

УДК 347.426.42

DOI https://doi.org/10.32836/2521-6473-2019-2-96-105

В. Б. Бойко, кандидат юридичних наук,
доцент кафедри міжнародних відносин
Сумського національного аграрного університету,
суддя Апеляційного суду
Сумської області у відставці

ОСОБЛИВОСТІ ВІДШКОДУВАННЯ МОРАЛЬНОЇ ШКОДИ СПОЖИВАЧАМ: ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА

У статті розглядаються питання способів захисту прав споживачів в Україні, практичні аспекти їх права на судовий захист в цивільному судочинстві. Аналізується чинне законодавство та судова практика відшкодування споживачам моральної шкоди. Обґрунтовується необхідність її відшкодування у будь-якому випадку порушення прав та інтересів споживачів. Досліджено досвід інших країн у цьому питанні. Надаються пропозиції щодо вдосконалення нормативного регулювання інституту захисту прав споживачів.

Ключові слова: споживач, права споживачів, способи захисту, моральна шкода, відшкодування, судова практика.

V. B. Boiko. Peculiarities of compensation for consumers moral damage: theory and practice

The article describes legislative regulation of consumer protection in Ukraine, practical aspects to exercise consumers' right to judicial protection in civil proceedings in Ukraine, particularly to protect their rights and interests by way of compensation for their moral damage.

Legal relations that arise between consumers, producers, sellers of goods, works or services contractors are civil, thus judicial protection is exercised according to the civil procedure rules. One of the ways to protect consumers' rights and interests is compensation for moral damage.

The Constitution of Ukraine provides for the state consumer protection, for the necessity to exercise control over the quality and safety of produce and all types of works and services. It also determines that consumer protection is exercised by specially authorized bodies of the executive in the sphere of consumer protection, by local state administrations, other state authorities, and local authorities. An important place in consumer protection is occupied by judicial protection of their infringed rights and interests.

The Constitutional Court of Ukraine in several of its rulings emphasizes that the consumer is considered as a weaker party to the contract and is subject to special legal protection taking into account the principles of justice, conscientiousness and reasonableness. The state provides this subject of economic relations with special protection, identifies the peculiarities of contractual legal relations involving consumers and restricts the effect of the principle of contractual freedom.

The Supreme Court of Ukraine has not also been immune to this problem and in its rulings and reviewed judicial practice notes the importance of consumers' right to judicial protection, the necessity of equal application of the current legislation, clarifying the circumstances of the case in full and making protection effective.

Meanwhile, for the last few years the Supreme Court of Ukraine has been following the practice that in case of violation of the obligation, the legal consequences established by the contract or by the law arise, but the contacts involving consumers as well as the provisions of corresponding laws did not provide for liability in the form of compensation for moral damage.

European Court of Human Rights, on the contrary, states that the remedy must be effective both in the law and on practice, besides the remedy chosen by a claimant must ensure the restoration of the infringed right.

The carried out investigation points out the fact that the practice of courts to apply the substantive law in the part of establishing the remedy for consumer's rights and interests requires improvement, as well as regulation of legal relations as far as compensation for moral damage is concerned needs changes at the legislative level.

© В. Б. Бойко, 2019

Consumers are an objectively weaker party in legal relations with business entities; therefore, their right to compensation for moral damage in any case of violation of rights and interests should not be doubted. A person has the right to bring such a claim to a court in defense of his civil rights, which corresponds to the content of the infringed right and the nature of the offense. Explicit or indirect legal prohibition of the right to defense cannot be justified.

Key words: consumer, consumers' rights, remedies, moral damage, compensation, judicial practice.

Постановка проблеми. У Резолюції Генеральної Асамблеї ООН «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів» від 09.04.1985 року № 39/248 [1] зазначено такі цілі: сприяти країнам у встановленні або подальшому забезпеченні належного захисту свого населення як споживачів; сприяти створенню структур виробництва і розподілу, здатних задовольняти потреби і запити споживачів; заохочувати високий рівень етичних норм поведінки тих, хто пов'язаний з виробництвом і розподілом товарів та послуг для споживачів; сприяти країнам у боротьбі зі шкідливою діловою практикою всіх підприємств на національному і міжнародному рівнях, яка негативно позначається на споживачах; заохочувати створення ринкових умов, що надають споживачам більший вибір при нижчих цінах. При цьому уряди повинні розробляти, укріплювати та продовжувати активну політику захисту інтересів споживачів.

