

Mukutenko L. Nechesna pidpryjemnyc'ka praktyka v ugodah zi spozhyvachamy. *Zovnishnja torgivlja: ekonomika, finansy, pravo*. 2022. № 1. S. 64-75. Serija. Jurydychni nauky. [https://doi.org/10.31617/zt.knute.2022\(120\)06](https://doi.org/10.31617/zt.knute.2022(120)06)

УДК 346.548

**МИКИТЕНКО Людмила,**  
к. ю. н., доцент, доцент кафедри міжнародного, цивільного та комерційного права Державного торговельно-економічного університету вул. Кіото, 19, м. Київ, 02156, Україна  
ORCID: 0000-0002-5365-3377  
l.mykytenko@knute.edu.ua

DOI: 10.31617/zt.knute.2022(120)06

**MUKUTENKO Liudmila,**  
PhD (Law), Assistant Professor, Assistant Professor of the Department of International, Civil and Commercial Law  
State University of Trade and Economics  
19, Kyoto St., Kyiv, 02156, Ukraine  
ORCID: 0000-0002-5365-3377  
l.mykytenko@knute.edu.ua

### НЕЧЕСНА ПІДПРИЄМНИЦЬКА ПРАКТИКА В УГОДАХ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ

**Вступ.** Сучасний стан правовідносин між споживачами та суб'єктами господарювання, які реалізують чи пропонують для реалізації косметичні засоби, набули масштабності в частині порушення прав споживачів, зокрема щодо введення споживачів в оману.

**Проблема.** Чинне споживче законодавство не враховує всі особливості стосовно прав споживачів і механізмів їх реалізації, деякі норми є неоднозначними та неефективними, чим і користуються несумлінні суб'єкти господарювання.

**Метою** статті є правовий аналіз ситуацій, пов'язаних із застосуванням засобів нечесної підприємницької практики, та окреслення механізмів захисту прав споживачів у разі використання нечесної підприємницької практики в угодах зі споживачами.

**Методи.** Використано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження: формально-логічний (аналіз, синтез, аналогія, узагальнення, індукція, дедукція); системний; соціологічного дослідження. Інформаційною базою дослідження є національне законодавство, судова практика, Директиви ЄС, інтернет-ресурси та аналітичні матеріали вітчизняних науковців.

**Результати.** Проаналізовано правові проблеми щодо порушення прав споживачів у разі придбання косметичних засобів та укладання договору про споживчий кредит, із застосуванням засобів нечесної підприємницької практики. Визначено порядок захисту прав споживачів і підстави розірвання договору роздрібної купівлі-продажу та договору про споживчий кредит, з використанням засобів нечесної підприємницької практики.

**Висновки.** У чинному законодавстві доцільно закріпити норму, яка б врахувала положення Директиви 2008/48/ЄС про пов'язані кредитні договори: якщо споживач здійснює своє право на повернення коштів за договором купівлі-продажу,

### UNFAIR ENTREPRENEURIAL PRACTICE IN AGREEMENTS WITH CONSUMERS

**Introduction.** The current state of legal relations between consumers and businesses that sell or offer cosmetics for sale has become widespread in terms of violation of consumer rights, namely misleading consumers.

**Problem.** The current consumer legislation does not take into account all the features of consumer rights and mechanisms for their implementation, some rules are ambiguous and ineffective, which is used by dishonest businesses.

**The aim** of the article is a legal analysis of situations related to the use of unfair business practices and outlines mechanisms to protect consumer rights in the case of unfair business practices in agreements with consumers.

**Methods.** General scientific and special research methods were used: formal-logical (analysis, synthesis, analogy, generalization, induction, deduction); systemic; method of sociological research. The information base of the research is national legislation, case law, EU Directives, Internet resources and analytical materials of domestic scientists.

**Results.** The legal problems of violating the rights of consumers in the case of purchasing cosmetics and concluding a consumer loan agreement, using the means of unfair business practices are analyzed. The procedure for consumer protection and the grounds for termination of the retail sale agreement and the consumer loan agreement have been determined, with the use of unfair business practices.

**Conclusions.** The current legislation should provide for a provision that would take into account the provisions of Directive 2008/48 / EC on related credit agreements: if the consumer exercises his right to a refund under the contract of sale, he should not continue to bear obligations under the related

то він не повинен продовжувати нести зобов'язання за суміжним з договором купівлі-продажу кредитним договором. Важливу роль в ефективному застосуванні норм законодавства щодо заборони нечесної підприємницької практики може відіграти розробка та прийняття Кодексу поведінки підприємців.

