прав державою;
- 2) належну якість продукції та обслуговування;
- 3) безпеку продукції;
- 4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію державною мовою про продукцію, її кількість, якість, асортимент, її виробника (виконавця, продавця) відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;

4¹) обслуговування державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;

5) відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону;

- 6) звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;
- 7) об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Водночас споживачі, окрім прав, мають і відповідні обов'язки. А саме, споживачі зобов'язані:

1) перед початком експлуатації товару уважно ознайомитися з правилами експлуатації, викладеними в наданій виробником (продавцем, виконавцем) документації на товар;

2) в разі необхідності роз'яснення умов і правил використання товару – до початку використання товару звернутися за роз'ясненнями до продавця (виробника, виконавця) або до іншої вказаної в експлуатаційній документації особи, що виконує їх функції;

3) користуватися товаром згідно з його цільовим призначенням і дотримуватися умов (вимог, норм, правил), встановлених виробником товару (виконавцем) в експлуатаційній документації;

4) з метою запобігання негативним для споживача наслідкам використання товару – застосовувати передбачені виробником у товарі засоби безпеки з дотриманням передбачених експлуатаційною документацією спеціальних правил, а в разі відсутності таких правил у документації – дотримуватися звичайних розумних заходів безпеки, встановлених для товарів такого роду.

Так само у цьому ж законодавчому акті зазначено, що захист прав споживачів здійснюють центральний орган виконавчої влади, що формує та забезпечує реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів, центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, місцеві державні адміністрації, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування згідно із законом, а також суди [1]. Таким ЦОВВ є Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба). Відповідно у територіальних органах цієї служби та в місцевих держадміністраціях створені та функціонують консультативно-інформаційні служби «гаряча лінія», куди споживачі можуть звернутись для одержання інформації та допомоги в захисті своїх прав.

І якщо питання про реалізацію своїх прав та обов'язків, як споживача, а також можливості їх захисту з боку держави в мирний час є нормативно вирішеними й апробованими, то в період воєнного стану виникають певні проблеми. Справа у тому, що згідно з п. 1 постанови Кабінету Міністрів України «Про припинення заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду в умовах воєнного стану» від 13 березня 2022 року № 303 проведення планових і позапланових заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду на період воєнного стану, введеного Указом Президента України від 24 лютого 2022 року № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», припинено.

Тобто ситуація склалася так, що ані Держпродспоживслужба, ані її відділення на місцях не мають можливості проводити позапланові заходи державного нагляду (контролю) за зверненнями споживачів, права яких були порушені суб'єктами господарювання [7; 8]. Однак у тій же постанові

передбачено, що за наявності загрози, що має негативний вплив на права, законні інтереси, життя та здоров'я людини, захист навколишнього природного середовища та забезпечення безпеки держави, а також для виконання міжнародних зобов'язань України протягом періоду воєнного стану, дозволити здійснення позапланових заходів державного нагляду (контролю) на підставі рішень центральних органів виконавчої влади, що забезпечують формування державної політики у відповідних сферах.

Протягом періоду воєнного стану планові та позапланові заходи державного нагляду (контролю) за дотриманням суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, законодавства у відповідних сферах і ліцензійних умов, здійснюються за рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, за наявності загрози, що має значний негативний вплив на права, законні інтереси, життя та здоров'я людини, захист навколишнього природного середовища та забезпечення безпеки держави [3].

Попри ситуацію, що склалася, і з урахуванням того, що захист прав споживачів передбачено у Конституції України, представники Держпродспоживслужби зосередили свою увагу на альтернативних методах вирішення споживчих спорів [8]. Так, регіональні відділення головних управлінь Держпродспоживслужби під час розгляду звернень, з метою забезпечення, в умовах воєнного стану, прав громадян як споживачів, направляють відповідні листи на адреси суб'єктів господарювання з вимогою щодо надання інформації (пояснень) та вжиття заходів з усунення можливих порушень, що визначені у зверненнях [7].

Окрім того, такі управління на своїх офіційних сайтах інформують про інші доступні способи захисту. Наприклад, у випадку порушення прав споживача та виявлення факту порушення таких прав необхідно звернутися до продавця (виробника товару), виконавця робіт чи надавача послуг із письмовою заявою (претензією) про поновлення свого права. До письмової претензії варто додати копії документів, що підтверджують правомірність такої вимоги (розрахунковий документ, гарантія тощо). У випадку, коли продавець чи надавач послуг відмовляється виконувати законні вимоги, слід звертатися до адміністратора магазину, а у випадку виникнення конфліктної ситуації – фіксувати її на телефон, що в подальшому допоможе захистити свої права в суді.