У вересні 2017 року набрала чинності підписана між Україною та Європейським Союзом угода про асоціацію. В рамках співробітництва у сфері юстиції, свободи та безпеки сторони надали особливого значення утвердженню верховенства права та укріпленню інституцій усіх рівнів у сфері управління загалом та правоохоронних і судових органів зокрема. Сторони визнали важливість адаптації чинного законодавства України до законодавства ЄС [2].

За таких обставин є необхідним удосконалення форм та способів захисту прав споживачів, приведення їх у відповідність з найкращими світовими зразками. З цією метою необхідно дослідити механізм захисту прав споживачів в нашій державі, інших країнах Європи, виявити недоліки та переваги національних правових систем, уніфікувати законодавство для однакового регулювання відносин у сфері споживання товарів, робіт та послуг.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Різноманітні аспекти відносин, які виникають у зв'язку з захистом прав та інтересів споживачів, були предметом досліджень таких багатьох науковців та юристів-практиків, як С.С. Алексєєв, Т.В. Боднар, О.П. Вершинін, В.П. Грибанов, А.Б. Гриняк, О.В. Дзера, О.М. Ердєлевський, Л.М. Іваненко, В.В. Луць, Р.А. Майданик, В.П. Паліюк, В.Д. Примак, Я.М. Романюк, Г.П. Тимченко, І.В. Спасибо-Фатєєва, Є.О. Харитонов, О.М. Язвинська, А.В. Янчук, А.Г. Ярема та інші. Водночас дискусійним у теоретичному плані залишається питання нормативного регулювання способів захисту прав споживачів. Як наслідок – практика застосування судами України норм законодавства про відшкодування споживачам моральної шкоди протягом тривалого часу є досить суперечливою та недостатньо обговореною.

Метою статті є дослідження проблемних аспектів захисту прав та інтересів споживачів, аналіз чинного законодавства у цій сфері, а також аналіз судової практики в частині підстав та умов для відшкодування споживачам моральної шкоди.

Виклад основного матеріалу. Конституцією України закріплено право кожного на судовий захист та передбачено, що юрисдикція судів поширюється на будь-який юридичний спір (статті 55 та 124) [3], а статтями 7-8 та 18 Закону № 1402-VIII [4] визначено, що кожному гарантується захист його прав, свобод та інтересів у розумні строки незалежним, безстороннім і справедливим судом, утвореним законом. Реалізація права особи на судовий захист має здійснюватися з урахуванням практики Європейського суду з прав людини (далі – ЄСПЛ), яка застосовується судами як джерело права.

Відповідно до положень ст. 42 Конституції України [3] держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт. Захист прав споживачів здійснюють спеціально уповноважені органи виконавчої влади у сфері

захисту прав споживачів, місцеві державні адміністрації, інші державні органи, органи місцевого самоврядування. Важливе місце в питанні захисту прав споживачів посідає судовий захист їх порушених прав та інтересів.

Як відомо, відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками, продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності регулюються Конституцією України, низкою міжнародних договорів, законів, а також підзаконних нормативно-правових актів. Серед перелічених актів цивільного законодавства особливу роль відіграє Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-ХІІ «Про захист прав споживачів» (далі – Закон № 1023-ХІІ) [5]. Відповідно до його преамбули Закон 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.

В загальному вигляді права споживачів перелічено у ст. 4 Закону, якою передбачено, що споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції мають право в тому числі на: захист своїх прав державою; належну якість продукції та обслуговування; безпеку продукції; необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію; відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції.

Верховний Суд України (далі – ВСУ) у п. 2 постанови Пленуму ВСУ від 12 квітня 1996 року № 5 «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів» роз'яснив, що оскільки Закон не визначає певних меж своєї дії, тому до відносин, які ним регулюються, належать, зокрема, і ті, що виникають із договорів купівлі-продажу, майнового найму, побутового прокату, безоплатного користування майном, підряду, доручення, перевезення громадян та їх вантажу, комісії, схову, страхування, із договорів про надання фінансово-кредитних послуг для задоволення власних побутових потреб громадян [6].

Пунктом 22 ч. 1 ст. 1 Закону визначено, що споживач – це фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб. З урахуванням даної норми, а також положень ст.ст. 1, 19 та 48 ЦПК України робимо висновок про те, що правовідносини, які виникають між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг, є цивільними, а судовий захист прав споживачів здійснюється судами за правилами цивільного судочинства, в порядку позовного провадження ЦПК.