*Ключові слова:* захист прав споживачів, договір про споживчий кредит, нечесна підприємницька практика, агресивна підприємницька практика.

*contract of sale by credit agreement. The development and adoption of a Code of Conduct for Entrepreneurship can play an important role in the effective application of the law on the prohibition of unfair business practices.*

*Keywords:* consumer protection, consumer credit agreement, dishonest business practice, aggressive business practice.

JEL Classification K42

**Конфлікт інтересів:** Автор заявляє, що він не має фінансових чи нефінансових конфліктів інтересів щодо цієї публікації; не має відносин з державними органами, комерційними або некомерційними організаціями, які могли б бути зацікавлені у поданні цієї точки зору. З огляду на те, що автор працює в установі, яка є видавцем журналу, що може зумовити потенційний конфлікт або підозру в упередженості, остаточне рішення про публікацію цієї статті (включно з вибором рецензентів і редакторів) приймалося тими членами редколегії, які не пов'язані з цією установою.

**Вступ.** В Україні широкого розповсюдження набула практика реалізації дорогих косметичних засобів під оформлення споживчого кредиту, зокрема споживача запрошують на безплатну процедуру, а після її проведення наполегливо рекомендують придбати косметичні засоби. Якщо ж споживач не має достатніх коштів, пропонують укласти договір споживчого кредиту або купити товар у розстрочку. Споживачі зазвичай погоджуються на такі умови, проте прийшовши до тями, розуміють обтяжливість по сплаті кредиту та відсотків по ньому. З огляду на те, що косметичні засоби належної якості, відповідно до вимог чинного законодавства вони не підлягають обміну та поверненню (постанова Кабінету Міністрів України «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів») [1]. Отже, споживач не має підстав для розірвання договору роздрібної купівлі-продажу. Ще одна проблема, з якою спікається споживач, це те, що договір роздрібної купівлі-продажу і договір споживчого кредиту – це взаємопов'язані документи, тож, не розірвавши перший договір, неможливо розірвати другий.

**Проблема.** Зазвичай у своїй діяльності недобропорядні суб'єкти господарювання вдаються до заборонених (прихованих) засобів впливу на свідомий вибір споживача. Такі механізми впливу споживачеві важко довести, а ще складніше переконати в цьому самого порушника. Отже, доцільно зупинитися на кожній із зазначених проблем задля їхнього правового вирішення.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Правові проблеми системи захисту прав споживачів досліджували: С. Лепех [2], О. Машевська [3], М. Муляр [4], І. Мельник [5]. Зокрема О. Машевська вважає, що введення споживача в оману варто оцінювати саме через зазначений у Законі України «Про захист прав споживачів» термін «нечесна підприємницька практика», а також звертає увагу на недосконалість судової практики в цій сфері. І. Мельник розглядає важливе питання щодо охорони прав позичальників споживчих кредитів через призму аналізу Директив ЄС.

Однак правовим проблемам стосовно правочинів, укладених з використанням нечесної підприємницької практики та реалізації права споживача на розірвання договору купівлі-продажу, і як наслідок припинення зобов'язань за суміжним кредитним договором, не приділено достатньо уваги, що й актуалізує мету цієї наукової статті.

**Мета** дослідження – здійснити правовий аналіз ситуацій, пов'язаних із застосуванням засобів нечесної підприємницької практики та окреслити механізми та способи захисту прав споживачів у разі використання нечесної підприємницької практики в угодах зі споживачами.

**Методи.** Методологічною основою статті стали загальнонаукові та спеціальні методи дослідження: формально-логічний (аналіз, синтез, аналогія, узагальнення, індукція, дедукція), завдяки чому виявлено неточності, суперечності та прогалини, наявні в законодавстві України, щодо застосування засобів нечесної підприємницької практики в договорах зі споживачами. Метод соціологічного дослідження використано для характеристики реалізації прав споживачів на захист і механізмів забезпечення їхнього належного захисту; системний – для дослідження послідовності способів захисту прав споживачів.

Інформаційною базою дослідження є національне законодавство, судова практика, Директиви ЄС, інтернет-ресурси та аналітичні матеріали вітчизняних науковців.

