

DOI: <https://doi.org/10.32353/khrife.1.2019.032>
УДК : 343.98

О. С. Донцова,

старший судовий експерт Харківського НДІСЕ, м. Харків, Україна,
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4828-5450>
e-mail: olgadoncovan@ukr.net

Г. А. Сич,

науковий співробітник Харківського НДІСЕ, м. Харків, Україна,
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7915-3506>
e-mail: anna82017@ukr.net

Оглядова стаття

МІСЦЕ СУДОВО-ТОВАРОЗНАВЧИХ ЕКСПЕРТИЗ У СПРАВАХ ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Окреслено актуальні проблемні питання, пов'язані з визначенням місця судово-товарознавчих експертиз у справах про захист прав споживачів і розробкою шляхів вирішення проблем, що виникають. Споживачі згідно з чинним законодавством мають право на захист своїх прав щодо належної якості, безпеки товарів та послуг, а також право на відшкодування збитків, завданих товарами неналежної якості, небезпечними для життя та здоров'я тощо. Визначено дії, які споживач повинен вчинити для захисту своїх порушених прав, та підкреслено, що у випадках коли споживач намагається відновити справедливість у цьому проблемному питанні, він має звернутися до експертних установ з проханням провести товарознавчі дослідження товарів.

Ключові слова: споживач, товари, захист прав, законодавство, якість товарів, судова експертиза.

Постановка наукової проблеми. Регулювання відносин між споживачами продукції і послуг та їх виробниками здійснюється законодавством України та міжнародними правозастосовними актами. Саме законодавство, незалежно від форм власності виробника, передбачає захист споживача. Однак часто залишаються поза увагою ті аспекти, які можуть бути не враховані споживачем у період придбання товару або послуг, і у подальшому створювати підґрунтя для можливого відшкодування шкоди, завданої внаслідок недоліків товарів або послуг. Такі відносини врегулюються законодавством України, серед яких закони України:

— «Про захист прав споживачів»¹, який регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів;

¹ Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 № 1023–ХІІ (зі змінами та доповненнями) *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 1991. № 30. Ст. 380.

— «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції»¹, який регулює відносини щодо відповідальності за шкоду, завдану потерпілому внаслідок дефекту в продукції, яка введена в обіг в Україні;

— «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів», який регулює відносини між органами виконавчої влади, операторами ринку харчових продуктів та споживачами харчових продуктів і визначає порядок забезпечення безпечності та окремих показників якості харчових продуктів, що виробляються, перебувають в обігу, ввозяться (пересилаються) на митну територію України та/або вивозяться (пересилаються) з неї² тощо.

Окрім чинного законодавства у захисті прав споживачів не останнє місце посідає судова експертиза, яка допомагає встановити істину у таких справах. На сучасному етапі експертна практика не повною мірою задовольняє потреби судово-слідчих органів, юридичних осіб та звичайних громадян у вирішенні проблемного питання в справах про захист прав споживачів стосовно оцінки фактичної якості та вартості фальсифікованих, нестандартних, неякісних споживчих товарів. Актуальність даної теми визначена необхідністю визначення місця та розробки загальних єдиних підходів з питань призначення судово-товарознавчих експертиз у справах про захист прав споживачів, оскільки на даний час відсутні методичні матеріали з вирішення цього проблемного питання.

Аналіз основних досліджень і публікацій. Дослідження у сфері захисту прав споживачів проводили: О. М. Галкіна, О. В. Зверева, Т. О. Кагал, М. М. Кузьміна, Л. В. Кричківська, І. А. Петрова, Т. М. Коломієць, Н. В. Притульська, О. Л. Романенко, А. В. Рабінович, В. Д. Пчолкін та інші. У своєму підручнику «Експертиза товарів»³ Т. М. Коломієць, Н. В. Притульська, О. Л. Романенко значну увагу приділяють питанням технології проведення експертиз з диференціацією на експертизу якості, кількості та за іншими специфічними ознаками; документальному оформленню їх результатів, виділяють вимоги та надають характеристику стану маркування товарів відповідно до чинних норм.