Цивільне законодавство України не містить визначень таких понять, як «спосіб захисту цивільних прав та інтересів» та «моральна шкода», проте юридична наука та судова практика виробили наступні підходи. Деякі правники визначають спосіб захисту цивільних прав як засіб чи спосіб впливу, визначений законом. Спосіб захисту визначають також як конкретні закріплені чи санкціоновані законом правоохоронні заходи, за допомогою яких усуваються порушення прав і здійснюється вплив на правопорушника.

Порушене суб'єктивне право особи підлягає примусовому захисту способами, передбаченими чинним законодавством, до яких належать матеріально-правові та процесуально-правові. Матеріально-правові способи полягають у визначенні способів захисту права і охоронюваного інтересу з метою усунення перешкод на шляху їх здійснення через відновлення чи визнання прав, встановлення правового стану особи або певних фактів тощо. Процесуально-правові способи полягають у визначенні кола суб'єктів, порядку розгляду справ та виконання рішень і є формою захисту прав. Коло суб'єктів та категорії справ, які мають право розглядати уповноважені органи, визначається їх юрисдикцією.

З.В. Ромовська розуміє спосіб захисту як концентрований вираз змісту міри державного примусу, за допомогою якого відбувається досягнення бажаного для особи, право чи інтерес якої

порушені, правового результату [7, с. 13]. А.С. Сергєєв під способами захисту суб'єктивних цивільних прав розуміє закріплені законом матеріально-правові заходи примусового характеру, за допомогою яких здійснюється відновлення порушених прав і вплив на правопорушника [8, с. 516].

О.П. Вершинін спосіб захисту визначає як конкретні дії, що безпосередньо направлені на відвернення перепон на шляху здійснення права. Тобто це вимога управленої особи до зобов'язаної. Науковець запропонував також класифікацію матеріально-правових способів захисту порушених цивільних прав, залежно від меж дії на порушника у рамках юрисдикційних форм він поділяє способи на: відновлювальні – це способи, спрямовані на відновлення становища, що існувало до порушення; припиняючі – це способи, спрямовані на припинення дій, що порушують права та інтереси, що забезпечують можливість безперешкодної реалізації прав; штрафні – це способи, пов'язані з додатковими неприємними наслідками для порушника [9, с. 32-37, 384].

Як неодноразово орієнтував у своїх рішеннях вищий орган в системі судів загальної юрисдикції, застосування конкретного способу захисту цивільного права залежить як від змісту суб'єктивного права, за захистом якого звернулася особа, так і від характеру його порушення.

Частиною 2 статті 16 ЦК України встановлено способи захисту цивільних прав та інтересів судом, які мають універсальний характер, можуть застосовуватись до більшості відповідних суб'єктивних прав. Проте згаданий перелік способів захисту цивільних прав чи інтересів не є вичерпним. Відповідно до абз. 2 п. 10 ч. 2 ст. 16 ЦК суд може захистити цивільне право або інтерес іншим способом, що встановлений договором або законом.

На нашу думку, прогресивне положення наразі закріплено у чинній редакції ст. 5 ЦПК України, відповідно до якої, здійснюючи правосуддя, суд захищає права, свободи та інтереси фізичних осіб у спосіб, визначений законом або договором. У разі, якщо закон або договір не визначають ефективного способу захисту порушеного, невизнаного або оспореного права, свободи чи інтересу особи, яка звернулася до суду, суд відповідно до викладеної в позові вимоги такої особи може визначити у своєму рішенні такий спосіб захисту, який не суперечить закону. Такі новели в цивільному процесуальному законодавстві України цілком узгоджуються з практикою ЄСПЛ. Останній послідовно у своїх рішеннях зазначає, що засіб захисту повинен бути ефективним як у законі, так і на практиці, зокрема, у тому сенсі, щоб його використання не було ускладнене діями або недоглядом органів влади відповідної держави. Йдеться про те, що обраний позивачем засіб захисту повинен забезпечити реальне поновлення порушеного права, а у разі неможливості такого поновлення – гарантувати особі можливість отримати відповідне відшкодування.

Пленум ВСУ в іншій своїй постанові – «Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди» від 31 березня 1995 року – роз'яснив, що під моральною шкодою слід розуміти втрати немайнового характеру внаслідок моральних чи фізичних страждань або інших негативних явищ, заподіяних фізичній чи юридичній особі незаконними діями або бездіяльністю інших осіб. Статтею 23 ЦК України наведено перелік фактів, з якими може пов'язуватися моральна шкода, отже, можна стверджувати, що умовами для відшкодування моральної шкоди є порушення майнових, особистих немайнових прав особи, а також зобов'язань у випадках, передбачених договором або законом, прийняття неправомірних рішень, а також дій чи бездіяльності органів влади, їх посадових та службових осіб.