**Результати дослідження.** Між споживачами та суб'єктами господарювання, що реалізують чи пропонують для продажу косметичні засоби, дедалі частіше виникають правовідносини в частині порушення прав споживачів, зокрема введення споживачів в оману шляхом застосування засобів нечесної підприємницької практики. Недобросовісні суб'єкти господарювання не повною мірою дотримуються вимог законодавства, маніпулюють свідомістю споживача щодо незнання своїх прав. Чинне законодавство про захист прав споживачів не враховує особливості придбання дорогих косметичних засобів у кредит і механізмів їхньої реалізації. Деякі норми законодавства є неоднозначними та неефективними, чим і користуються несумлінні суб'єкти господарювання. Навіть судова практика тлумачить такі норми на користь суб'єкта господарювання через недосконалість правових норм [6].

З огляду на правові позиції Верховного Суду варто зазначити, що справи про взаємопов'язаність основних договорів зі споживчими договорами ще формується та не є усталеними. О. Малишевська, аналізуючи такі справи у судовій практиці, зауважує, що попри те, що Закон України «Про захист прав споживачів» у ст. 18 гарантує споживачу право вимагати розірвання договору та відшкодування збитків, завданих придбанням товару, інформація про який неперевірена або неповна, довести в суді факт введення себе в оману споживачу було неможливо, оскільки той обсяг інформації, який доводився суб'єктами господарювання про товар (послугу), що

надавався, розглядався як достатній для свідомого вибору цієї інформації споживачем. Правило ч. 6 ст. 18 цього закону про те, що споживач не мав спеціальних знань про властивості та характеристику послуг, які він придбав, не діяло через застосований законодавцем термін «припущення» [3].

Зупинимось на основних положеннях законодавства, яке порушують та вкрай часто використовують у своїй діяльності суб'єкти господарювання під час реалізації дорогих косметичних засобів у кредит.

*Нечесна підприємницька практика*, під якою відповідно до ч. 14 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів» розуміється будь-яка підприємницька діяльність або бездіяльність, що суперечить правилам, торговим та іншим чесним звичаям і впливає або може вплинути на економічну поведінку споживача щодо продукції. Тобто кваліфікуючою ознакою є будь-яка підприємницька діяльність, що впливає на економічну поведінку споживача, щодо придбання товару (послуги). Своєю чергою підприємницька практика вважається такою, що вводить в оману, якщо вона спонукає або може спонукати споживача дати згоду на здійснення правочину, на який в іншому випадку він не погодився б, шляхом надання йому неправдивої чи неповної інформації або ненадання інформації [8]. Тобто суб'єкт господарювання повинен до моменту вчинення будь-якого правочину надати інформацію щодо всіх можливих варіантів (способів) придбання товару (послуги) та його повернення.

Доречно зауважити: законодавчо визначено, що нечесна підприємницька практика забороняється (ч. 1 ст. 19 Закону України «Про захист прав споживачів») [7]. *По-перше*, вчинення дій, що кваліфікуються законодавством як прояв недобросовісної конкуренції; *по-друге*, будь-яка діяльність (дії або бездіяльність), що вводить споживача в оману, є агресивною.

У Директивах № 2005/29/ЄС Європарламенту і Ради ЄС про недобросовісну комерційну практику стосовно споживачів на внутрішньому ринку використано термін «істотний вплив на економічну поведінку споживача», під яким розуміється застосування в комерційній діяльності засобів і методів, що значно обмежують можливість споживача прийняти зважене, обдумане рішення, коли така діяльність веде або може призвести до вчинення споживачем угоди, за інших обставин не була б їм здійснена (ст. 2, п. «е»). Окрім того, у Директиві закріплено норму, яка розкриває, що таке «запрошення до покупки», зокрема це комерційна пропозиція, яка досить чітко визначає товар і його характеристики, а також ціна для прийняття споживачем поміркованого рішення про здійснення покупки [8].

У 1973 р. XXV сесія Консультативної Асамблеї Ради Європи затвердила «Хартію захисту споживачів», а у 1985 р. Генеральна

Асамблея ООН затвердила «Керівні принципи захисту інтересів і прав споживачів», якими передбачається, що надання товарів чи послуг, зокрема у фінансовій галузі, не має здійснюватися шляхом прямого чи опосередкованого обману споживача [9].

Оманливі види торговельної практики утримують споживача від поміркованого, а отже ефективного вибору для придбання товару чи отримання послуги. Для підтримання впевненості споживачів загальна заборона несправедливих видів торговельної практики однаковою мірою має застосовуватися до тих з них, що виникають як за межами контрактних відносин між торговцем і споживачем, так і під час виконання укладеного контракту (п. 13, 14 преамбули зазначеної Директиви) [7].