Серед інших вітчизняних науковців О. М. Галкіна на основі аналізу чинного законодавства України і практики його реалізації визначила адміністративно-правові засади забезпечення безпечності та

¹ Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції : Закон України від 19.05.2011 № 3390–VI. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2011, № 47. Ст. 531

² Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів : Закон України. № 771/97–вр. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*, 1998, № 19. Ст. 98. URL: <https://zakon.help/law/771/97-%D0%92%D0%A0/edition04.04.2018/> (дата звернення 21.06.2019).

³ Коломієць Т. М., Притульська Н. В., Романенко О. Л. Експертиза товарів : підручник. Київ : КНТЕУ, 2001. 274 с.

якості харчових продуктів та окреслила шляхи їх подальшого розвитку¹. М. М. Кузьміна вивчала правову природу та зміст захисту прав споживачів в мережі інтернет-торгівлі і проводила аналіз судової практики розгляду справ у сфері захисту прав споживачів щодо інтернет-торгівлі². І. А. Петрова зауважувала, що попередити правопорушення, які пов'язані із постачанням на ринок шкідливої для людини продукції, дозволяє контролювати якість товарів, що здійснюється в Україні на декількох рівнях управління: на рівні підприємств, галузевому і державному. Такий контроль дозволяє запобігти формуванню тих властивостей продукції, що не відповідають вимогам нормативних документів, ще на стадії виготовлення. Автор підкреслює, що найбільш стабільну якість виробленої продукції мають підприємства, що розробили і впровадили сучасні системи якості відповідно до вимог міжнародних стандартів ISO серії 9000, освоїли принципи загального управління якістю³. У навчально-практичному посібнику (автори: І. А. Петрова, С. О. Петров, Л. В. Кричківська, В. Л. Дубоносів) детально проаналізовано методологічні особливості експертного дослідження якості та безпеки споживчих товарів, наведено загальні підходи щодо характеристики ознак ідентифікації та виявлення фальсифікації. Дано розгорнуту характеристику загальних аспектів оцінки якості продовольчих і непродовольчих товарів, визначення екологічної безпеки виробництва продукції та факторів, які впливають на якість товарів у процесі товарообігу⁴. Однак існує необхідність подальшої розробки даної проблематики з урахуванням постійної зміни економічних умов та розвитком законодавства.

Метою статті є окреслення актуальних проблемних питань, що пов'язані із визначенням місця судово-товарознавчих експертиз у справах про захист прав споживачів і розробкою шляхів їх вирішення.

Виклад основного матеріалу дослідження. Питання захисту прав споживачів у всіх високорозвинених країнах та країнах, що розвиваються, посідає провідне місце. Рух споживачів на захист своїх прав та інтересів (консюмеризм) виник у тридцятих роках у США. В 1961 році президент США Джон Кеннеді вперше в конгресі висловив думку про захист прав споживачів та окреслив їхні основні права: право на якість товарів і послуг; право на достовірну інформацію стосовно них;

¹ Галкіна О. М. Адміністративно-правові засади забезпечення безпечності та якості харчових продуктів в Україні : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07. Харків : ХНУВС. 2017. 20 с.

² Кузьміна М. М. Правове регулювання захисту прав споживачів в Інтернет-торгівлі. *Право та інновації*. № 3 (7) 2014 С. 36–42.

³ Петрова І. А. Організація контролю якості товарів як спосіб попередження правопорушень *Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ*. 2013. № 4 (63). С. 188–199.

⁴ Петрова І. А., Петров С. О., Кричківська Л. В., Дубоносів В. Л. Загальні методи визначення якості та безпеки споживчих товарів : навч.-практ. посіб. Харків : ХНАДУ, 2016. 234 с

право на безпеку; право захищати свої споживацькі претензії в суді. Пізніше до них додано право на споживацьку освіту, право на відшкодування збитків, право на задоволення базових потреб і право на здорове довкілля. Згодом 15 березня 1962 р. у світі почали відзначати цей день як Всесвітній день захисту прав споживачів¹.