Окрім Держпродспоживслужби, у нашій державі наявні й інші органи, до яких варто звернутися у випадку конкретного правопорушення. Наприклад, якщо продавець (виробник, надавач послуг) нехтує вимогами щодо усунення недоліку, то в період воєнного стану споживач із усіма зібраними документами може звернутися виключно до суду (при цьому, як і під час мирної ситуації, він звільняється від сплати судового збору).

Якщо продавець не використовує касовий апарат, то споживач може скажитися до Державної податкової служби, яка сьогодні, попри запровадження воєнного стану, може проводити перевірки й накладати штрафи на суб'єктів господарювання.

Для повідомлення про маркування товару іноземною мовою, а не державною, як того вимагає законодавство, існує ще одна інстанція – Уповноважений із захисту державної мови.

Порушення у сфері фінансових послуг оскаржують до Національного банку України, а саме до Управління захисту прав споживачів фінансових послуг [10]. При цьому позитивним аспектом захисту прав споживачів цими інституціями є можливість електронного подання звернення, що значно пришвидшує розгляд самої скарги із відповідними документами та забезпечує особі належний рівень безпеки у такий складний для нашої держави час.

Незважаючи на те, що наче альтернативні способи вирішення споживачем питання щодо захисту своїх прав у воєнний період все ж таки є, фактичні обставини доводять складність їх реалізації, оскільки зумовлені багатьма факторами. Зокрема, серед них можна назвати такі:

Проблеми встановлення адреси для звернення до продавця (виконавця, надавача послуг):

- закриті реєстри (Opendatobot працює, однак не завжди доступна повна адреса);
- юридична адреса може бути на тимчасово окупованій території, що зумовлює необхідність додаткового відстеження соціальних мереж, електронної пошти, месенджерів;
- особа продавця (виконавця, надавача послуг) не є суб'єктом господарювання (не підпадає під дію Закону України «Про захист прав споживачів»).

Проблеми у спілкуванні з суб'єктом господарювання:

- посилення на форс-мажорні обставини чи непереборну силу (війну);
- заповнення квитанцій (не завжди видають у силу воєнного стану);
- не беруть заяву від споживача (навіть надіслану поштою);
- діагностика замість експертизи (за заявою повернуть кошти; де здебільшого за таку діагностику просять додатково заплатити гроші);
- «гарячі лінії» (неможливо зафіксувати звернення);
- відсутність розрахункових документів (квитанцій, товарних чеків, накладних тощо);
- порушується право на вибір споживача (за місцем купівлі товару, виробникові або підприємству, що задовольняє ці вимоги за місцезнаходженням споживача).

Проблеми подання заяви до контролюючих державних органів:

- мораторій;
- відсутня точна назва суб'єкта господарювання;
- відсутність доказів правовідносин (звернення до суб'єкта господарювання, передчасність звернення);
- строки проведення перевірок;
- непередбачуваність ситуації;
- юридична адреса суб'єкта господарювання на непідконтрольній території;
- висновок експертизи не завжди на користь споживача.

Що ж до питання проблематики судового захисту прав споживачів (який здається більш дієвим, хоча і тривалішим у часі), то варто врахувати, що споживач має право обирати підсудність, при цьому необхідно врахувати змінену підсудність тимчасово окупованих територій у зв'язку із воєнним станом. Однак, як свідчить практика, і такі ситуації не позбавлені недоліків, зокрема, таких:

– *компенсація за моральну шкоду*, що повинна відбуватись у будь-якому випадку спричинення шкоди, оскільки право на відшкодування виникає внаслідок порушення права особи незалежно від наявності спеціальних норм (справа № 216/3521/16-ц від 01.09.2020). Проблема – наявність договору, згідно з яким така компенсація не передбачена;

– *неналежний відповідач*. Наприклад, сучасні інтернет-платформи (АЛЛЮ, Розетка, Пром.юа тощо), де представлені товари різних продавців, що ускладнює отримання достовірних даних;

– *експертиза та експертний висновок*. Споживач має право на перевірку якості, безпеки, комплектності, міри, ваги та ціни продукції, що придбавається (замовляється), демонстрацію безпечного та правильного її використання. На вимогу споживача продавець (виконавець) зобов'язаний надати йому контрольно-вимірювальні прилади, документи про якість, безпеку, ціну відповідної продукції. У разі коли відбулася втрата продукцією своїх споживчих якостей, але ще діє гарантійний строк, необхідно визначити причини такої втрати якості, продавець (виконавець, виробник) зобов'язаний протягом трьох днів з дня одержання від споживача письмової згоди організувати проведення експертизи такої продукції. Експертиза проводиться за рахунок продавця (виконавця, виробника). Якщо у висновках експертизи буде доведено, що недоліки виникли після передачі продукції споживачеві внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання чи транспортування або дій третіх осіб, вимоги споживача не підлягають задоволенню, а споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю (виконавцю, підприємству, що виконує його функції) витрати на проведення експертизи. Споживач, продавець (виконавець, виробник) мають право на оскарження висновків експертизи в судовому порядку. При цьому варто врахувати, що в такому висновку експерта має бути зазначено, що він попереджений (обізнаний) про відповідальність за завідомо неправдивий висновок;