Відповідно до п. 2 ст. 19 Закону України «Про захист прав споживачів» «підприємницька практика вважається такою, що вводить в оману, якщо вона спонукає або може спонукати споживача дати згоду на здійснення правочину, на який в іншому випадку він не погодився б, шляхом надання йому неправдивої чи неповної інформації або ненадання інформації» [7]. Перелік характерних ознак такої інформації та вимог до неї наведено в цій статті.

Досить часто у своїй підприємницькій діяльності суб'єкти господарювання, маніпулюючи свідомістю споживача, застосовують елементи агресивної підприємницької практики, «яка фактично містить елементи примусу, докучання або неналежного впливу та істотно впливає чи може вплинути на свободу вибору або поведінку споживача стосовно придбання продукції» (ч. 4 ст. 19 Закону України «Про захист прав споживачів») [7]. Під час встановлення того, чи містить підприємницька практика елементи примусу, докучання або неналежного впливу, до уваги беруться багато факторів, але форми агресивної підприємницької практики, встановлені чинним законодавством, не є вичерпними. Тож позитивний аспект, що може бути дієвим для споживача, – це те, що державні органи у вирішенні спірної справи можуть прийняти рішення про застосування інших форм агресивної практики, ніж ті, що передбачені законодавством.

Доречно зауважити: якщо «при реалізації продукції будь-яким чином порушується свобода волевиявлення споживача та/або висловлене ним волевиявлення»; «при наданні послуги, від якої споживач не може відмовитись, а одержати може лише в одного виконавця, виконавець нав'язує такі умови одержання послуги, які ставлять споживача у нерівне становище порівняно з іншими споживачами», то права споживача вважаються в будь-якому разі порушеними (ч. 1, 3 ст. 21 Закону України «Про захист прав споживачів») [7].

Тобто в разі застосування суб'єктами господарювання різних засобів нечесної підприємницької практики (введення в оману, ненадання інформації) є всі підстави для визнання правочину недійсним, оскільки волевиявлення учасника правочину не було вільним і не відповідало його внутрішній волі, що суперечить ст. 203 Цивільного

кодексу України. Відповідно до ч. 6 ст. 19 Закону України «Про захист прав споживачів», правочини, здійснені з використанням нечесної підприємницької практики, є недійсними. Згідно зі ст. 216 Цивільного кодексу України, у разі недійсності правочину кожна зі сторін зобов'язана повернути другій стороні у натурі все, що вона одержала на виконання цього правочину.

*Право споживача на інформацію.* До речі, «підприємницька практика є такою, що вводить в оману, якщо під час пропонування продукції споживачу не надається або надається у нечіткій, незрозумілій або двозначній спосіб інформація, необхідна для здійснення свідомого вибору» (п. 14 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів»); якщо це комерційна діяльність, яка може істотно спотворити економічну поведінку споживачів, схильних до впливу комерційної діяльності в силу будь-яких психічних або фізичних відхилень, віку або довірливості, коли продавець мав можливість передбачити їхню поведінку (така поведінка має бути оцінена продавцем, виходячи зі сприйняття інформації (прийняття рішення) середньостатистичним споживачем). Відповідно до ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі під час укладення, зміни, виконання та припинення договорів щодо отримання (придбання, замовлення тощо) продукції, а також за використання продукції, що реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на доступну, вірогідну та своєчасну інформацію державною мовою про продукцію, її кількість, якість, асортимент, її виробника [7].

Згідно з п. 1 ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів» «споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору. Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги)».

У ч. 1 ст. 6 Закону України «Про захист прав споживачів» зазначено, що продавець (виробник, виконавець) зобов'язаний передати споживачеві продукцію належної якості, а також надати інформацію про цю продукцію (ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів»). Інформація про продукцію має бути викладена державною мовою. Мовою обслуговування споживачів в Україні є державна мова – ч. 1 ст. 30 Закону України «Про забезпечення функціонування державної мови». Маркування має бути здійснене також державною мовою, до того ж містити інформацію про можливий ризик і безпечне використання продукції за допомогою прийнятих загальновідомих у міжнародній практиці позначень [7].

Як вбачається, в п. 4 ч. 1 ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів», інформація про продукцію повинна містити: «відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин, які встановлені нормативно-правовими актами, та застереження щодо застосування окремої продукції, якщо такі застереження встановлені нормативно-правовими

актами. Має зазначатися також і найменування та місцеперебування виробника (виконавця, продавця) і підприємства, яке здійснює його функції щодо прийняття претензій від споживача». Вкрай важливою нормою в ситуації, що розглядається, є положення п. 7 ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів», в якому зазначено, що в разі, «коли надання недоступної, вірогідної, неповної або несвоєчасної інформації про продукцію та про виробника (виконавця, продавця) спричинило придбання продукції, яка не має потрібних споживачеві властивостей, – споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування завданих йому збитків».