На сьогодні проблема прав громадянина, в тому числі прав у сфері споживання, є надзвичайно актуальною, адже прагнення України до вступу в Європейській Союз потребує застосування європейських стандартів якості продукції та створення передумов для реалізації права кожного громадянина на достойний рівень отриманих послуг та спожитої продукції. У розвиненій країні споживач є основною фігурою в ринкових відносинах, на яку орієнтоване виробництво та підвищення якості товарів і послуг. Застосування санкцій до продавців, виробників неякісної продукції не завжди дає необхідний ефект, адже зазвичай недобросовісний виробник (продавець, виконавець) сплачує штраф та продовжує надавати неякісні послуги, постачати небезпечно для життя та здоров'я продукцію.

Важливим чинником у підвищенні якості продукції та наданих послуг є юридична обізнаність самих споживачів у сфері захисту своїх прав. Права споживачів мають превалювати над правами продавців та виробників, оскільки життя та здоров'я людини за Конституцією України є основною цінністю держави.

Споживачі відповідно до ст. 3 ЗУ «Про захист прав споживачів» мають право на захист своїх прав щодо належної якості, безпеки товарів та послуг, а також право на відшкодування збитків, завданих товарами неналежної якості, небезпечними для життя та здоров'я тощо². Таке право підтверджене Законом України «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції»³.

Слід зауважити, що Україна одна із перших серед країн пострадянського простору прийняла Закон України «Про захист прав споживачів». Однак це не стало поштовхом для піднесення питання захисту прав споживачів на високий та якісний рівень. Це пов'язано із тим, що окрім прийнятих законів необхідно створити передумови для їх ефективного застосування та впровадження. Досить часто українцям доводиться стикатися з тим, що якість товарів, які вони купують в різних торгових точках, залишає бажати кращого. У магазинах, супермаркетах і навіть на ринках, яким за давньою звичкою довіряє багато наших співвітчизників, час від часу можна наштовхнутися на нестандартні,

¹ Проблеми захисту прав споживачів в Україні та шляхи їх вирішення. URL : <https://consumerhm.gov.ua/774-problemi-zakhistu-prav-spozhyvachiv-v-ukrajini-ta-shlyakhi-jikh-virishennya> (дата звернення 17.06.2019)

² Про захист прав споживачів : Закон України. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 1991. № 30. Ст. 380.

³ Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції : Закон України. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2011, № 47. Ст. 531

зіпсовані та прострочені товари. Згідно зі звітами Держспоживслужби в минулому році перевірки провели в 4873 суб'єктах господарювання, а порушення виявили у 1984 з них, тобто у 40% випадків. Найпоширенішим порушенням була відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію (зокрема нестандартної) — 74,8% випадків, а реалізація товарів з вичерпаним терміном придатності склала лише 17,2%.

На даний момент основний контроль у сфері торгівлі здійснює Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів і захисту споживачів, яка почала працювати тільки у 2016 р., після об'єднання декількох служб і інспекцій. Саме до цієї служби можна подати скаргу, після чого Держспоживслужба повинна провести перевірку магазину, маркету чи ринку. Проблема полягає в тому, що миттєво здійснити перевірку тієї чи іншої торгової точки Держспоживслужба не може. Для узгодження перевірки в Міністерстві економічного розвитку і торгівлі необхідно витратити 14 днів, а в Державній регуляторній службі — 5 днів. Після закінчення цього терміну, коли служба приходить з перевіркою, в магазинах, як правило, вже давно заховали або утилізували весь прострочений, зіпсований товар чи товар без сертифікату. Як наслідок — підсумок таких перевірок не демонструє масового розкриття реалізації такого товару.

