

# Споживачеві – державний та громадський захист

Щороку, 15 березня, під егідою ООН відзначається Всесвітній день прав споживача. Перші розробки концепції захисту прав споживачів припадають на кінець XIX століття – бурхливого розвитку продуктивних сил. Вже тоді уряди найбільш розвинутих країн здійснили акції, які обмежували свавілля виробників і торговців, захищали споживачів від фальсифікованих продуктів харчування. Досконалість таких актів виявилась досить високою та життєспроможною. Для прикладу, окремі закони, які були прийняті у той час в Німеччині, діють донині, а перший Указ щодо заходів до порушників ваговимірювання король Англії видав ще в 1200 році.

У 1936 році була заснована спілка споживачів США. Аналогічні організації виникли у Франції та Німеччині у 1951, Великобританії – 1957, Канаді – 1960 роках. Подія, яка відбулася 15 березня 1962 року, відкрила нову сторінку взаємовідносин між урядами та споживачами. Саме в цей день було опубліковано

спеціальну постанову Президента США Д.Кеннеді про захист прав споживачів, яка лягла в основу прийнятих у 1985 році Генеральною Асамблеєю ООН Керівних принципів щодо захисту інтересів споживачів, які визнані всіма цивілізованими країнами світу, до яких приєдналася й Україна.

Досвід найбільш розвинутих країн світу свідчить про те, що цивілізовані відносини між виробником та споживачем базуються на досконалих правових засадах і є захищеними на державному рівні.

Як наслідок, 9 жовтня 2012 року в Будинку профспілок було підписано Меморандум про співробітництво між Федерацією профспілок України та Державною інспекцією України з питань захисту прав споживачів.

ФПУ виходила з принципів соціального партнерства та втілення в життя одного з головних пріоритетів, визначених Президентом України – підняти систему захисту прав споживачів на якісно новий рівень.

## Захист прав споживачів: крок за кроком

Створення і розвиток Української демократичної держави супроводжується об'єктивними процесами формування системи захисту прав людини і громадянина, ґрунтується на Конституції України. Згідно із ст. 42 Конституції України «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпекою продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів».

Україна першою (1991р.) серед республік колишнього Союзу прийняла Закон «Про захист прав споживачів», а в 1992 році був створений Державний комітет у справах захисту прав споживачів зі своїми регіональними управліннями в областях.

З метою підвищення ефективності реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів, здійснення ринкового нагляду і контролю нехарчової продукції, оптимізації системи центральних органів виконавчої влади, Указом Президента України від 06.04.2011р. № 370/2011 перетворено Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики в Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів, яка є центральним органом виконавчої влади із спеціальним статусом, основними завданнями якої є забезпечення реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів, здійснення ринкового нагляду і контролю нехарчової продукції, здійснення управління в цій сфері, а також міжгалузевої координації та функціонального регулювання питань захисту прав споживачів.

Інспекція з питань захисту прав споживачів у Львівській області є територіальним органом Держінспекції, яка забезпечує реалізацію політики в сфері захисту прав споживачів на території області. Інспекція здійснює свої повноваження щодо дотримання чинного законодавства на підставі Законів України «Про захист прав споживачів», «Про ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції», «Про загальну безпеку нехарчової продукції», «Про рекламу», планових завдань і доручень Держінспекції України, облдержадміністрації та обласної ради, а також за скаргами споживачів.

З часу прийняття в травні 1991 року Закону «Про захист прав споживачів» в Україні створено правову основу для формування й реалізації цілеспрямованої політики у цій сфері.

За минулі роки прийнято законодавство, яке в основному забезпечує захист прав споживачів на рівні, прийнятому у світі.

Визначені та поступово вирішуються такі масштабні питання, як доведення до споживачів необхідної, доступної, достовірної інформації у тому числі про імпортовані товари державною мовою. Формуються правила ділових відносин, підвищується рівень культури підприємства на базі освоєння суб'єктами господарювання споживчого законодавства в частині гарантованих зобов'язань як іноземними, так і вітчизняними виробниками та продавцями щодо якості та безпеки продукції.

В Україні сформована і діє система захисту прав споживачів на державному рівні, законодавча база продовжує удосконалюватися.

Урядом здійснено важливі кроки до забезпечення ефективного вирішення комплексу поточних і

### Юрій БІЛИЙ, голова Львівської обласної організації професійної спілки працівників охорони здоров'я України:

– Сучасний розвиток громадянського суспільства в Україні неможливий без участі громадських організацій в управлінні справами держави, у реалізації державної політики. Особливе значення має реалізація політики у сфері якості. І в цьому напрямку у працівників охорони здоров'я Львівської області та працівників Інспекції з питань захисту прав споживачів у Львівській області є одна, але дуже важлива риса: боротьба за якість життя людини. Здоров'я, товарна продукція – це все елементи якості життя людини. Ця риса об'єднує нас, змушує наполегливо спільно працювати. Ми дякуємо нашому соціальному партнеру – Інспекції з питань захисту прав споживачів у Львівській області і особисто її начальнику – Юрію Гриніву за розуміння, за бажання допомогти працівникам галузі охорони здоров'я Львова та області у справі захисту їх інтересів як споживачів.

