

4. Сердюк, В. А. Сетевые и виртуальные организации: состояние, перспективы развития [Текст] / В. А. Сердюк // Менеджмент в России и за рубежом. – 2001. – № 5. – С. 14.

5. Мине, Г. Метакапитализм и революция в электронном бизнесе [Текст] / Г. Мине, Д. Снайдер. – М. : ИНФРА-М, 2000. – 57 с.

Отримано 15.03.2009. ХДУХТ, Харків.
© Н.А. Сокол, Н.А. Чвала, 2009.

УДК 347.51

О.А. Лелюк, ст. викл.

УРЕГУЛЮВАННЯ ВЗАЄМОВІДНОСИН СПОЖИВАЧА ІЗ ПІДПРИЄМЦЕМ-ПОСЕРЕДНИКОМ В УКРАЇНСЬКОМУ ЗАКОНОДАВСТВІ

Розглянуто питання щодо форм угод між споживачем та продавцем, відповідальності продавця за недоліки проданого товару, введення товару в експлуатацію після продажу та вдосконалення споживацького законодавства.

Рассмотрены вопросы относительно форм сделок между потребителем и продавцом, ответственности продавца за недостатки реализованного товара, введения товара в эксплуатацию после продажи и усовершенствования потребительского законодательства.

This article is about different forms of deal between the customer and the vendor, the vendor's liability for the defects of goods sold, putting the goods into operation after the sell and the improvement of the customer's law.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Проблема взаємовідносин споживачів із продавцями вже давно отримала міжнародне значення і актуальність її теоретичного дослідження навряд чи може викликати сумнів. У світовій практиці вироблено комплекс основоположних прав споживачів, до яких належать права на отримання якісних і безпечних товарів (робіт, послуг), на освіту, інформацію, повне відшкодування заподіяної шкоди, на судовий захист, право на об'єднання в громадські організації та низка інших. Захист прав споживачів та регулювання відносин споживачів із продавцями — це одне з провідних завдань кожної цивілізованої держави, бо незалежно від політичної та економічної ситуації в країні люди купують товари і користуються різними послугами.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню питань, пов'язаних із врегулюванням відносин за участю споживача, присвячено низку дисертаційних досліджень. Багатьма теоретиками та юристами практиками у своїх працях порушувались питання взаємовідносин споживачів із підприємцями – посередниками під час придбання товарів, зокрема, В.А. Кройтоном [8], І.А. Бірюковим [9], В.В. Селезньовим [10], М.В. Співаком [9], І.С. Луста [11], А.С. Панченко [12] та ін., але внесення змін у чинне законодавство та набрання чинності закону України „Про захист прав споживачів” (далі – Закон про споживачів) у новій редакції [3] потребує іншого підходу до їх вирішення.

Мета та завдання статті. Метою дослідження даної статті є аналіз взаємовідносин між споживачами та продавцями (виробниками).

Виклад основного матеріалу дослідження. Придбання товару іноді завершується для споживача класичним шекспірівським фіналом: "мавр зробив свою справу, мавр може піти". Тобто, продавець, отримавши плату, перекладає на "загартовані плечі" споживача всі подальші проблеми, пов'язані з покупкою.

Сьогодні існує безліч технічних досягнень – телефони, телевізори, електроплити та холодильники, які необхідні нам для відчуття комфорту. Але між ними та покупцем є посередник – виробник та продавець. Чим кращий виробник – тим більше бажаючих продавати його вироби. Так само багато існує способів продажу товару – у кожного підприємця свій підхід. Іноді такі способи не відповідають етиці чи закону, а іноді й закон не відповідає сьогоденню, тож споживач ризикує вскочити в халепу.

Найкраще продавець рекомендує гарна репутація. Але споживач всього може не знати, йому важко визначити з першого погляду, що криється під зовнішнім лоском інтер'єру. Отже, висновок такий – оминати сумнівні фірми, бути готовим до всього, знати закони та активно користуватися досвідом інших споживачів.