З метою забезпечення високого рівня захисту здоров'я громадян і задоволення їхніх соціальних та економічних інтересів і наближення законодавства України до законодавства Європейського Союзу у сфері безпеки та якості продукції 22 липня 2014 р. Верховною Радою України прийнятий Закон «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо харчових продуктів»¹. Основною метою даного Закону є наближення законодавства України до законодавства Європейського Союзу у сфері безпеки та якості продукції, формування високого рівня захисту споживача, створення прозорих умов ведення підприємницької діяльності, підвищення рівня конкурентоспроможності українських продуктів харчування та зменшення їх ціни, запровадження європейських принципів регулювання ГМО, встановлення конкретних вимог до процедур здійснення державною контролю за якістю харчових продуктів на ринку України та імпортової продукції відповідно до європейської практики, встановлення механізму саморегуляції операторами ринку на основі загальних вимог законодавства щодо гігієни харчових продуктів.

Крім того, цим Законом передбачено доповнення Кодексу України про адміністративні правопорушення статтею 166⁻²² «Порушення вимог законодавства про безпечність та окремі показники якості харчових продуктів», яка передбачає покарання за низку правопорушень, а саме:

¹ Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо харчових продуктів : Закон України від 04.04.2018 № 2042–VIII. *Відомості Верховної Ради України*, 2014, № 41–42, Ст. 2024. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1602–18> (дата звернення 17.06.2019).

— реалізація незареєстрованих об'єктів санітарних заходів, передбачених Законом України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів», — тягне за собою накладення штрафу на громадян від сорока п'яти до шістдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

— обіг непридатних харчових продуктів — тягне за собою накладення штрафу на громадян від тридцяти до сорока п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

— порушення значень параметрів безпечності об'єктів санітарних заходів, встановлених законодавством про безпечність та окремі показники якості харчових продуктів, — тягне за собою накладення штрафу на громадян від п'ятдесяти до шістдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Залишається сподіватися, що норми Закону будуть ефективними на практиці та призведуть до покращення захисту прав споживачів.

Верховною Радою прийнятий Закон України «Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів»¹, який встановлює правові та організаційні засади надання споживачам інформації про харчові продукти з метою забезпечення високого рівня захисту здоров'я громадян і задоволення їхніх соціальних та економічних інтересів. Цей Закон встановлює загальні принципи надання та вимоги до інформації про харчові продукти, що надається споживачам, зокрема щодо маркування харчових продуктів, а також обов'язки операторів ринку харчових продуктів з доведення цієї інформації до інших операторів ринку харчових продуктів та до споживачів.

Крім того, Законом визначено: зміст основних термінів, які використовуються у цій сфері; загальні вимоги до інформації про харчові продукти; яка інформація є обов'язковою для надання, а яка надається у добровільному порядку; обов'язки операторів ринку харчових продуктів; порядок розміщення і представлення інформації про харчові продукти; особливості маркування та державного контролю тощо.

Важливим фактором у виході на новий якісний рівень захисту та забезпечення прав споживачів є юридична та споживча обізнаність людини, яка знає свої права та усвідомлює, яким чином їх можна захистити. В розвинених країнах провідне місце в забезпеченні захисту інтересів споживачів посідають саме громадські організації, які спрямовують свою діяльність на протидію нечесним виробникам і продавцям, а також допомагають звичайним громадянам обстоювати свої права та інтереси в судових та державних органах, притягувати винних до відповідальності.

Не можна також нехтувати тим, що запорукою успіху для досягнення високих стандартів якості життя є співпраця державних

¹ Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів : Закон України від 06.12.2018 № 2639–VIII. *Відомості Верховної Ради України*, 2019, № 7. Ст. 41.

органів, громадських організацій та споживачів. До споживчої культури необхідно привчати дітей змалечку, адже належна якість товарів та послуг — це не тільки безпека для життя та здоров'я, а й повага до гідності людини. Для споживача недостатньо знати, що товар можна повернути протягом чотирнадцяти днів, адже Законом України «Про захист прав споживачів» передбачені й інші права покупця, споживача послуг. Вони мають розуміти, що в них є можливість захисту прав і при отриманні послуг, наприклад ремонті взуття, послуг перукаря, технічного огляду автомобіля. При отриманні неякісних послуг споживач має право на компенсацію.