Тож, якщо інформацію не надано в повному обсязі до моменту придбання товару (п. 1 ч. 1 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів»), а продукція (зразки продукції) не містять перекладу державною мовою щодо складу, безпеки продукції тощо, споживач має право на розірвання договору та відшкодування завданих йому збитків.

Водночас якщо якість продукції підлягає сумніву, її використання викликає ураження шкіри чи іншим чином впливає на здоров'я споживача, він має право вимагати повернення продукції як такої, що є неналежної якості. Доказовим документом щодо небезпечності косметичної продукції може бути медичний висновок лікаря-дерматолога, що може підтвердити негативний прояв використання косметичної продукції. Якщо продавець (виконавець) відмовляється від прийняття продукції неналежної якості, споживач може запропонувати провести експертизу, а витрати за її проведення покласти на продавця (положення ст. 17 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає, що експертиза проводиться коштом продавця (виконавця, виробника).

Утім, згідно з п. 1 ч. 1 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів», у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, що виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач у порядку та строки, що встановлені законодавством і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми.

Отже, споживач має право вимагати розірвання договору купівлі-продажу косметичної продукції через несвоєчасне надання інформації (до моменту придбання продукції), відсутність інформації про продукцію державною мовою, а також (у деяких випадках) доведення, що продукція неналежної якості.

З огляду на зазначене варто зауважити, що правочини, які укладені з використанням нечесної підприємницької практики, є недійсними, а споживач має право на повернення цієї продукції та на відшкодування коштів, сплачених за неї, до того ж договір кредиту підлягає розірванню.

*Підстави для розірвання договору споживчого кредиту.* Підстав для розірвання договору споживчого кредиту, відповідно до Закону України «Про споживче кредитування» [10] може бути декілька. *По-перше*, згідно з ч. 1 ст. 15 Закону України «Про споживче кредитування», споживач має право протягом 14 календарних днів з дня укладення договору про споживчий кредит відмовитися від договору про споживчий кредит без пояснення причин, зокрема й у разі отримання ним грошових коштів [10]. *По-друге*, відповідно до ч. 8 ст. 12 Закону України «Про захист прав споживачів», якщо продавець (виконавець) або третя особа надала споживачеві кредит на суму коштів за договором, укладеним поза торговельними або офісними приміщеннями, такий кредит втрачає чинність у момент розірвання договору.

Окрім того, варто звернути увагу й на положення ч. 5 ст. 14 Закону України «Про споживче кредитування», згідно з яким забороняється вимагати від споживача укладення договору про споживчий кредит як обов'язкової умови придбання будь-яких товарів чи послуг у кредитодавця або у його спорідненої чи пов'язаної особи.

Тож з наведеної норми вбачається, що продавець та представник банку не має права пропонувати особі (споживачеві) укласти кредитний договір для того, щоб споживач придбав нав'язану продукцію.

Відповідно до Директиви 2008/48/ЄС Європейського Парламенту та Ради ЄС від 23 квітня 2008 р. про договори споживчого кредитування [11] важливим для забезпечення довіри споживачів є пропонування ринком достатнього ступеня їхнього захисту. До того ж у зазначеній Директиві відповідні права споживачів регламентуються на доконтрактній стадії, а також на стадії виконання кредитної угоди. Зокрема відповідно до вимог Директиви 2008/48/ЄС, у разі пов'язаних кредитних договорів існують правовідносини взаємозалежності між договором купівлі-продажу товарів або надання послуг та кредитним договором, укладеним з цією метою. Тож якщо споживач здійснює своє право на повернення коштів за договором купівлі-продажу, то він не повинен продовжувати нести зобов'язання за суміжним з договором купівлі-продажу кредитним договором.

На жаль, у чинному законодавстві України відсутня відповідна норма, яка б визначала правовий механізм пов'язаних договорів і захистила споживача від зловживань суб'єктів господарювання під час укладання договорів з використанням нечесної підприємницької практики.

Водночас відсутність у споживчому законодавстві правового механізму виконання компетентними органами держави ст. 5 Закону України «Про захист прав споживачів» вказує на її декларативний характер, а відтак на відсутність дієвих превентивних запобіжників введенню споживачів в оману компаніями, що нечесно практикують на ринку послуг [3].