Отримавши гроші за покупку, продавець іноді може "забути" про споживача. Одним із пояснень може бути "завантаженість" персоналу. Як же бути споживачу за умови, коли товар фактично не передано або коли є умова його доставки, або складність його установки вимагає спеціальних знань?

Порада не платити гроші аж до отримання чи підключення продукції може не спрацювати, оскільки підприємець також не хоче мати проблем з продажем свого товару. Що ж робити? Домовлятися і дуже детально.

Закон говорить, що домовленість, юридично – правочин або договір, може бути усна або письмова. Переваги мають обидві форми залежно від того, як ви в подальшому бажаєте спілкуватися з продавцем чи виробником. Можна договір укласти швидко (усно) чи повільніше, але якісно (письмово). Так, ст. 208 Цивільного кодексу України (далі – ЦК) [1] зазначає, що форма правочину між фізичними особами може бути усною, якщо ціна не перевищує 340 грн. Крім того, як між двома фізичними особами, так і між фізичною та юридичною особою усно можуть вчинятися правочини, що повністю виконуються сторонами у момент їх вчинення (звісно, за винятком тих, що потребують нотаріального посвідчення чи держреєстрації). Який шлях зручніший – обирає сам споживач, пам'ятаючи, що умови усного договору нелегко доводити в подальшому, тому під час придбання й обслуговування товару потрібні свідки (хоча б один) чи технічна фіксація. Фіксація може здійснюватись на магнітні, електронні та інші носії аудіовізуальної інформації (ст. 65 ЦПК України) [2].

До передачі грошей можна вимагати надання необхідної інформації для ознайомлення з властивостями товару, умовами експлуатації – згідно зі статтями 6, 15 та 17 Закону про споживачів [3]. Але вже статті 4, 8 та 16 перетворюють це право на обов'язок споживача, оскільки він повинен "...живити заходів безпеки, передбачених експлуатаційною документацією...", та "...виконувати всі умови використання, зберігання й транспортування продукції..." під загрозою "...звільнення продавця (виробника) від відповідальності..." за заподіяну шкоду.

Якщо ж таку інформацію надано не було, споживач звільняється від відповідальності за пошкодження товару, якщо доведе, що воно сталося через її відсутність – відповідно до ст. 700 ЦК [1].

Документація має бути надана у передбаченій формі й державною мовою. В іншому випадку інформація вважається ненаданою. Вона повинна відповідати ГОСТу 2.601-95 "Експлуатаційні документи" та Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2002 р. № 506 (далі – Порядок гарантійного ремонту) [5].

Не можна забувати й про необхідність отримання чеку чи іншого документа, що підтверджує право покупця на товар. Обов'язок продавця видати чек міститься в низці нормативних актів – ст. 1 Закону про споживачів, пунктах 22, 24 Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 15.06.2006 р. № 833 (далі – Правила торговельного обслуговування) [6], та п. 15 Порядку гарантійного ремонту [5].

Ключовим моментом придбання товару є його отримання. За загальним правилом саме з цього часу право власності разом з усіма ризиками переходить до споживача. Таким є момент, коли продавець передав товар та всі приналежності до нього (комплект, документи) – ст. 662 ЦК [1]. З приводу прийняття товару споживачем – законодавець встановлює розумний строк після отримання товару, в який недоліки товару могли бути виявлені, для подання відповідної претензії.

Якщо договір укладено з умовою доставки продавцем товару, така доставка має відбутися в обумовлений сторонами або в інший розумний строк, за узгодженою адресою. У разі порушення будь-якої з перелічених умов покупець має право відмовитися від товару, вимагати розірвання договору й відшкодування збитків. Або ж він може прийняти товар, вимагаючи належного виконання решти в подальшому – в будь-який момент зажадати необхідної додаткової інформації або документів та очікувати на їх отримання в розумний термін, але не більш ніж протягом місяця.