Основним моментом, який призводить до ускладнення ситуації щодо захисту прав та інтересів споживачів, є байдуже ставлення людей до своїх прав. Часто споживач не бажає вплутуватися в довготривалу судову тяганину через незначну вартість придбаної неякісної продукції чи невелику шкоду для здоров'я. Не всі люди розуміють, що їхня пасивність у цьому питанні призводить до погіршення якості продуктів харчування, електротоварів, питної води, наданих комунальних послуг, до зниження рівня життя загалом. Потрібно завжди пам'ятати, що права споживачів — це невід'ємна частина прав людини. Задоволення потреб споживачів у розвиненій європейській країні повинно бути пріоритетом у діяльності державних органів.

Для підвищення якості життя не слід сподіватися на когось і починати самостійно обстоювати свої права, вимагати та спонукати виробників (продавців, виконавців) виконувати вимоги закону та не порушувати права споживачів на захищеність від товарів і послуг неналежної якості, на доступну, достовірну, повну та своєчасну інформацію про товари і послуги, на вільний свідомий вибір якісної продукції. Необхідно налагодити цивілізований діалог між державними органами, бізнесом та споживачами для отримання найкращого результату в сфері споживчої безпеки, адже наближення України до вступу в європейську спільноту ставить перед нашою державою нові завдання, зокрема у сфері захисту прав та інтересів споживачів. Кожен свідомий громадянин повинен відчувати свою відповідальність, адже зміни на краще залежать від зусиль усіх та кожного, від усвідомлення особистої ролі в покращенні споживчої культури та безпеки.

Необхідно підкреслити, що юридична обізнаність споживачів в Україні має дуже низький рівень. Усі покупці в магазинах бачать у кутку споживача Закон України «Про захист прав споживачів», але найчастіше вони не зацікавлені в ознайомленні із зазначеними в ньому правами, щоб вміти користуватися ними та обстоювати свої інтереси. Дії, які споживач повинен вчинити для захисту своїх порушених прав:

— При купівлі товару чи отриманні послуги необхідно зберегти чек, який є підтвердженням здійснення покупки чи отримання послуги.

— При виявленні невідповідності товару чи послуги потрібно звернутися з відповідною заявою (зверненням, скаргою, вимогою) про відшкодування збитків до продавця (виробника, виконавця). Заява

(скарга, звернення, вимога) надсилається на юридичну адресу продавця, виробника листом з описом та повідомленням про вручення.

— Якщо продавець (виробник) жодним чином не реагує на заяву про відшкодування, потрібно звернутися із заявою (скаргою) в державні органи, які зобов'язані здійснювати захист прав споживачів. На сьогодні ці функції виконує Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів та її територіальні органи.

— Іншим варіантом для захисту прав та інтересів споживача є звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої неякісними товарами та послугами.

— Паралельно споживач може звернутися за допомогою до громадської організації, яка спеціалізується на відстоюванні прав громадян на якісні товари та послуги. Громадські організації такого типу допоможуть провести всі необхідні експертизи та повідомлять, які докази потрібно надати суду для успішного вирішення справи на користь споживача. Крім того, доцільно буде звернутися за послугами до кваліфікованого юриста, який допоможе підготувати всі необхідні документи для подання позову до суду, а також захистити права споживача в суді та у відносинах з продавцем, виробником чи виконавцем послуг.

Якщо споживач намагається відновити справедливість у цьому проблемному питанні, він звертається до експертних установ з проханням провести товарознавчі дослідження товарів. Наприклад, у разі коли під час гарантійного строку необхідно визначити причини втрати якості продукції, продавець зобов'язаний у триденний строк з дня одержання від споживача письмової згоди організувати проведення експертизи продукції. Експертиза проводиться за рахунок продавця. Якщо у висновках експерта буде доведено, що недоліки виникли після передачі продукції споживачу внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання чи транспортування або дій третіх осіб, вимоги споживача не підлягають задоволенню, а споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю витрати на проведення експертизи. Крім того, споживач, продавець (виконавець, виробник) мають право на оскарження висновків експерта у судовому порядку.