– *докази*. Як свідчить практика, суддя, перед тим як розпочати безпосередньо процес розгляду справи по суті, дізнається, чи були попередньо спроби врегулювати спір у позасудовому порядку. Саме тут будуть у пригоді копії попередньо надісланих претензій, квитанції із пошти тощо. Також безпосередньо в самому процесі розгляду справи – докази (очевидці, свідки, запис з відеореєстраторів, електронне листування, накладні на купівлю продукції або робіт, договір тощо) [9].

Окремо хотілося б наголосити на такому аспекті, як фінансовий захист прав споживачів, оскільки за будь-який товар, роботи чи послуги здійснюється відповідний грошовий розрахунок, і не завжди він можливий у готівковій формі. Загальновідомо, що в Україні функціонує

як готівковий, так і безготівковий розрахунок, де останній, у силу воєнних обставин, зазнав певних змін.

8 березня 2022 року Правління Національного банку України прийняло постанову «Про використання банками хмарних послуг в умовах воєнного стану в Україні» № 42, зі змісту якої випливає, що банки отримують можливість надавати фінансові послуги та здійснювати фінансові операції із застосуванням електронних платіжних засобів (платіжних карток, застосовуючи хмарні сервіси, що надаються з використанням обладнання, яке розміщене на території Великої Британії, Канади, США), таким чином сприяючи не тільки можливості здійснення розрахунків, а й захисту персональних даних [5].

Так само доволі актуальним питанням під час воєнного стану є сплата за комунальні послуги, а відповідно і їх отримання. Відповідно до постанови Верховного Суду у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду від 12 вересня 2022 року, справа № 361/5632/21, повідомлення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, опублікованого на офіційному сайті НКРЕКП, з 24 лютого 2022 року, постанови Кабінету Міністрів України від 5 березня 2022 року № 206 до припинення чи скасування воєнного стану в Україні, забороняється:

- нарахування та стягнення неустойки (штрафів, пені), інфляційних нарахувань, процентів річних, нарахованих на заборгованість, утворену за несвочасне та/або неповне внесення населенням плати за житлово-комунальні послуги;
- припинення / зупинення надання житлово-комунальних послуг населенню у разі їх неоплати або оплати не в повному обсязі [2; 4].

Якщо звертатися до статистичних даних, то упродовж 2022 року Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів та її територіальні органи розглянули 850 запитів на отримання публічної інформації. Із них до територіальних органів Держпродспоживслужби надійшло – 529 запитів.

До Держпродспоживслужби надійшов – 321 запит, а саме:

- поштою – 41 (13 %);
- електронною поштою – 280 (87 %).

За категоріями запитувачів запити надійшли від:

- фізичних осіб – 189 (59 %),
- юридичних осіб – 120 (37 %),
- засобів масової інформації – 12 (4 %).

За відповідними запитами, що надійшли до Служби, було надано інформаційні дані з таких питань:

- правової інформації;
- ветеринарно-санітарних вимог;
- стану довкілля (екологічна інформація);
- впливу товару (роботи, послуги) на життя та здоров'я людини;
- використання бюджетних коштів;
- реєстрації сільськогосподарської техніки;
- якості харчових продуктів;
- захисту рослин та фітосанітарії.

Найбільша кількість запитів на отримання публічної інформації стосується екології та забруднення навколишнього природного середовища, безпечності харчових продуктів та ветеринарної медицини, надання копій документів щодо безпечності харчових продуктів та ветеринарної медицини [6].

Висновки. Таким чином, цілком логічним видається висновок, що, незважаючи на воєнну ситуацію та деякі обмеження в питанні реалізації та захисту своїх споживчих прав, в Україні наявні альтернативні способи вирішення цього питання (судовий спосіб, звернення до різних державних органів – Нацбанк, ДПС, Омбудсмен із державної мови). Однак ситуація складалася так, що навіть у такі способи не завжди можна розраховувати на належне вирішення проблеми в силу наявності певних перешкод (неможливість встановлення адреси суб'єкта господарювання, відсутність зв'язку із ним, неналежне проведення експертизи тощо). Як один із способів, що дасть змогу по-

терпілому споживачеві захистити свої права – це правильна та своєчасна фіксація порушення з відповідною конкретизацією негативних наслідків для потерпілої сторони та належною фіксацією доказової бази.