Слід зазначити, що у чинній редакції Закону № 1023-ХІІ можливість відшкодування моральної шкоди, завданої споживачу, згадується лише у двох нормах: у п. 5 ч. 1 ст. 4 та у ч. 2 ст. 22. Зокрема, перша з норм визначає, що споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на відшкодування моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону. А другою нормою передбачено, що при задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної (немайнової) шкоди.

З посиланням на положення ст.ст. 23, 611 ЦК України та ст. 4 Закону № 1023-ХІІ, ВСУ протягом останніх років притримувався тієї практики, що у разі порушення зобов'язання настають правові наслідки, встановлені договором або законом. Укладені з участю споживачів договори, а також норми відповідних законів не передбачали відповідальності у вигляді відшкодування моральної шкоди, тому таке відшкодування можливе лише у випадках, коли шкода завдана майну споживача або завдана ушкодженням здоров'я або смертю.

Подібні висновки наводилися ВСУ в узагальненнях судової практики з розгляду цивільних справ певних категорій. Зокрема, в Узагальненні судової практики з розгляду цивільних справ, що виникають з договорів страхування [10], ВСУ зазначив, що суди по-різному вирішують позовні вимоги про відшкодування моральної шкоди. Правовідносини, що існують між сторонами, є зобов'язальними. Судам потрібно виходити з того, що між сторонами існують договірні відносини, які врегульовані спеціальним Законом № 85/96-ВР «Про страхування» та ЦК, норми статей 625, 992 якого не передбачають такого виду відповідальності страхувика, як відшкодування моральної шкоди. Можливість відшкодування моральної шкоди у таких правовідносинах не виключається у разі, якщо сторони передбачили таку відповідальність в укладеному договорі.

В Узагальненні судової практики з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009-2012 рр.) [11] ВСУ зазначив, що згідно з чинною редакцією п. 5 ч. 1 ст. 4 Закону № 1023-ХІІ споживачі мають право на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону. У ст. 1 Закону № 3390-VI «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції» поняття шкоди визначено як завдані внаслідок дефекту в продукції каліцтво, інше ушкодження здоров'я або смерть особи, пошкодження або знищення будь-якого об'єкта права власності. Відповідно до ст. 711 ЦК шкода, завдана майну покупця, та шкода, завдана каліцтвом, іншим ушкодженням здоров'я або смертю у зв'язку з придбанням товару, що має недоліки, відшкодовується відповідно до положень § 3 гл. 82 ЦК. Аналіз зазначених норм дає підстави для висновку, що у спорах про захист прав споживачів чинне цивільне законодавство передбачає відшкодування моральної шкоди у тих випадках, якщо шкода завдана майну споживача або завдана каліцтвом, іншим ушкодженням здоров'я або смертю.

Аналогічні правові позиції висловлювалися ВСУ і у наступні роки. Як приклад можна навести постанову Судової палати у цивільних справах ВСУ від 24.02.2015 року у справі № 6-1790цс15, якою залишено без змін рішення інстанційних судів про відмову вкладнику банку у задоволенні позовних вимог про відшкодування моральної шкоди. Звертаючись до суду, вказана особа посилалася на неповернення банком грошових коштів, переданих на депозит.

У постанові Судової палати у цивільних справах ВСУ від 09.11.2016 року у справі № 6-1575цс16 також підтримано рішення нижчестоящих судів та зазначено, що у разі тимчасового припинення електропостачання з вини енергопостачальника він несе відповідальність згідно із законодавством та договором, а споживач не має права на відшкодування моральної шкоди.

Як свідчить судова практика, суди першої інстанції нерідко задовольняли позовні вимоги споживачів про відшкодування моральної шкоди, проте такі рішення скасовувалися вищестоящими судами з огляду на те, що в силу положень ст. 360-7 ЦПК України (в редакції, яка діяла до 15.12.2017 року), висновок щодо застосування норм права, викладений у постанові ВСУ, має враховуватися іншими судами при застосуванні таких норм права.

Серед науковців також поширеною є думка про те, що відшкодування моральної шкоди в договірних правовідносинах може здійснюватися у випадках, прямо передбачених законом або договором [12].

Не можемо погодитися з такими висновками та практикою ВСУ, вважаємо, що вони суперечить як положенням чинного законодавства, так і засадам справедливості з огляду на наступне.