Утім, якщо права споживача порушені, то згідно з п. 6 ст. 4 та п. 3 ст. 5 Закону України «Про захист прав споживачів», йому (споживачу) гарантується та забезпечується державний захист, а також визначені відповідні механізми захисту прав споживачів [12, с. 41–42].



Якщо ж споживачеві відмовляють у реалізації його права, він повинен звертатися до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав (відповідно).

Держпродспоживслужба України відповідно до покладених на неї завдань (п.п. 6 п. 4 «Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів») [13] перевіряє додержання суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сфері торгівлі і послуг, вимог законодавства про захист прав споживачів, а також правил торгівлі та надання послуг; накладає на суб'єктів господарювання сфери торгівлі та послуг, зокрема й ресторанного господарства, стягнення за порушення законодавства про захист прав споживачів; передає матеріали перевірок на дії осіб, що містять ознаки кримінального правопорушення, органам досудового розслідування.

Щодо порушення кредитних правовідносин споживач може звернутися до Управління захисту прав споживачів фінансових послуг. Відповідно до п. 5 ч. 8 Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням учасниками ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг (далі – Положення), нагляд за додержанням банками законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг здійснюється Національним банком України з метою сприяння захисту прав та інтересів споживачів фінансових послуг від шахрайства та зловживань. Відповідно до цього Положення споживачі фінансових послуг можуть звертатися до Управління захисту прав споживачів фінансових послуг із зверненням щодо наявних порушень у сфері фінансових послуг та прав споживача [14].

Крім того, споживач має право звернутися й до громадських організацій споживачів (об'єднань споживачів) та повідомити про порушення своїх прав. Останні своєю чергою можуть зафіксувати таке звернення, надати юридичну консультацію, дослідити аналогічні випадки порушень прав споживачів, а також звернутися за захистом порушених прав споживача як до суб'єкта господарювання, так і до державних органів. Відповідно до статей 24, 25 Закону України «Про захист прав споживачів», об'єднання споживачів мають право представляти та захищати інтереси споживачів в органах виконавчої влади й органах місцевого самоврядування згідно з законодавством; звертатися до правоохоронних органів та органів виконавчої влади про притягнення до відповідальності осіб, винних у випуску та реалізації продукції неналежної якості.

Якщо ж досудові способи не допоможуть вирішити таку ситуацію, споживач може звернутися до суду з позовом про захист прав споживачів відповідно до ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів».

**Висновки.** За результатами аналізу нормативно-правових актів, судової практики, європейського законодавства встановлено, що правочини, укладені з використанням нечесної підприємницької практики, є недійсними, а споживач має право на повернення цієї

продукції та на відшкодування коштів, сплачених за продукцію. Проте споживачам у край складно відстоювати свої права, оскільки норми споживчого законодавства стосовно використання нечесної підприємницької практики є неоднозначними, неефективними та не враховують повною мірою положення Директиви 2005/29/ЄС Європейського парламенту та Ради ЄС від 11 травня 2005 р. щодо несправедливих видів торговельної практики. У Директиві зазначено, що суди або державні органи у випадках, коли того вимагають обставини, з огляду на приватні та публічні інтереси, мають повноваження щодо припинення здійснення недобросовісної комерційної діяльності або ініціювання проведення належних юридичних процедур для припинення здійснюваної недобросовісної комерційної діяльності.

У чинному законодавстві потрібно закріпити норму, яка б врахувала положення Директиви 2008/48/ЄС щодо пов'язаних кредитних договорів стосовно того, що у випадках, коли споживач здійснює своє право на повернення сплачених ним за договором купівлі-продажу коштів, то він не повинен продовжувати нести зобов'язання за суміжним із договором купівлі-продажу кредитним договором.