Якщо експерт надасть висновок, що дефект підлягає усуненню, то споживач за своїм вибором має право вимагати від продавця зменшення ціни на товар, безкоштовного ремонту або відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

Якщо експертизою буде встановлено, що недолік в товарі не може бути усунутий, усунення цього недоліку потребує більше ніж 14 днів, або після усунення недоліку товар буде суттєво іншим, ніж передбачено супровідними документами, то споживач має право вимагати розірвання договору купівлі-продажу та повернення сплаченої за товар грошової суми, вимагати заміни товару на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця.

Висновки. Виходячи із нагальних проблем сьогодення, однією з яких є захист прав споживачів від підробки та зниження якості товарів, актуалізується значення судово-товарознавчої експертизи. Спеціалісти торгівлі нової формації повинні: вміти оцінювати якість, споживчі переваги товарів, їх відповідність стандартам, нормам, вимогам законів, відрізнити товари-фальсифікати, товари-сурогати, нестандартні, несортні товари; консультувати покупців, впливати на створення громадської думки щодо певних товарів на ринку, спираючись на знання про їх високу якість; надавати реальну допомогу споживачу у виборі товару, привентивно формулювати та забезпечувати створення сучасних споживчих властивостей товарів.

References

- Halkina, O. M. (2017). *Administratyvno-pravovi zasady zabezpechennia bezpechnosti ta yakosti kharchovykh produktiv v Ukraini* : avtoref. dys. ... kand. yuryd. nauk : 12.00.07. Kharkiv: KhNUVS [in Ukrainian].
- Kolomiets, T. M., Prytul'ska N. V., Romanenko O. L. (2001). *Ekspertyza tovariv*: pidruchnyk. Kyiv: KNTEU [in Ukrainian].
- Kuzmina, M. M. (2014). Pravove rehuliuвання zakhystu prav spozhyvachiv v Internet torhivli. *Pravo ta innovatsii*. № 3 (7) 36–42 [in Ukrainian].
- Petrova, I. A. (2013). Orhanizatsiia kontroliu yakosti tovariv yak sposib poperedzhennia pravoporushen. *Visnyk Kharkivskoho Natsionalnoho universytetu vntrishnikh sprav*. № 4 (63) 188–199 [in Ukrainian].
- Petrova, I. A., Petrov, S. O., Krychkovska, L. V., Dubonosov, V. L. (2016). *Zahalni metody vyznachennia yakosti ta bezpeky spozhyvchykh tovariv* : Navch.-prakt. posib. Kharkiv: KhNADU [in Ukrainian].
- Pro informatsiiu dlia spozhyvachiv shchodo kharchovykh produkti: Zakon Ukrainy vid 06.12.2018 № 2639–VIII. *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy*, 2019, № 7. St. 41 [in Ukrainian].
- Pro osnovni pryntsypy ta vymohy do bezpechnosti ta yakosti kharchovykh produktiv: Zakon Ukrainy. № 771/97-vr. *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy*, 1998, № 19. St. 98. URL: <https://zakon.help/law/771/97-%D0%92%D0%A0/edition04.04.2018/> [in Ukrainian].
- Pro vidpovidalnist za shkodu, zavdanu vnaslidok defektu v produktsii: Zakon Ukrainy vid 19.05.2011 № 3390–VI. *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy*, 2011, № 47. St. 531 [in Ukrainian].
- Pro vnesennia zmin do deiakyykh zakonodavchykh aktiv Ukrainy shchodo kharchovykh produktiv: Zakon Ukrainy vid 04.04.2018 № 2042–VIII. *Vidomosti Verkhovnoi Rady*, 2014, № 41–42. St. 2024. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1602-18> ([in Ukrainian].
- Pro zakhyst prav spozhyvachiv: Zakon Ukrainy vid 12.05.1991 № 1023–KhII (zi zminamy ta dopovnenniamy). *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy*, 1991. № 30. St. 380 [in Ukrainian].
- Problemy zakhystu prav spozhyvachiv v Ukraini ta shliakhy yikh vyrishennia*. URL: <https://consumerhm.gov.ua/774-problemi-zakhistu-prav-spozhyvachiv-v-ukrajini-ta-shlyakhi-jikh-virishennya> ([in Ukrainian].