Законодавство встановлює відповідальність за продаж товару з істотними недоліками. По-перше, споживачу гарантовано право на належну якість товару – статті 4, 6 Закону про споживачів [3]. Товаром належної якості є такий, що відповідає вимогам, встановленим у нормативно-правових актах і документах та договорі зі споживачем, – ст. 1 Закону про споживачів [3]. Разом з тим, "якщо законом встановлено вимоги щодо якості товару, продавець зобов'язаний передати покупцеві товар, який відповідає цим вимогам", – ст. 673 ЦК [1]. Згідно зі ст. 13 Закону України "Про підтвердження відповідності" [4] постачальник зобов'язаний "...припиняти реалізацію продукції, якщо вона не відповідає вимогам нормативних документів, згаданим у декларації про відповідність або у сертифікаті відповідності чи свідоцтві про визнання відповідності". До того ж, діяльність підприємця, згідно з якою споживач може придбати товар з помилковим уявленням про якість та використання продукції, є нечесною та призводить до штрафів у розмірі 50% від вартості усієї партії такого товару – статті 19 та 23 Закону про споживачів [3]. Враховуючи, що істотний недолік – "робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення", "виникає знову після усунення", та "його усунення вимагає більше 14-ти календарних днів" чи "не може бути усунути" або "робить товар іншим" (ст. 1 Закону про споживачів [3]), такий товар взагалі не може пропонуватись до продажу. Умова про продаж такого товару в розумінні ст. 672 ЦК [1] є істотним порушенням

договору. Такий договір вважатиметься недійсним (нікчемним) згідно зі ст. 19 Закону про споживачів [3]. Якщо товар при цьому виявиться ще й небезпечним для здоров'я, життя чи майна, санкцій та відповідальності не уникнути. Отже, зазначення про недолік товару можливе лише з урахуванням вищенаведеного, і зрозуміло, що він не може бути істотним.

Після передачі товару споживач часто не має змоги розпочати його використання. Що ж робити у випадку, коли товар потрібний та довгоочікуваний, а під час доставки його не можна було перевірити в дії через технічні нюанси? Що робити в разі, коли продавець не може продемонструвати такий прилад у дії та встановити його, пояснюючи це фізичними або технічними причинами, браком відповідних фахівців тощо? Практика йде шляхом "повторного виставлення рахунка споживачу". Останній змушений звернутися за відповідною послугою до третьої особи – уповноваженого сервісного центру, оскільки для забезпечення належної діяльності та введення в експлуатацію, в експлуатаційних документах на товар часто є зазначення, що звернутись можна лише до уповноважених виробником фахівців. Така умова є логічною, адже виробник також не бажає мати клопоту з подальшим обслуговуванням й уникне відповідальності в разі порушення споживачем правил експлуатації. Постанова про гарантійне обслуговування передбачає навіть документування факту початку експлуатації сервісною організацією – спеціальний відривний талон та запис про це в гарантійних документах.

Хто ж повинен забезпечити звернення до такого центру та за чий рахунок останній виконає підключення? Закон про споживачів [3] не містить чітких вказівок про це, тож необхідно проаналізувати декілька нормативних актів, оскільки ланцюжок "придбання товару – його використання" роз'єднаний необхідною ланкою – "підключенням або введенням в експлуатацію чи установкою товару".

Отже, протягом гарантійного строку технічне обслуговування, спеціальна установка, підключення продукції (далі – підключення) здійснюється або організується безоплатно для споживача згідно з постановою Пленуму Верховного Суду України "Про практику розгляду справ за позовами про захист прав споживачів" від 12.04.1996 р. № 5. [7]. У межах гарантійного обслуговування продавець зобов'язується виконати/організувати роботи зі спеціального підключення товару, які передбачено інструкцією – пункти 1, 3, 21 Порядку гарантійного ремонту [5].