Список використаних джерел

1. Про захист прав споживачів: Закон України від 2 травня 1991 р. № 1023-XII. *Відомості Верховної Ради УРСР*. 1991. № 30. Ст. 379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення: 07.03.2023)
2. Деякі питання оплати житлово-комунальних послуг у період воєнного стану: постанова Кабінету Міністрів України від 5 березня 2022 р. № 206. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/deyaki-pitannya-oplati-zhitlovo-komunalnih-poslug-v-period-voennogo-stanu-206> (дата звернення: 07.03.2023)
3. Про припинення заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду в умовах воєнного стану: постанова Кабінету Міністрів України від 13 березня 2022 р. № 303. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/303-2022-%D0%BF#Text> (дата звернення: 07.03.2023)
4. Постанова Верховного Суду. Касаційний цивільний суд від 12.09.2022 № 361/5632/21. URL: https://verdictum.ligazakon.net/document/106190962?utm_source=jurliga.ligazakon.ua&utm_medium=news&utm_content=jl03 (дата звернення: 07.03.2023)
5. Постанова Правління Національного банку України «Про використання банками хмарних послуг в умовах воєнного стану в Україні» від 08 березня 2022 року № 42. URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_08032022_42 (дата звернення: 07.03.2023)
6. Звіт про надходження запитів на отримання публічної інформації протягом 2022 року. URL: <https://dpss.gov.ua/publicnainformaciya/zviti> (дата звернення: 07.03.2023)
7. Захист прав споживачів в умовах воєнного стану. URL: <https://odesa.consumer.gov.ua/uk/1390-zakhist-prav-spozhyvachiv-v-umovakh-voennogo-stanu> (дата звернення: 07.03.2023)
8. Захист прав споживачів в умовах дії правового режиму воєнного стану в Україні. URL: <http://oblvvet.org.ua/novini/zahist-prav-spojivachiv-v-umovah-di-pravovogo-rejimu-voennogo-stanu-v-ukrani/> (дата звернення: 07.03.2023)
9. Проблемні аспекти захисту прав споживачів в умовах воєнного стану (26 вересня 2022). URL: <https://pravokator.club/news/problemni-aspekty-zahystu-prav-spozhyvachiv-v-umovah-voennogo-stanu/> (дата звернення: 07.03.2023)
10. Чи захищені права споживача в умовах воєнного стану (публікація 16.01.2023). URL: <https://legalaid.gov.ua/publikaatsiyi/chy-zahyshheni-prava-spozhyvacha-v-umovah-voennogo-stanu/> (дата звернення: 07.03.2023)

References

1. Pro zakhyst prav spozhyvachiv: Zakon Ukrainy vid 2 travnia 1991 roku № 1023-XII. *Vidomosti Verkhovnoi Rady URSR*, 1991, № 30, st. 379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (data zvernennia: 07.03.2023)
2. Deiaki pytannia oplaty zhytlovo-komunalnykh posluh v period voiennoho stanu: Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 5 bereznia 2022 r. № 206. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/deyaki-pitannya-oplati-zhitlovo-komunalnih-poslug-v-period-voennogo-stanu-206> (data zvernennia: 07.03.2023)
3. Pro pryypynennia zakhodiv derzhavnoho nahliadu (kontroliu) i derzhavnoho rynkovoho nahliadu v umovakh voiennoho stanu: Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 13 bereznia 2022 r. № 303. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/303-2022-%D0%BF#Text> (data zvernennia: 07.03.2023)
4. Postanova Verkhovnoho Sudu. Kasatsiinyi tsyvilnyi sud vid 12.09.2022 № 361/5632/21. URL: https://verdictum.ligazakon.net/document/106190962?utm_source=jurliga.ligazakon.ua&utm_medium=news&utm_content=jl03 (data zvernennia: 07.03.2023)
5. Postanova Pravlinnia Natsionalnoho banku Ukrainy «Pro vykorystannia bankamy khmarnykh posluh v umovakh voiennoho stanu v Ukraini» vid 08 bereznia 2022 roku № 42. URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_08032022_42 (data zvernennia: 07.03.2023)
6. Zvit pro nadkhodzhennia zapytiv na otrymannia publichnoi informatsii protiahom 2022 roku. URL: <https://dpss.gov.ua/publicnainformaciya/zviti> (data zvernennia: 07.03.2023)
7. Zakhyst prav spozhyvachiv v umovakh voiennoho stanu. URL: <https://odesa.consumer.gov.ua/uk/1390-zakhist-prav-spozhyvachiv-v-umovakh-voennogo-stanu> (data zvernennia: 07.03.2023)
8. Zakhyst prav spozhyvachiv v umovakh dii pravovoho rezhymu voiennoho stanu v Ukraini. URL: <http://oblvvet.org.ua/novini/zahist-prav-spojivachiv-v-umovah-di-pravovogo-rejimu-voennogo-stanu-v-ukrani/> (data zvernennia: 07.03.2023)