О. С. Донцова, Г. А. Сыч

**МЕСТО СУДЕБНО-ТОВАРОВЕДЧЕСКИХ ЭКСПЕРТИЗ В ДЕЛАХ О
ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Материалы данной статьи направлены на характеристику актуальных проблемных вопросов, которые связаны с определением места судебно-товароведческих экспертиз в делах, связанных с защитой прав потребителей и разработкой путей решения возникающих проблем. В статье подчеркнуто, что потребители в соответствии с действующим законодательством имеют право на защиту своих прав на необходимое качество, безопасность товаров и услуг, а также право на возмещение убытков, причиненных товарами несоответствующего качества, опасными для жизни и здоровья и т. п. Определено, что основной контроль у сфере торговли осуществляет Государственная служба по вопросам безопасности продуктов и защиты прав потребителей и установлено, что проблемы состоят в невозможности этой службой мгновенно провести проверку по жалобе потребителя той или иной торговой точки.

На современном этапе проблема прав гражданина, в том числе прав у сфере потребления, является чрезвычайно актуальной, ведь приближения Украины к вступлению в Европейский Союз требует применения европейских стандартов качества продукции. В развитой стране потребитель является основной фигурой в рыночных отношениях, на которую ориентировано производство и повышения качества товаров и услуг. Применение санкций к продавцам, производителям некачественной продукции не всегда дает необходимый эффект, ведь обычно недобросовестный производитель (продавец, исполнитель) уплачивает штраф и продолжает оказывать некачественные услуги, поставяять опасность для жизни и здоровья продукцию.

Важным фактором у повышении качества продукции и предоставляемых услуг является юридическое знание самих потребителей в сфере защиты своих прав. Права потребителей имеют прерогативу над правами продавцов и производителей, поскольку жизнь и здоровье человека по Конституции Украины является основной ценностью государства.

Авторы описали действия, которые потребитель должен привести для защиты своих нарушенных прав, и подчеркнули, что в случаях, когда потребитель стремится восстановить справедливость в этом проблемном вопросе, он должен обратиться в экспертное учреждение с просьбой провести товароведческое исследование товаров.

Ключевые слова: потребитель, товары, защита прав, законодательство, качество товаров, судебная экспертиза.

O. Dontsova, G. Sich

**ROLE FORENSIC TRADE ANALYSIS WHILE HEARING CONSUMER
PROTECTION CASES**

This article content is aimed at characterization of urgent problematic issues, which are connected with determining the place of forensic expertise in cases related to the protection of consumer rights and the development of ways of solving emerging problems. The article emphasizes that in accordance with the current legislation, consumers have the right to protect their rights to the necessary quality, safety of goods and services, as well as the right to compensation for losses caused by goods of inadequate quality, dangerous to life and health, etc. It is determined that the main control in the sphere of trade is exercised by the State Service for Product Safety and Consumer Protection, and it is established that the problems are the inability of this

service to carry out an instant check on a consumer complaint of a particular point of sale.

At the present stage, the problem of citizens' rights including rights in the sphere of consumption, is extremely urgent, because accession of Ukraine to the European Union requires the application of European standards of product quality. In developed country, the consumer is a major player in market relations, which is focused on the production and improvement of the quality of goods and services. The application of sanctions to sellers, manufacturers of poor-quality products does not always give the necessary effect, because usually an unscrupulous manufacturer (seller, executor) pays a fine and continues to provide poor quality services, to supply products that are dangerous to life and health.

Important factor in improving the quality of products and services provided is the legal knowledge of consumers themselves in protecting their rights. Consumer rights have a prerogative over the rights of sellers and producers, since human life and health under the Constitution of Ukraine is a fundamental value of the state.

The authors described the actions that the consumer should take to protect their violated rights, and emphasized that in cases where the consumer seeks to restore justice for this issue, he should ask an expert institution to perform a forensic trade research.

Keywords: consumer, goods, protection of rights, legislation, quality of goods, forensic science.

Надійшла до редколегії 22.06.2019