У п.п. 3.2 п. 3 мотивувальної частини Рішення Конституційного Суду України від 10.11.2011 року № 15-рп/2011 (справа про захист прав споживачів кредитних послуг) підкреслено, що держава забезпечує особливий захист більш слабкого суб'єкта економічних відносин, а також фактичну, а не формальну рівність сторін у цивільно-правових відносинах, шляхом визначення особливостей договірних правовідносин у сфері споживчого кредитування та обмеження дії принципу свободи договору [13].

В іншому Рішенні від 11.07.2013 року № 7-рп/2013 у справі за конституційним зверненням громадянина Козлова Дмитра Олександровича щодо офіційного тлумачення положень другого речення преамбули Закону України «Про відповідальність за несвоєчасне виконання грошових зобов'язань» (п.п. 3.2 п. 3 мотивувальної частини) Конституційний Суд України також дійшов висновку, що умови договору споживчого кредиту, його укладання та виконання повинні підпорядковуватися таким засадам, згідно з якими особа споживача вважається слабкою стороною у договорі та підлягає особливому правовому захисту з урахуванням принципів справедливості, добросовісності і розумності [14].

На нашу думку, ВСУ обходить належною увагою ряд положень як Закону № 1023-ХІІ, так і положень ЦК України.

Зокрема, за змістом ст. 2 Закону № 1023-ХІІ, законодавство про захист прав споживачів складається з цього Закону, ЦК України, ГК України та інших нормативно-правових актів, що містять положення про захист прав споживачів.

Своєю чергою згідно з ч. 2 ст. 4 Закону № 1023-ХІІ споживачі також мають інші права, встановлені законодавством про захист прав споживачів.

Пунктами 15 та 19 ч. 1 ст. 1 Закону визначено, що недолік – це будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативно-правових актів і документів, умовам договорів або вимогам, що пред'являються до неї, а також інформації про продукцію, наданої виробником (виконавцем, продавцем); продукція – це будь-який виріб (товар), робота чи послуга, що виготовляються, виконуються чи надаються для задоволення суспільних потреб.

Відповідно до п. 6 ч. 1 ст. 3 ЦК України до загальних засад цивільного законодавства віднесено в тому числі і справедливість.

На нашу думку, законодавець не випадково приділив в ЦК України увагу формулюванню загальних законодавчих положень (засад, принципів). Так, частини 2 та 3 статті 13 ЦК покладають на особу найбільш загальний обов'язок під час здійснення своїх прав утримуватися від дій, які могли б порушити права інших осіб. Закріплено також, що дії особи, що вчиняються з наміром завдати шкоди іншій особі, а також зловживання правом в інших формах, не допускаються.

За допомогою таких категорій, як справедливість, добросовісність та розумність, закон встановлює межі здійснення цивільних прав осіб, запобігаючи зловживанню правом з боку останніх.

Таким чином, основні засади та принципи входять до складу нормативного регулятора як його повноцінний елемент. Тому вони підлягають застосуванню під час вирішення цивільно-правових спорів поряд з конкретними положеннями, що формулюють права та обов'язки суб'єктів.

Неможливо погодитися та визнати справедливим відмову споживачам у задоволенні позовних вимог про відшкодування моральної шкоди, наприклад, у таких випадках, відомих автору із власної практики.

По першій справі, літня жінка уклала з ФОП договір побутового підряду, замовивши виготовлення та установку в квартирі балконного блоку. На час виконання замовлення вже розпочався опалювальний сезон, та стояли низькі температури. При цьому працівники підрядника

демонтували старий балконний блок, встановили новий блок і лише тоді виявили, що він має висоту на 20 см меншу, ніж потрібно. Не зважаючи на пору року та допущені істотні недоліки в роботі, ФОП добровільно вимоги споживача задовольнити не забажав.

По іншій справі, дві дівчини вирішили зустріти Новий рік в Італії, придбали в тур-агентстві відповідні путівки, сплативши повну їх вартість. За умовами договору, проїзд до місця відпочинку мав здійснюватися мікроавтобусом та проходити через країни Центральної Європи. Проте водій, без будь-якого погодження, обрав інший маршрут, а на одній із автозаправок висадив позивачок та поїхав в невідомому напрямку. Обоє туристок було заарештовано місцевою поліцією як повій та депортовано, з заборобою в'їзду в країни Європи на певний час.

Коментарі, як кажуть, зайві! І таких прикладів можна приводити безліч.