Нещодавно ми підписали Протокол про співпрацю, в загальних рисах окреслили механізм нашої взаємодії. Підсумки, звичайно, підводити ще зарано. Але безсумнівно є одне – у нас є спільне розуміння, що наша робота повинна служити інтересам якості життя людини. І це нас об'єднує.



### Юрій ГРИНІВ, начальник Інспекції з питань захисту прав споживачів у Львівській області:

– Інспекція постійно співпрацює з органами виконавчої влади, громадськими об'єднаннями. Так наприклад, 26 грудня 2012 року було підписано Протокол про співпрацю із Львівською обласною організацією Профспілки працівників охорони здоров'я України. Мета співробітництва – удосконалення системи захисту прав споживачів, зокрема членів Профспілки працівників охорони здоров'я України, які працюють у закладах охорони здоров'я м. Львова та області і посилення громадського контролю за додержанням законодавства України про захист прав споживачів і досягнення якісно нового рівня порозуміння у питанні захисту прав споживачів з виробниками та продавцями. Передбачено інформування громадськості, зокрема членів профспілки про реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів, залучення представників громади до проведення круглих столів, семінарів, дискусій з виробниками та суб'єктами господарювання сфери торгівлі з метою вирішення питань та актуальних проблем. Також заплановано проведення ряду заходів, приурочених до Міжнародного дня захисту прав споживачів.



перспективних завдань щодо визначення пріоритету споживача, серед них прийняття Верховною Радою України Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про захист прав споживачів» від 1 грудня 2005р. № 3161-IV та Указу Президента України від 13 липня 2005р. №1105 «Про заходи щодо вдосконалення діяльності у сфері технічного регулювання та споживчої політики», Закон України «Про державний ринковий нагляд» від 02.12.2010р. № 2735-IV, Закон України «Про загальну безпечність нехарчової продукції» від 02.12.2010р. №2736-IV.

Разом з тим, на жаль, незважаючи на досить суворі закони і вимоги інших нормативних і законодавчих актів, споживача продовжують обраховувати, обважувати, йому пропонують товари невідомого походження, сумнівної якості, а то і відверті підробки.

Таке становище є наслідком незнання більшістю суб'єктів господарської діяльності нормативної бази щодо захисту прав споживачів, критеріїв відповідальності за порушення чинного законодавства, невмінням, а часом і небажанням громадян звертатися до відповідних органів для свого захисту, інертністю населення, недостатнім рівнем освіти у цій сфері.

Довіра споживачів до державного органу захисту їх прав та інтересів зростає. Це підтверджується постійним збільшенням письмових звернень громадян за допомогою. З метою оперативного реагування на скарги в інспекції функціонує громадська приймальня, послугами якої через прямий телефонний зв'язок «Інспекція – споживач», скористалося 2150 громадян.

Вивчено та проаналізовано стан розвитку регіонального споживчого ринку товарів та послуг. З метою задоволення потреб різних верств населення, врегулювання насичення споживчого ринку області необхідними товарами та послугами, в т.ч. конкурентоспроможними товарами львівського виробника, подані пропозиції облдержадміністрації щодо здійснення спостереження за діяльністю суб'єктів господарювання сфери торгівлі, ресторанного господарства та послуг з боку галузевих інспекцій, координації питань розвитку мережі підприємств з врахуванням їх раціонального розміщення та наближення до певного контингенту споживачів, сприяння відновленню роботи місцевих харчопереробних підприємств та підприємств легкої промисловості.

Впроваджується в практику проведення зустрічей суб'єктів підприємницької діяльності з представниками інспекції та місцевої влади. Такі зустрічі відбулись в 27 містах та районних центрах області, на яких обговорювались питання здійснення підприємницької діяльності суб'єктів та її відповідність вимогам чинного законодавства, визначались напрямки співпраці управління з суб'єктами господарювання та місцевими органами влади. Під час зустрічей надавались конкретні відповіді на запитання суб'єктів господарювання щодо організації торговельної діяльності на продовольчо – речових ринках, підприємствах торгівлі та ресторанного господарства.

З метою забезпечення пріоритетності реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів, зусилля Інспекції з питань захисту прав споживачів у Львівській області будуть спрямовані на вдосконалення контрольних функцій та застосування в повній мірі повноважень інспекції щодо захисту прав споживачів, проведення належної інформаційно-просвітницької роботи із суб'єктами господарювання та споживачами через щоденне спілкування та засобами масової інформації, підтримку розвитку підприємництва за умови дотримання ними вимог чинного законодавства у сфері захисту прав споживачів.