

Споживчий договір: особливості регулювання і захист прав споживача

Віталій Скоморовський

*доктор юридичних наук, професор,
професор кафедри теорії та історії держави і права,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
ORCID: 0000-0002-1020-2322*

Денис Чередніченко

*студент кафедри державно-правових дисциплін,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: CherednichenkoDO@krok.edu.ua*

Правове регулювання споживчих договорів в Україні спирається на конституційне положення про обов'язок держави захищати права споживачів, здійснювати контроль за якістю і безпечністю продукції, робіт і послуг та сприяти діяльності громадських організацій споживачів [1]. Це положення Конституції задає рамки для всього масиву спеціального законодавства й цивільно-правових норм, які визначають правовий статус споживача як особи, що є більш уразливою стороною у договірних відносинах із продавцем, виробником або надавачем послуг [2, с. 28]. Саме з урахуванням цієї вразливості вибудовується система додаткових гарантій, обмежень договірної свободи та механізмів відповідальності професійних учасників ринку.

Базовим актом, який протягом тривалого часу регулював основні аспекти споживчих договорів, був Закон України «Про захист прав споживачів» 1991 року [3]. Він закріпив фундаментальні права споживача: право на належну якість продукції, безпеку товарів і послуг, право на повну та достовірну інформацію, на відшкодування шкоди, завданої товаром неналежної якості, а також інші гарантії. Паралельно норми ЦК України деталізували загальні положення про договори купівлі-продажу, підяду, надання послуг, а також особливості договорів за участі споживача як фізичної особи [4]. На практиці це породжувало питання співвідношення загальних цивільно-правових норм і спеціального споживчого законодавства, зокрема у спорах щодо недоліків товару, обсягу відповідальності продавця та наслідків порушення інформаційних обов'язків [5, с. 123].

Українське законодавство останніх років орієнтується на ключові акти права ЄС, зокрема Директиву 2011/83/ЄС про права споживачів [6], Директиву 2019/771/ЄС про договори купівлі-продажу товарів [7], а також акти, що регулюють доступність веб-ресурсів. Під впливом цих документів у правове поле вводяться чіткі правила дистанційних договорів, договорів, укладених поза торговельним приміщенням, строки «періоду охолодження» для відмови від договору, стандарти інформування споживача про характеристики товару, ціну, ризику, порядок повернення. Таке зближення з європейською моделлю є логічним з огляду на інтеграційний курс України [2, с. 28-29].

Зарубіжний досвід свідчить, що в більшості європейських країн правове регулювання споживчих договорів вибудоване через поєднання загальних

норм цивільних кодексів та спеціальних «споживчих» законів. У державах континентальної правової сім'ї спостерігається тенденція імперативного обмеження договірної свободи на користь споживача, зокрема через встановлення обов'язкових інформаційних стандартів, заборону недобросовісних умов договору, презумпцію вини продавця в разі недоліків товару в певний початковий період після купівлі [8, с. 418-419]. На ці орієнтири спираються і українські реформатори, адаптуючи вітчизняні норми до європейської моделі [11, с. 185-186].

Особливий контекст правового регулювання споживчих договорів в Україні пов'язаний із воєнним станом та повоєнною відбудовою. В умовах збройного конфлікту посилюється значення гарантій доступу населення до базових товарів і послуг, а також недопущення спекулятивних практик на ринку [9, с. 267-269]. Досвід держав, які пережили війни й гуманітарні кризи, свідчить про необхідність поєднання національного споживчого законодавства з нормами міжнародного гуманітарного права та активної участі міжнародних і громадських інституцій у забезпеченні мінімальних стандартів захисту населення як споживачів [9, с. 270].

Механізми захисту прав споживача під час укладення та виконання договорів починають діяти ще до моменту підписання документа або вчинення конклюдентних дій. Насамперед ідеться про обов'язок суб'єкта господарювання надати споживачу повну, достовірну й доступну інформацію про товар, роботу чи послугу, їхню якість, ціну, умови використання, гарантії та ризики. Якщо інформація подана неповно або спотворена, споживач фактично позбавляється можливості вільного та усвідомленого волевиявлення, а такі дії розглядаються як порушення його прав, що тягне можливість розірвання договору, зменшення ціни чи відшкодування збитків [10, с. 101–103].

На наступному етапі включається блок договірно-правових механізмів. ЦК України та спеціальне споживче законодавство надають споживачу можливість обрати один із кількох способів реагування на недоліки товару чи послуги: вимагати безоплатного усунення недоліків, заміни товару, відповідного зменшення ціни, відшкодування витрат на усунення недоліків, а в окремих випадках – розірвання договору з поверненням сплачених коштів [4]. Для договорів купівлі-продажу, підряду, надання послуг встановлені спеціальні гарантійні строки та презумпція відповідальності продавця чи виконавця за приховані недоліки, виявлені протягом визначеного періоду.

