

СУЧАСНІ ПИТАННЯ ЩОДО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

О.С. Носуля, магістрант

В.О. Акмен, канд. техн. наук, доц.

С.В. Сорокіна, канд. техн. наук, доц.

Державний біотехнологічний університет, м. Харків, Україна

На сьогодні проблема захисту споживачів в Україні є актуальною. Споживач є основною фігурою в ринкових відносинах, саме на його вимоги мають орієнтуватись виробники, в питаннях щодо якості товару. Все більше споживачів стають обізнаними у вимогах щодо маркування товарів, ретельно вивчають склад та призначення товарів, щоб не потрапити на фальсифікований товар, або товар із закінченим терміном реалізації, але в правовому полі споживачі обізнані не достатньо. Тому, на сьогодні, проблема захисту споживачів в Україні є актуальною. Метою роботи є аналіз сучасних потреб і питань споживачів, що мають бути вирішеними, щодо захисту прав споживачів, на державному рівні.

Багато хто може пригадати негативні випадки, обумовлені наявністю недоліків у придбаних товарах, неможливістю їх використання протягом гарантійного терміну, незадовільною якістю виконаних робіт тощо. У більшості подібних випадків, зважаючи на обмаль часу або низьку вартість товару чи послуги, а також необізнаність громадян щодо можливих шляхів врегулювання таких питань, вони просто не вживають ніяких заходів для захисту своїх прав, у зазначеній ситуації. Водночас, правова обізнаність при виборі товару (послуги) дозволить уникнути непорозумінь або врегулювати їх в рамках, передбачених чинним законодавством. Основним документом, який регулює відносини між споживачами товарів (робіт, послуг) і виробниками, виконавцями, продавцями в умовах різних форм власності, а також встановлює права споживачів та визначає механізм реалізації державного захисту їх прав є Закон України «Про захист прав споживачів».

На жаль, сьогодні в Україні дуже низька юридична обізнаність споживача у своїх правах. Ніхто не знайомить споживача з його правами. Доцільно, в Україні, запровадити в дію громадську організацію, яка б через медійні засоби чи в який-то інший спосіб знайомила споживача з його правами. Також, необхідно відновити дію куточка споживача, який має існувати на кожному ринку та в кожному супермаркеті. Саме тут великими літерами, доступною, для читання, мовою мають бути прописані права споживача, в контексті, спираючись

на закони.

Як правило, максимальні знання споживача, обмежені даними, що товар можна повернути протягом 14 днів, при наявності чеку. Споживачі не розуміються, яким чином можна захищати свої права, якщо їм надано неякісну послугу. Серед таких послуг є послуги по ремонту побутових електроприладів, комп'ютерів, телефонів, автомобілів. Все частіше нарікання виникають до косметичних послуг та послуг по оздоровленню людини (наприклад масажі). За потрібне, значна кількість споживачів, вважає доцільним наявність представника комітету із захисту прав споживачів, який має знаходитись у точках роздрібної торгівлі, і при звертанні споживачів, надавав правові консультації. Його місце знаходження повинно бути відомо покупцям товарів та споживачам послуг. У разі придбання неякісного товару або отримання комплексу послуг, що не відповідають заявленим вимогам та прейскуранту, представник має надавати практичну допомогу та поради щодо подальших дій. У разі дійсного порушення прав, споживач має отримувати компенсацію за неякісний товар чи послугу. Така тенденція має за мету пом'якшити відношення представників бізнесу до роботи, і для уникнення проблем, із судовими органами, та зайвих витрат на заміну товару або повернення коштів, слідкувати за якістю продукту чи послуги, що представляється на ринок. Ще більшої актуальності питання набирає у зв'язку з поданням заявки щодо вступу України до ЄС. Також, в Україні, відсутні дієві способи інформування споживачів про можливі способи підробок товару, можливі засоби якісної та кількісної фальсифікації. Це теж призводить до купівлі необізнаними споживачами товарів неналежної якості, і це питання підлягає вирішенню. обману.

Ще одним важелем, що ускладнює законодавче урегулювання відношень між виробниками товарів та послуг і їх споживачами, є корупція. Виробник або представник торговельної мережі може «відкупитися» за продаж неякісний товарів, що зашкодили психологічному стану або здоров'ю людини, не доводячи справу до суду або «домовитися» в суді. Максимально доступне відшкодування, на користь споживача, це повернення товару або його обмін.

Сама Законодавча база, що регулює захист прав споживачів потребує удосконалення і запровадження дієвих статей, що ставлять у рівні права обидві сторони конфлікту. Таким чином, захищати права споживачів потрібно як на державному, так і на місцевому рівні, активізувавши соціальну роз'яснювальну роботу, як через безпосереднє спілкування, так і через, доступні для загального користування, месенджери, соціальні Інтернет-мережі, білборди тощо.