Споживач, зазвичай, не має спеціальних технічних знань про властивості товару та вважається в цих питаннях некомпетентним під

час розгляду суперечок про завдання шкоди неповною чи недостовірною інформацією про товар – ст. 15 Закону про споживачів [3]. А якщо продукція чи прилад потребують установки, зазначеної в експлуатаційних документах на продукцію, споживач може бути навіть позбавлений за експлуатаційними документами права проводити будь-які дії самостійно, інакше вони розцінюватимуться як такі, що є підставою для звільнення виробника (продавця) від відповідальності за ст. 16 Закону про споживачів [3]. На цій же підставі товар може бути знятий з гарантійного обслуговування через самостійне введення в експлуатацію чи підключення приладу. Для цього існує продавець, виробник товару чи інша уповноважена сервісна установа. Оскільки діяльність з гарантійного обслуговування здійснюється безоплатно, то й вищенаведені випадки підключення товару також охоплюються цим поняттям та відсутністю необхідності додаткової оплати. Відмова від безоплатного підключення в такому випадку буде незаконною. Згідно зі ст. 7 Закону про споживачів [3] гарантує забезпечення діяльності/експлуатації товару протягом гарантійного строку експлуатації. З цього логічним є висновок про обов'язок саме продавця забезпечити/здійснити підключення товару. Посилання на те, що така операція повинна відбуватися за рахунок споживача, є незаконною. Такої думки дотримується й судова практика. Нерозуміння з боку продавця чи виробника може бути оскаржено у встановленому порядку. Можна також виконати все, як вони вимагають, а потім звернутися за відшкодуванням збитків.

Необхідно також звернути увагу на ціну. Згідно з Правилами торговельного обслуговування [6] цінники мають бути належно оформленими та підписаними. У разі, якщо магазин заявляє про проведення знижок, знижені ціни на товари тощо, обов'язково повинна указуватись інформація про попередні ціни. Якщо у споживача є підозра, що інформація на цінниках не відповідає дійсності, він має право скаржитись або вимагати застосування умов публічного договору. Згідно з таким договором продавець не має право відмовити покупцю від продажу товару на заявлених умовах. Якщо знижка фактично застосованою не була, то, за логікою, споживач має право вимагати її застосування або відмовитися від договору.

До всіх покупців у роздрібній та іншій торгівлі повинні застосовуватись однакові умови договору. Тобто підприємець зобов'язаний продати наступному покупцеві товар на таких самих умовах, що діяли для попереднього. Застосування непрозорих критеріїв умов продажу товару є незаконними. До речі, правила торгівлі передбачають вивішування ярликів з надписом "продано" на товарах, які з цієї причини від-

мовляється продати недобросовісний продавець. Тому можна вимагати продажу й такого товару за відсутності факту оплати за нього іншим покупцем.

Висновки. Враховуючи вищенаведене, у Законі про споживачів варто зробити прозорими обов'язки продавця щодо забезпечення вводу в експлуатацію товару – споживачу, цей суб'єкт є найближчим. Це стосується й правил про безоплатне введення в експлуатацію технічних товарів за всіх обставин – у Законі про споживачів передбачено, що споживач є некомпетентним у "технічних питаннях", через брак досвіду він не зможе правильно виконати усі необхідні операції. Необхідно змінити положення Закону про споживачів (ст. 16) [3] та підзаконних актів (п. 21 Порядку гарантійного ремонту [5] тощо), в яких йдеться про право споживача вимагати у продавця ознайомлення з властивостями й демонстрацію роботи товару, поклавши на нього обов'язок проведення чи забезпечення цих дій у розумний строк. Потрібно також виключення таких невідповідностей, як наведений приклад про поняття істотного недоліку тощо. Споживачу ж потрібно знати закон та обирати достойних підприємців.