Окремий блок становлять адміністративно-правові та організаційні механізми. Держава через Держпродспоживслужбу та інші органи здійснює контроль за дотриманням законодавства, має право проводити перевірки, застосовувати штрафні санкції, вимагати вилучення небезпечних або неякісних товарів з обігу [2, с. 28–30]. У перспективі обговорюється розширення повноважень цих органів щодо взаємодії з інтернет-провайдерами для блокування сайтів суб'єктів, які систематично порушують споживче законодавство [2, с. 32]. Адміністративний вплив не замінює договірні та судові способи захисту, але створює превентивне тло та стимулює бізнес дотримуватися встановлених

правил.

Воєнний стан і пов'язані з ним економічні та соціальні виклики висувають додаткові вимоги до механізмів захисту споживача. Зростає ризик зловживань під час продажу дефіцитних товарів, надання життєво важливих послуг, укладення договорів у стресових умовах або в режимі терміновості [2, с. 28-33]. Науковці наголошують на необхідності враховувати міжнародний досвід захисту цивільного населення і забезпечення доступу до базових ресурсів у період конфліктів, а також посилювати роль міжнародних організацій та гуманітарних структур у захисті фактичних споживчих прав.

Окремий спектр механізмів пов'язаний із цифровізацією. Електронна комерція, договори, укладені через веб-сайти та мобільні додатки, дистанційні фінансові послуги потребують чітких гарантій технічної та правової безпеки споживача. Новий Закон передбачає для таких договорів спеціальні вимоги до розкриття інформації, підтвердження згоди споживача, захисту персональних даних, а також можливості відмови від договору в межах установленого строку без пояснення причин [11, с. 185-187]. На практиці це дозволяє споживачеві зменшити ризики, пов'язані з імпульсивними покупками або маніпулятивними онлайн-пропозиціями.

Попри наявність широкого каталогу механізмів, проблемною залишається їх реальна доступність. Низький рівень правової обізнаності населення, складність процедур звернення до суду, економічна вразливість споживачів та нерідко формальний підхід контролюючих органів зменшують ефективність навіть добре виписаних норм. Тому дискусія про захист прав споживача неминуче виходить за межі суто юридичної площини й зачіпає питання правової освіти, інституційної спроможності та довіри до держави.

Узагальнюючи, можна сказати, що механізми захисту прав споживача під час укладення та виконання договорів в Україні вже охоплюють договірні, адміністративні, судові та позасудові інструменти. Однак їхня дієвість залежить від того, наскільки споживач знає свої права і готовий ними користуватися, а також від готовності державних органів та бізнесу сприймати захист споживача не як формальний обов'язок, а як базовий стандарт цивілізованих ринкових відносин.

Ключові слова: споживчі договори; захист прав споживачів; правове регулювання; європейська інтеграція.

Список використаних джерел

1. Конституція України: Закон України від 28.06.1996. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 20.10.2025).
2. Бурлака О.С. Захист прав споживачів в умовах воєнного стану в Україні. Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції. 2022. № 3. С. 28–33.
3. Про захист прав споживачів Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
4. Цивільний кодекс України Кодекс України; Закон, Кодекс від 16.01.2003 № 435-IV. URL :

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>

5. Боднар Т.В. Захист прав споживачів: співвідношення норм ЦК України і спеціального законодавства. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2024. № 1. С. 123–125

6. Директива Європейського Парламенту і Ради 2011/83/ЄС від 25 жовтня 2011 року про права споживачів, про внесення змін до Директиви Ради 93/13/ЄС та Директиви [...] Європарламент, Рада ЄС; Директива, Міжнародний документ, Інформація від 25.10.2011 № 2011/83/ЄС. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_023-11#Text

7. Директива Європейського Парламенту і Ради (ЄС) 2019/771 від 20 травня 2019 року про деякі аспекти, що стосуються договорів про продаж товарів, про внесення змін до [...] Європарламент, Рада ЄС; Директива, Міжнародний документ від 20.05.2019 № 2019/771. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_026-19#Text

8. Носуля О.Є., Акмен В.О., Сорокіна С.В. Сучасні питання щодо захисту прав споживачів. *Актуальні проблеми та перспективи розвитку агропродовольчої сфери, індустрії гостинності та торгівлі: матеріали Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (Харків, 2 листопада 2022 р.) Харків*. 2022. С. 418–419.

9. Динюк А.А., Менів Л.Д. Удосконалення захисту прав споживачів в умовах дії воєнного стану. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2024. Серія Право. Вип. 85. Ч. 1. С. 267–271.

10. Парасюк М. В. Проблемні аспекти захисту прав споживачів в Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія : Право. 2017. Вип. 44(1). С. 101–104.

11. Менів Л.Д. До питання захисту прав споживачів при придбанні продукції у суб'єктів електронної комерції. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2024. № 4. Т. 1. С. 185–187.