Важливу роль в ефективному застосуванні норм законодавства щодо заборони нечесної підприємницької практики може відіграти розробка та прийняття Кодексу поведінки підприємців. Отже, самі учасники Кодексу матимуть змогу контролювати його виконання, що переусім допоможе усунути необхідність адміністративного та судового втручання.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів»: постанова Кабінету міністрів України від 19 березня 1994 р. № 172. База даних «Законодавство України». ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/172-94-%D0%BF#Text>
2. Лепех С. Умови договору споживчого кредитування. *Підприємництво, господарство і право*. 2017. № 9. С. 29-32.
3. Машевська О. П. Неправомірна підприємницька практика у сфері послуг: позиція Верховного суду України. 2018. URL: <https://zt.arbitr.gov.ua/sud5007/pres-centr/publications/437534>
4. Муляр М. С. Правовий статус споживача за договором споживчого кредиту в контексті новел Закону України «Про споживче кредитування». *Часопис Київського університету права*. 2017. № 2. С. 141-145.
5. Мельник І. І. Забезпечення охорони прав позичальників споживчих кредитів. *Часопис Київського університету права*. 2020. № 3. С. 218-222.
6. Постановление № 71825877 от 24.01.2018. Апелляционный суд Киевской области. URL: <https://youcontrol.com.ua/ru/catalog/court-document/71825877>
7. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-ХІІ. База даних «Законодавство України». ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/102312/find?text=%ED%E5%F7%E5%F1%ED#Text>
8. Директива № 2005/29/ЄС Європейського парламенту і Ради ЄС про недобросовісну комерційну практику по відношенню до споживачів на внутрішньому ринку (Директива про недобросовісну комерційну практику) від 11.05.2005

- № 2005/29/ЄС. База даних «Законодавство України». ВР України. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/994\\_b43/find?text=%F4%E8%ED](https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/994_b43/find?text=%F4%E8%ED)
9. Резолюція 39/248 Генеральної Асамблеї ООН «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів» від 09.04.1985 р. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_903#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_903#Text)
  10. Про споживче кредитування: Закон України від 15.11.2016 № 1734-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19#Text>
  11. Директива № 2008/48/ЄС Європейського Парламенту і Ради ЄС про договори споживчого кредитування і відміну Директиви Ради ЄС 87/102/ЄС. База даних «Законодавство України». ВР України. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_b19?find=1&text#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_b19?find=1&text#Text)
  12. Микитенко Л. Права споживачів в умовах карантину – 2020. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право*. 2020. № 3. С. 35-47. База даних. URL: [http://zt.knute.edu.ua/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2671&catid=292&lang=uk](http://zt.knute.edu.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=2671&catid=292&lang=uk)
  13. Про затвердження Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів: Постанова Кабінету міністрів України від 2 вересня 2015 р. № 667. База даних «Законодавство України». ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF#Text>
  14. Про затвердження Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням учасниками ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг: Постанова Правління Національного банку України від 16 червня 2021 року №52. База даних. URL: [https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution\\_16062021\\_52](https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_16062021_52)

## REFERENCE

1. Pro realizaciju okremykh polozhen' Zakonu Ukrainy «Pro zahyst prav spozhyvachiv»: postanova Kabinetu ministriv Ukrainy vid 19 bereznja 1994 r. № 172. Baza danyh «Zakonodavstvo Ukrainy». VR Ukrainy [On the implementation of certain provisions of the Law of Ukraine «On Consumer rights Protection»: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine of March 19, 1994 № 172. Database «Legislation of Ukraine». Verkhovna Rada of Ukraine]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/172-94-%D0%BF#Text> [in Ukrainian].
2. Lepeh, S. (2017). Umovy dogovoru spozhyvchogo kredytuvannja [Terms of the consumer lending agreement]. *Pidpryjemnyctvo, gospodarstvo i pravo – Entrepreneurship, economy and law*, 9, 29-32 [in Ukrainian].
3. Mashevs'ka, O. P. (2018). Nepravomirna pidpryjemnyts'ka praktyka u sferi poslug: pozycja Verhovnogo sudu Ukrainy [Illegal business practice in the field of services: the position of the Supreme Court of Ukraine]. Retrieved from <https://zt.arbitr.gov.ua/sud5007/pres-centr/publications/437534> [in Ukrainian].
4. Muljar, M. S. (2017). Pravovyj status spozhyvacha za dogovorom spozhyvchogo kredytu v konteksti novel Zakonu Ukrainy «Pro spozhyvche kredytuvannja» [Legal status of a consumer under a consumer loan agreement in the context of amendments to the Law of Ukraine «On Consumer Lending»]. *Chasopys Kyi'vs'kogo universytetu prava – Journal of Kyiv University of Law*, 2, 141-145 [in Ukrainian].
5. Mel'nyk, I. I. (2020). Zabezpechennja ohorony prav pozychal'nykiv spozhyvchyh kredytiv [Ensuring the protection of the rights of consumer credit borrowers]. *Chasopys Kyi'vs'kogo universytetu prava – Journal of Kyiv University of Law*, 3, 218-222 [in Ukrainian].
6. Postanovlenie № 71825877 ot 24.01.2018. Apelljacionnyj sud Kievskoj oblasti [Resolution № 71825877 of January 24, 2018. Court of Appeal of Kyiv region]. Retrieved from <https://youcontrol.com.ua/ru/catalog/court-document/71825877> [in Russian].
7. Pro zahyst prav spozhyvachiv: Zakon Ukrainy vid 12.05.1991 № 1023-XII. Baza danyh «Zakonodavstvo Ukrainy». VR Ukrainy. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/102312/find?text=%ED%E5%F7%E5%F1%ED#Text> [in Ukrainian].