Норми статей 16 та 23 ЦК України законодавцем розміщено у книзі першої Загальні положення Кодексу. Отже, відшкодування моральної шкоди слід розглядати як універсальний спосіб захисту прав та інтересів та застосовувати в усіх випадках, коли, зокрема, буде доведено факт порушення майнових, особистих немайнових прав споживача та/або відповідних зобов'язань з його участю. У зв'язку з викладеним підтримуємо думку В.П. Паліюка в тій частині, що норми статей 16 та 23 ЦК України закріплюють загальні положення про відшкодування моральної шкоди як способу захисту суб'єктивних цивільних прав та мають вищу юридичну силу по відношенню до п. 5 ч. 1 ст. 4 Закону № 1023-ХІІ [15, с. 519].

Окрім того, на нашу думку, належить звернути увагу і на положення ст.ст. 611, 711, 1209-1210 ЦК України, які також передбачають можливість відшкодувати споживачу моральну шкоду, завдану внаслідок недоліків товару, що є рухомим майном, внаслідок недоліків робіт (послуг), а також внаслідок ненадання повної чи достовірної інформації щодо властивостей і правил користування товаром, що є нерухомим майном.

Як і будь-який інший делікт, заподіяння моральної шкоди споживачеві внаслідок недоліків товарів, робіт та послуг утворює позадоговірне зобов'язання. На природу цього зобов'язання не впливає та обставина, що споживач та заподіювач шкоди перебувають у договірних правовідносинах. З цього приводу, О.М. Коршакова слушно зауважує, що споживач має право на компенсацію моральної шкоди незалежно від договірного чи позадоговірного характеру відносин, якщо таку шкоду було завдано винними діями заподіювача шкоди [16, с. 28].

Розглянемо досвід регулювання правовідносин щодо відшкодування споживачам моральної шкоди у наших найближчих країн-сусідів.

Відповідно до ст. 15 Закону Російської Федерації (далі – РФ) від 07 лютого 1992 року № 2300-І «Про захист прав споживачів» моральна шкода, заподіяна споживачі внаслідок порушення виробником (виконавцем, продавцем, уповноваженою організацією або уповноваженим індивідуальним підприємцем, імпортером) прав споживачів, передбачених законами та правовими актами РФ, які регулюють відносини в галузі захисту прав споживачів, підлягає компенсації заподіювачем шкоди за наявності його вини [17].

У п. 45 постанови Пленуму Верховного Суду РФ № 17 від 28 червня 2012 року «Про розгляд судами цивільних справ у спорах про захист прав споживачів» роз'яснено, що під час вирішення судом питання про компенсацію споживачеві моральної шкоди достатньою умовою для задоволення позову є встановлений факт порушення прав споживача [18].

Аналогічним чином питання компенсації заподіяної споживачу моральної шкоди врегульовано і у ст. 18 Закону Республіки Білорусь «Про захист прав споживачів» від 9 січня 2002 року [19]. У п. 32 постанови Пленуму Верховного Суду Республіки Білорусь № 4 від 24 червня 2010 року «Про практику застосування судами законодавства про захист прав споживачів» роз'яснено, що моральна шкода, заподіяна споживачу внаслідок порушення продавцем, виробником, виконавцем його прав, передбачених законодавством про захист прав спо-

живачів, відшкодовується заподіювачем шкоди лише за наявності вини, яка передбачається, якщо інше не передбачено законодавчими актами. Обов'язок доказування відсутності вини лежить на заподіювачеві моральної шкоди [20].

Таким чином, як бачимо, нормативне регулювання питання компенсації заподіяної споживачам моральної шкоди в РФ та у Республіці Білорусь, а також практика застосування судами цих країн законодавства про захист прав споживачів є більш чіткими, сприятливими та орієнтованими на захист їх інтересів. Цей досвід, безумовно, заслуговує на увагу та може бути використаний в нашій державі.

Чинна редакція ч. 2 ст. 22 Закону № 1023-ХІІ на практиці породжує проблему невірного її тлумачення. Даною нормою, зокрема, передбачено, що під час задоволення вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної (немайнової) шкоди. У зв'язку з цим деякими авторами та судами у відповідних рішеннях висловлюється думка, що навіть у випадку, коли споживач і не заявить вимогу про відшкодування моральної шкоди, це питання підлягає вирішенню з ініціативи суду [21, с. 308]. Не можемо погодитися з такою точкою зору з огляду на диспозитивність цивільного судочинства (ст. 13 ЦПК), відповідно до якого, суд розглядає справи не інакше, як за зверненням особи, поданим відповідно до цього Кодексу, в межах заявлених нею вимог. У випадку, коли позовні вимоги про відшкодування моральної шкоди не заявлялися одночасно з вимогами про застосування інших способів захисту прав та інтересів, це не позбавляє споживача права пред'явити згадану вимогу в майбутньому.