В умовах переходу до сучасної моделі економіки на основі інноваційно-інвестиційного розвитку та інтеграції України в європейський і світовий економічний простір необхідно, в першу чергу, зберігаючи пріоритет національних інтересів, у стислі терміни вдосконалити систему захисту прав споживачів відповідно до досвіду розвинених країн. Якщо держава вміє захищати інтереси своїх споживачів, то це є запорукою поваги до такої держави.

Підвищення якості та конкурентоспроможності вітчизняних товарів і послуг, активне впровадження в Україні сучасних технологій, збільшення інвестиційних потоків – всі ці чинники позитивно впливають на динаміку економічного зростання країни. Головним завданням органів державної влади є продовження процесу перетворення України на заможну європейську державу, основним пріоритетом якої є створення високих європейських стандартів життя населення.

Список літератури

1. Цивільний кодекс України [Електронний ресурс] : ЗУ від 11 січня 2003 р. – Режим доступу : <<http://www.nau.kiev.ua>>.
2. Цивільно процесуальний кодекс України [Електронний ресурс] : ЗУ від 18 березня 2004 р. – Режим доступу : <<http://www.nau.kiev.ua>>.
3. Про захист прав споживачів [Електронний ресурс] : ЗУ від 15 грудня 1993 р. (в редакції ЗУ від 1 грудня 2005 р.). – Режим доступу : <<http://www.nau.kiev.ua>>.
4. Про підтвердження відповідності [Електронний ресурс] : ЗУ від 17 травня 2001 р. – Режим доступу : <<http://www.nau.kiev.ua>>.

5. Порядок гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів [Електронний ресурс] : [затверджений ПКМУ № 506 від 11.04.02 р.]. – Режим доступу : <<http://www.nau.kiev.ua>>.

6. Порядок провадження торговельної діяльності та правила торговельного обслуговування населення [Електронний ресурс] : [затверджений ПКМУ № 833 від 15.06.06 р.]. – Режим доступу : <<http://www.nau.kiev.ua>>.

7. Про практику розгляду справ за позовами про захист прав споживачів [Електронний ресурс] : постанова пленуму ВСУ від 12.04.96 р. № 5. – Режим доступу : <<http://www.nau.kiev.ua>>.

8. Кройтон, В. А. Защита прав потребителя [Текст] : учеб. пособие. – Х. : Бизнес-Информ, 2004.

9. Бірюков, І. А. Цивільне право України [Текст] : навчальний посібник / І.А. Бірюков, Ю.О. Заїка, М.В. Співак. – К. : Наукова думка, 2002.

10. Селезньов, В. В. Как защитить свои права потребителя? [Текст] : справочное пособие / В.В. Селезньов. – Х. : Одиссей, 2005.

11. Андрущенко, В. А. Права потребителей в Украине [Текст] : справочное пособие / В. А. Андрущенко, И.С. Луста. – К.: Наукова думка, 2004.

12. Панченко, А. С. Споживач та підприємець : гра на чужому полі [Текст] / А.С. Панченко // Юридичний вісник України. – 2006. — 23 грудня.

Отримано 15.03.2009. ХДУХТ, Харків.

© О.А. Лелюк, 2009.

УДК 331.108.43

Л.Д. Забродська, канд. екон. наук, доц.

В.В. Гармаш, ст. викл.

О.В. Сендецька, магістр

АКТУАЛЬНІСТЬ ОЦІНКИ ОСОБИСТИХ ЯКОСТЕЙ ПЕРСОНАЛУ

У результаті систематизації досліджень авторами сформульовано визначення поняття «сучасний менеджер» та запропоновано концепцію управління кадрами, яка ґрунтується на вивченні особистих якостей персоналу.

В результате систематизации исследований авторами сформулировано определение понятия «современный менеджер» и предложена концепция управления кадрами, которая основана на изучении личных качеств персонала.

As a result of research systematization author has defined the notion of «contemporary manager» and offered the concept of personnel management based on studying personal qualities of employees.