9. Problemni aspekty zakhystu prav spozhyvachiv v umovakh voiennoho stanu (26 veresnia 2022). URL: <https://pravokator.club/news/problemni-aspekty-zahystu-prav-spozhyvachiv-v-umovah-voyennogo-stanu/> (data zvernennia: 07.03.2023)
10. Chy zakhyshcheni prava spozhyvacha v umovakh voiennoho stanu (publikatsiia 16.01.2023). URL: <https://legalaid.gov.ua/publikatsiyi/chy-zahyshcheni-prava-spozhyvacha-v-umovah-voyennogo-stanu/> (data zvernennia: 07.03.2023)

Гусарев С. Д., Старицька О. О. До питання про захист прав споживачів в Україні під час воєнного стану

У статті автори проаналізували сучасний практичний стан захисту прав споживачів в Україні у період дії воєнного стану. Акцентовано увагу на тому, що, незважаючи на особливий період, у споживачів наявні ті самі права і обов'язки, що й у мирний час. У зв'язку з запровадженням після 24 лютого 2022 року обмежувального законодавства Держпродспоживслужба частково позбавлена своїх прямих функціональних обов'язків, однак надає консультації щодо альтернативних шляхів захисту прав споживачів, де основними є суди, Національний банк України, Державна податкова служба, Уповноважений із захисту державної мови. Окремо наголошено, що, враховуючи фактичні обставини, використання альтернативних способів вирішення питання щодо захисту та компенсацій не завжди є можливим у силу наявності різних перешкод (відсутність зв'язку із суб'єктом господарювання, неможливість встановлення його фактичної адреси, неналежне проведення експертизи тощо). Також наведено статистичні дані щодо кількості розглянутих запитів на отримання публічної інформації сфери захисту прав споживачів.

Ключові слова: споживач, захист прав споживачів, воєнний стан, державний нагляд, контроль, альтернативні способи вирішення питань, Держпродспоживслужба, статистичні дані, фактори ускладненості захисту.

Husariev S. D., Starytska O. O. On the issue of consumers' rights protection in Ukraine during the period of military situation

In this article, the authors analyze the current practical condition of consumer rights protection in Ukraine during the period of military situation, because one of the peculiarities of consumer relations is that they are inherent in any period of society's existence, despite the influence of external factors of its development. The purpose of the article proposed for scientific comprehension is to analyze the current practical status of consumer rights protection during military situation in Ukraine. In order to obtain reliable results reflecting the real status of affairs regarding the peculiarities of consumer protection in Ukraine during military situation, it is advisable to use a number of methods, namely: specific sociological method to reflect the practical situation of consumer rights protection, statistical method to analyze the available practical data, formal legal method to clarify the legislative provisions on the issue in question, and synthesis method, which provided a comprehensive view of the specifics of the current legal status of consumer rights protection in Ukraine. It is emphasized that despite the special period, consumers have the same rights and obligations as in peacetime. Due to the introduction of restrictive legislation after February 24, 2022, the State Service of Ukraine on Food Safety and Consumer Protection is partially deprived of its direct functional responsibilities, but provides advice on alternative ways to protect consumer rights, where the main actors are the courts, the National Bank of Ukraine, the State Tax Service, and the Commissioner for the Protection of the State Language. It is also emphasized that, given the actual circumstances, the use of alternative ways to resolve the issue of protection and compensation is not always possible due to various obstacles (lack of communication with the business entity, inability to establish its actual address, improper examination, etc.). It also provides statistical data (850 requests have been processed) on the number of requests for public information in the area of consumer protection. The largest number of requests for public information were related to ecology and environmental pollution, food safety and veterinary medicine, and providing copies of documents on food safety and veterinary medicine. At the end of the scientific article, the authors presented the relevant conclusions about the practical condition of consumer rights protection in Ukraine during the period of military situation.

Key words: consumer, protection of consumer rights, military situation, state supervision, control, alternative ways of issues solving, State Production and Consumer Service, statistical data, factors of complexity of protection.

DOI: 10.33663/2524-017X-2023-14-60-66