Не можемо погодитися з думкою тих судів, які вважають, що вимога про відшкодування моральної шкоди може бути задоволена лише за умови одночасного задоволення позовних вимог споживача про відшкодування майнової шкоди [22]. Як зазначено вище, лише позивач визначає обсяг своїх позовних вимог, формує правову позицію у справі, а суд, виконуючи завдання цивільного судочинства (ст. 2 ЦПК), має розглянути справу справедливо та неупереджено, в межах заявлених вимог.

Свого часу Голова ВСУ Я.М. Романюк зазначав, що «... Людина, яка вважає своє право порушеним, хоче одержати правовий захист швидко, доступно, зрозуміло для себе та ефективно...» [23]. Будемо сподіватися, що як український законодавець, так і найвищий судовий орган нашої держави найближчим часом усунуть певні прогалини в нормативному регулюванні способів захисту прав споживачів та змінять практику застосування норм матеріального права в частині відшкодування споживачам моральної шкоди.

Наостанок, у якості позитивної судової практики можна навести одне з рішень оновленого Верховного Суду. 26.09.2018 року Верховний Суд по справі № 61-4309св18 ухвалив постанову, якою скасував рішення судів першої та апеляційної інстанції та задовольнив позов споживача до ПАТ «Українська залізниця» про відшкодування моральної шкоди, зазначивши наступне.

Порядок відшкодування моральної шкоди визначається законодавством. Закон України «Про транспорт», Закон України «Про залізничний транспорт», Правила перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України не містять умови, за яких перевізником має бути відшкодовано моральну шкоду його пасажиру – користувачу послуги з перевезення залізничним транспортом, проте при зверненні до суду із позовом ОСОБА_1 посилалась на норми Цивільного кодексу України, які регулюють порядок відшкодування моральної шкоди, та Закон України «Про захист прав споживачів».

Правовідносини сторін впливають з договірних відносин щодо надання транспортних послуг.

Згідно з статтею 611 ЦК України моральна шкода підлягає відшкодуванню у разі порушення зобов'язання, якщо таке відшкодування встановлено договором або законом.

Відповідно до пункту 5 частини першої статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону.

Ураховуючи те, що судами встановлено, що саме з вини ПАТ «Укрзалізниця» позивачу було надано неякісні послуги з перевезення, у зв'язку з чим було задоволено позовні вимоги ОСОБА_1 про стягнення вартості проїзду, колегія суддів дійшла висновку про наявність правових підстав для відшкодування позивачу завданої моральної шкоди.

Таким чином, ОСОБА_1 зазнала певних незручностей як під час переїзду, так і після, через нерозв'язання спірної ситуації позасудовим способом, витрачанням свого особистого часу на звернення до суду, у зв'язку з неможливістю захистити порушене право споживача, що негативно позначилося на її психологічному та фізичному стані та призвело до моральних страждань. Керуючись установленими законом принципами розумності, виваженості та справедливості, врахувавши характер і тривалість страждань, суд вважав за можливе стягнути з відповідача на користь позивача 1 500 грн на відшкодування моральної шкоди [24].

Висновки і перспективи. Підсумовуючи викладене, зазначимо, що споживачі товарів, робіт та послуг, відповідно до положень ст. 13 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, мають право на ефективні способи захисту прав. Споживачі є об'єктивно слабшою стороною у правовідносинах з суб'єктами господарювання, тому їх право на відшкодування моральної шкоди у будь-якому випадку порушення прав та інтересів не має піддаватися сумніву. На практиці це означає, що особа має право пред'явити в суді таку вимогу на захист цивільного права, яка відповідає змісту порушеного права та характеру порушення. Пряма чи опосередкована заборона законом права на захист певного цивільного права чи інтересу не може бути виправданою.

Практика застосування судами норм матеріального права в частині визначення способів захисту прав та інтересів споживачів потребує вдосконалення, а нормативне регулювання правовідносин щодо відшкодування споживачам заподіяної моральної шкоди – змін на законодавчому рівні. На цей час право споживачів на відшкодування моральної шкоди передбачено низкою ЦК України та Закону № 1023-ХІІ.