8. Dyrektyva № 2005/29/JeS Jevropejs'kogo parlamentu i Rady JeS pro nedobrosovisnu komercijnu praktyku po vidnoshennju do spozhyvachiv na vnutrishn'omu rynku (Dyrektyva pro nedobrosovisnu komercijnu praktyku) vid 11.05.2005 № 2005/29/JeS. Baza danyh «Zakonodavstvo Ukrainy». VR Ukrainy [Directive № 2005/29 / EC of the European Parliament and the Council EU on unfair commercial practices in relation to consumers in the internal market (Directive on unfair commercial practices) of 11.05.2005 № 2005/29/EC. Database «Legislation of Ukraine». Verkhovna Rada of Ukraine]. Retrieved from [https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/994\\_b43/find?text=%F4%E8%ED](https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/994_b43/find?text=%F4%E8%ED) [in Ukrainian].
9. Rezolucija 39/248 General'noi' Asamblei' OON «Kerivni pryncypy dlja zahystu interesiv spozhyvachiv» vid 09.04.1985 r. [UN General Assembly Resolution 39/248 «Guidelines for the Protection of Consumers' Interests» of April 9, 1985] Retrieved from [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_903#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_903#Text) [in Ukrainian].
10. Pro spozhyvche kredytuvannja: Zakon Ukrainy vid 15.11.2016 № 1734-VIII [On consumer lending: Law of Ukraine of 15.11.2016 № 1734-VIII]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19#Text> [in Ukrainian].
11. Dyrektyva № 2008/48/JeS Jevropejs'kogo Parlamentu i Rady JeS pro dogovory spozhyvchogo kredytuvannja i vidminu Dyrektyvy Rady JeS 87/102/JeES. Baza danyh «Zakonodavstvo Ukrainy». VR Ukrainy [Directive № 2008/48 / EC of the European Parliament and the Council of EU on consumer credit agreements and repealing the Directive 87/102 / EEC of EU Council. Database «Legislation of Ukraine». Verkhovna Rada of Ukraine]. Retrieved from [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_b19?find=1&text#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_b19?find=1&text#Text) [in Ukrainian].
12. Mukutenko, L. (2020). Prava spozhyvachiv v umovah karantynu – 2020 [Consumer rights in quarantine – 2020]. *Zovnishnja torgivlja: ekonomika, finansy, pravo – Foreign trade: economics, finance, law*, 3, 35-47. Baza danyh. Retrieved from [http://zt.knute.edu.ua/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2671&catid=292&lang=uk](http://zt.knute.edu.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=2671&catid=292&lang=uk) [in Ukrainian].
13. Pro zatverdzhennja Polozhennja pro Derzhavnu sluzhbu Ukrainy z pytan' bezpechnosti harchovyh produktiv ta zahystu spozhyvachiv: Postanova Kabinetu ministriv Ukrainy vid 2 veresnja 2015 r. № 667. Baza danyh «Zakonodavstvo Ukrainy». VR Ukrainy [On approval of the Regulation on the State Service of Ukraine for Food Safety and Consumer Protection: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine of September 2, 2015 № 667. Database «Legislation of Ukraine». Verkhovna Rada of Ukraine]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF#Text> [in Ukrainian].
14. Pro zatverdzhennja Polozhennja pro zdijsnennja Nacional'nym bankom Ukrainy nagljadu za doderzhannjam uchasnykamy rynku finansovyh poslug zakonodavstva pro zahyst prav spozhyvachiv finansovyh poslug: Postanova Pravlinnja Nacional'nogo banku Ukrainy vid 16 chervnja 2021 roku №52. Baza danyh [On approval of the Regulation on the National Bank of Ukraine's supervision over the compliance with the legislation on protection of the rights of consumers of financial services by financial market participants: Resolution of the Board of the National Bank of Ukraine of June 16, 2021 №52. Database]. Retrieved from [https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution\\_16062021\\_52](https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_16062021_52) [in Ukrainian].

*Надійшла до редакції 18.01.2022.*

*Прийнято до друку 01.02.2022.*

*Публікація онлайн 24.02.2022.*