

ПРОБЛЕМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

У статті проаналізовано стан справ щодо захисту прав споживачів в Україні. Визначені основні проблеми якості та безпеки вітчизняної продукції.

Проблема захисту прав споживачів є одним з найважливіших напрямків діяльності, що потребує постійного контролю з боку держави. Задоволення потреб споживачів у продовольчих і промислових товарах, надання побутових і комунальних послуг повинне здійснюватися на основі твердих вимог до якості й безпеки товарів та послуг, які чітко були б оговорені у нормативних документах [1].

Захист прав споживачів має за мету: інформувати споживачів про товари та послуги, що є на споживчому ринку; захистити споживача, якщо його права обмежуються.

Перш за все, захист споживачів в Україні гарантує Конституція. Так, у статті 42 Конституції України записано «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів».

Основним документом у сфері захисту прав споживачів є закон України «Про захист прав споживачів». Схема взаємовідносин між споживачем та товаровиробником згідно з законом представлена на рис.1. Крім цього існують підзаконні нормативні акти, які регулюють кожну із сфер торгівлі.

Основним органом, що здійснює державний контроль за дотриманням вимог законодавства України про захист прав споживачів є Держспоживстандарт України. Також створену систему та організаційно-правові засади діяльності недержавних організацій у сфері забезпечення прав споживачів: Українська асоціація споживачів, Українська асоціація якості, незалежні об'єднання споживачів, Українська партія захисту прав споживачів, Всеукраїнська федерація споживачів «ПУЛЬС».

Створена Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів. Інспекція є центральним органом виконавчої влади з реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів. 9 грудня 2010 року Указом Президента України № 1085/2010 «Об оптимизации системы центральных органов исполнительной власти» реорганізовано Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики, який виконував функції державного контролю у сфері захисту прав споживачів, та створено Державну службу технічного регулювання України з ідентичними функціями.

В Україні з'явився унікальний віртуальний проект – незалежна дошка жалоб та відгуків jaloba.com.ua. Головною метою створення цього порталу є підвищення якості послуг та продукції, що реалізуються на вітчизняному ринку.

Однак, законодавча база України потребує вдосконалення, реформування механізму фінансування заходів захисту прав споживачів та підтримки громадських організацій споживачів на державному ринку.

Залишається проблемним питання забезпечення прав споживачів на належну якість товарів. На ринок продовжують надходити неякісні та фальсифіковані товари, підробки, продукти, які не відповідають вимогам нормативних документів та є небезпечними для вживання.



Рисунок 1 – Взаємовідносини споживача та виробника продукції у відповідності з законодавством України

Аналіз справ споживчого ринку України свідчить про те, що кількість порушень вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів за останній час не зменшується. Ринок продовжує насичуватись сурогатами, неякісними, фальсифікованими та небезпечними для людей товарами, передусім харчовими продуктами та алкогольними напоями [3].

На відміну від України країни з демократичними цивілізованими ринковими відносинами ведуть наполегливу та цілеспрямовану боротьбу за споживчу безпеку. Проблема захисту прав споживачів та якість життя є пріоритетними питаннями національної безпеки та знаходяться у фокусі економічних інтересів держави, суспільства та громадян.

Ще зовсім недавно увесь світ шокувала справа про отруєння сотень тисяч китайських малюків токсичною речовиною меламіном, коли за рішенням суду двоє звинувачуваних бізнесменів отримали найвищу міру покарання, а двоє – по життєве ув'язнення.

Показовою в плані захисту споживачів є масштабна компанія проти засилля китайських товарів та фальсифікованої продукції, що була розгорнута в Росії та ряді європейських країн.

У розвинених країнах вже давно і міцно затвердився принцип: «споживач завжди прав», «споживач - король ринку». Цивілізований діалог між владою, бізнесом і споживачем налагоджений і закріплений на законодавчому рівні.

Так, ще в 1973 р. Парламентська Асамблея Ради Європи прийняла «Хартію захисту споживачів», в якому визначені основні принципи державної політики по захисту прав споживачів і виписані обов'язки влади перед споживачами.

Загальносвітове визнання права споживачів отримали і в Резолюції Генеральної Асамблеї ООН 1985 р., яка позначила основні права споживачів :

- 1) захист споживачів від збитку їх здоров'ю і безпеці;
- 2) сприяння економічним інтересам споживачів і захист цих інтересів;
- 3) доступ споживачів до відповідної інформації, необхідної для компетентного вибору відповідно до індивідуальних запитів і потреб;
- 4) просвіта споживачів;
- 5) наявність ефективних процедур розгляду скарг споживачів;
- 6) свобода створювати споживчі і інші відповідні групи або організації, і можливість для таких організацій висловлювати свою точку зору в процесі ухвалення рішень, що зачіпають їх інтереси.

Саме у «Керівних принципах по захисту прав споживачів» визначено, що для забезпечення і проведення національної політики у сфері захисту прав споживачів уряд зобов'язаний на належному рівні створити відповідну інфраструктуру. Червоною ниткою через документ проходить ідея відповідальності уряду і його зобов'язань по відношенню до споживачів. В «Хартії основних прав і свобод Європейського Союзу», прийнятої в 2000 році записано, що «для політиків немає важливішого завдання, ніж захист прав і інтересів споживачів» [4].

Наприклад, у Німеччині суспільна організація Stiftung Warentest (Інститут незалежного споживчого тестування) користується найбільшим рівнем довіри населення країни завдяки своїй багаторічній та нещадній боротьбі за

обізнаність споживачів про якість товарів та послуг. Німецький споживач отримує достовірну та об'єктивну інформацію про продукцію, що придбаває. Важливу роль в контролі за якістю у всьому світі відіграють й багаторічні традиції, які не дозволяють, наприклад, аргентинському м'ясникові навіть припустити можливість додавання сої у вироблену ним м'ясну ковбаску. Якщо ж хтось з виробників «попадається на обмані», то це фактично означає банкрутство і подальшу неможливість для нього і його сім'ї займатися своїм ремеслом.

В Україні ж, виробники тих же ковбас змагаються між собою за мінімальний вміст м'яса, не соромлячись при цьому обманювати споживачів про реальний склад продукції, що випускається. Виробники, що піймалися ж, як правило, легко вирішують виниклі проблеми з контролюючими органами. На жаль, сприяють розповсюдженню фальсифікованої продукції як мережі супермаркетів, так і самі споживачі, продовжуючи купувати продукт, навіть наперед знаючи про неприйнятну якість.

Таким чином, проблема захисту прав споживачів не може бути вирішена зусиллями однієї організації. Це проблема комплексна, для вирішення якої потрібно об'єднати зусилля держави, громадських організацій, науковців та споживачів. Поєднання технічного регулювання із захистом прав споживачів надасть можливість враховувати споживчі інтереси при розробленні стандартів, нормативних та законодавчих документів, які б відповідали міжнародним вимогам.

Література:

1. Людини не повинна залишатися наодинці зі своїми проблемами. О.Пічугін /Стандартизація, сертифікація, якість, № 4, 2007, с. 68-70.
2. Закон України «Про захист прав споживачів» 01.12.2005 № 1361.
3. Якість життя та захист прав споживачів. В. Бедратий, В. Кирилов, К. Бляха /Стандартизація, сертифікація, якість, № 3, 2008, с. 60-66.
4. Доповідь голови правління Спілки споживачів Л. Школьника «Потребительский рынок в Украине: социально-экономические реалии и перспективы развития».