Список використаних джерел:

1. Резолюція Генеральної Асамблеї ООН «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів» від 09.04.1985 року №39/248. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_903 (дата звернення: 09.05.2019).
2. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_011 (дата звернення: 09.05.2019).
3. Конституція України : Закон від 28.06.1996 №254к/96-ВР (зі змінами). URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 09.05.2019).
4. Про судоустрій і статус суддів : Закон України від 02.06.2016 року №1402-VIII (зі змінами). URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1402-19> (дата звернення: 09.05.2019).
5. Про захист прав споживачів : Закон України від 12 травня 1991 р. №1023-ХІІ. *Відомості Верховної Ради України*. 1991. №30. Ст. 379.
6. Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів : Постанова Пленуму Верховного Суду України від 12 квітня 1996 року №5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0005700-96/> (дата звернення: 09.05.2019).

7. Ромовская З.В. Защита в советском семейном праве. Львов, 1985. С. 13.
8. Гражданское право : Учебник. Изд. четвертое, перераб. и допол. / Под ред. А.П. Сергеева, Ю.К. Толстого. Т. 1. Москва : Проспект, 1999. С. 516.
9. Вершинин А.П. Выбор способа защиты гражданских прав. Санкт-Петербург : СФПК СПбУ, 2000. С. 32-37, 384.
10. Судова практика розгляду цивільних справ, що виникають з договорів страхування. *Вісник Верховного Суду України*. 2011. №8. С. 12-28.
11. Судова практика з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009-2012 рр.). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0006700-13> (дата звернення: 09.05.2019).
12. Цивільне право України. Академічний курс : підручник : у 2 т. / за ред. Я.М. Шевченко. Київ : Ін Юре, 2003. Т. 2. Особлива частина. С. 388.
13. Рішення Конституційного Суду України від 10.11.2011 року №15-рп/2011 (справа про захист прав споживачів кредитних послуг). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v015p710-11>(дата звернення: 09.05.2019).
14. Рішення Конституційного Суду України від 11.07.2013 року №7-рп/2013 у справі за конституційним зверненням громадянина Козлова Дмитра Олександровича щодо офіційного тлумачення положень другого речення преамбули Закону України «Про відповідальність за несвоєчасне виконання грошових зобов'язань». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v007p710-13> (дата звернення: 09.05.2019).
15. Палиук В.П. Теория и практика возмещения морального (неимущественного) вреда в Украине (на примере защиты прав потребителей). Личные неимущественные права : проблемы теории и практики применения : сб. ст. и иных матер. / под. ред. Р.А. Стефанчука. Киев : Юринком Интер, 2010. С. 519.
16. Коршакова О.М. Проблематика відшкодування моральної шкоди за позовами про захист прав споживачів. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Сер.: Юриспруденція*. 2015. №15. Т. 2. С. 28.
17. О защите прав потребителей : Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. №2300-І. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/19c8339aa764510f25f4afcea83230cbf14cb9d3/ (дата звернення: 09.05.2019).
18. О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей : Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации №17 від 28 июня 2012 года. URL: <http://www.supcourt.ru/documents/own/8304/> (дата звернення: 09.05.2019).
19. О защите прав потребителей : Закон Республики Беларусь от 9 января 2002 года. URL: https://kodeksy-by.com/zakon_rb_o_zaschite_prav_potrebitelej.htm (дата звернення: 09.05.2019).
20. О практике применения судами законодательства при рассмотрении дел о защите прав потребителей : Постановление Пленума Верховного Суда Республики Беларусь №4 от 24 июня 2010 года. URL: http://court.gov.by/ru/jurisprudence/post_plen/civil/prop/ebc5dc4185e07746.html (дата звернення: 09.05.2019).
21. Іваненко Л.М., Язвинська О.М. Захист прав споживачів : підручник. Київ : Юрінком Інтер, 2014. 496 с.
22. Рішення Михайлівського районного суду Запорізької області у справі №321/389/15-ц від 13.05.2015 року. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/44143064> (дата звернення: 09.05.2019).
23. Доповідь Голови Верховного Суду України Я.М. Романюк на IV Міжнародному судово-правовому форумі «Судова реформа: стан та напрями розвитку». URL: <http://www.scourt.gov.ua/clients/vsu/vsu.nsf/> (дата звернення: 09.05.2019).
24. Постанова Верховного Суду від 26.09.2018 року у справі №61-4309св18. URL: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/76859575> (дата звернення 09.05.2019).