

Відшкодування моральної шкоди у разі порушення прав споживачів

Логвин Ю., студентка групи Ю-74

Науковий керівник –Алещенко І.О., викладач кафедри права СумДУ

На сучасному етапі розвитку суспільства актуальним питанням є проблема забезпечення та захисту прав та свобод людини. Відповідно до ст.3 Конституції України людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю. Утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави. У ст. 42 Конституції України зазначається, що держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів [1]. Саме закріплення за державою обов'язку забезпечення прав та свобод людини дає можливість, у випадку їх порушення, звернутися до суду з метою їх захисту та поновлення, а також за компенсацією шкоди, завданої таким порушенням.

Зазначимо, що соціальний захист населення передбачає солідарну, державно-регіональну, багатофункціональну систему підтримки добробуту населення на рівні не нижчому від діючих стандартів і нормативів, як попередження нагромадження соціальних дефіцитів з метою досягнення суспільної стабільності. Важливу роль при цьому відіграють державна система та державні механізми захисту прав споживачів.

Нажаль, діюча в Україні державна система забезпечення захисту прав споживачів потребує суттєвого організаційного і правового вдосконалення. Насамперед, йдеться про невідповідність структури штатної чисельності територіальних органів Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики, принципу пропорційності по регіонах у співвідношенні населення та розміщення суб'єктів господарювання, що реалізують товари, надають послуги та виконують роботи безпосередньо споживачам. Це ж стосується і діяльності організаційно-правових форм недержавних структур у справі забезпечення прав споживачів, недостатня координація їх діяльності негативно відбивається на забезпеченні захисту прав споживачів.

Що ж стосується моральної шкоди, то необхідно зазначити, що інститут відшкодування моральної шкоди в Україні постійно розвивається та удосконалюється. Проте, на даний час, законодавство України не дає чіткої відповіді на питання, що є моральною шкодою. Це певною мірою ускладнює процес розгляду справ у суді, що стосуються даного інституту.

Згідно Пленуму Верховного Суду України у п. 3 постанови №4 від 31.03.1995 року «Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди», моральною шкодою є втрати немайнового характеру внаслідок заподіяних фізичній чи юридичній особі незаконними діями або бездіяльністю інших осіб [4]. Відшкодування моральної шкоди споживачеві є важливою складовою, здатною стимулювати поведінку виробників продавців продукції. Практикуючий юрист Грищук О.В. визначає, що право на компенсацію моральної шкоди - це можливість людини, котрій заподіяно таку шкоду внаслідок порушення її прав чи свобод, вимагати від порушника виконання його обов'язку вчинити певні дії, спрямовані на усунення або ж послаблення у неї негативних психічних станів та процесів, викликаних приниженням її гідності внаслідок цього порушення, а також її можливість звернутися, у разі потреби, до компетентних національних чи міжнародних органів за примусовим забезпеченням виконання цього обов'язку [6]. На жаль, на сьогоднішній день, юрисдикційна форма захисту передбачає, насамперед, припинення праводіношення, яке порушує права споживача та не може забезпечити відновлення порушеного майнового стану.

Тож необхідно звернути увагу на те, що законом передбачено відшкодування шкоди лише в тих випадках, коли вона виникла внаслідок використання небезпечних для життя та здоров'я товарів (робіт, послуг) і, в даному випадку, зовсім не враховуються звичайні порушення прав споживачів, не пов'язаних із загрозою для життя та здоров'я, наприклад, неналежне обслуговування, неповага до споживача. Тож, доцільним є створити умови, за яких споживачі матимуть право на відшкодування моральної шкоди у разі порушення їх прав, як за наявності, так і за відсутності у них майнової шкоди. Необхідно надати можливість відшкодування моральної шкоди споживачам, завданої продукцією неналежної якості, незалежно від вини

продавця, виробника, виконавця та привести у відповідність положення ЗУ «Про захист прав споживачів» та Цивільного Кодексу України щодо даного питання.

Позитивним стало вже те, що з 1 листопада 2011 набув чинності Закон України «Про судовий збір» відповідно до якого судовий збір за позов щодо компенсації зменшили з 10% до 1% від ціни позову. Водночас встановили ліміт - розмір стягнення має не перевищувати 2880 гривень. Тож, сплативши стільки коштів, можна просити відшкодування навіть шестизначної суми. Проте якщо служителі і ухвалють рішення на вашу користь, слід чекати апеляції, адже вона теж подешевшала [3]. Кількість позовів на велику суму дійсно може зрости, прогнозують юристи. Однак суди зазвичай не задовольняють їх або ж значно зменшують розмір коштів, які хочуть стягнути так існують певні ускладнення у правозастосовчій діяльності судів України у справах про відшкодування моральної шкоди виникає при визначенні розміру такого відшкодування.

Основною причиною ускладнень при визначенні розміру відшкодування моральної шкоди є, по-перше, відсутність офіційно визнаних критеріїв для визначення обсягу моральної шкоди та розміру її компенсації, по-друге, наявність колізій та прогалин у чинному законодавстві України, по-третє, відсутність у теорії цивільного права єдиного, загальновизнаного підходу до вирішення проблеми розміру компенсації моральної шкоди, що в свою чергу не дає можливості однозначно тлумачити відповідні правові норми. Все це не дозволяє ефективно вирішувати практичні питання, які виникають при вирішенні судами України справ за позовами про відшкодування моральної шкоди.

Враховуючи, що компенсація моральної шкоди відбувається на емоційному рівні людської свідомості, то розмір такої компенсації повинен бути достатнім, щоб викликати у потерпілого, або дозволити йому отримати у майбутньому позитивні емоції такої глибини і сили, які здатні у повному обсязі компенсувати, врівноважити ті негативні відчуття і переживання, в яких полягає моральна шкода. Стосовно ж юридичних осіб, то розмір компенсації немайнової шкоди повинен бути достатнім для відновлення ділової репутації та інших нематеріальних активів у попередньому стані. Саме у цьому і полягає реалізація в інституті відшкодування моральної шкоди фундаментального принципу цивільного права - принципу повного відшкодування заподіяної шкоди.

З цього випливає, що проблема визначення розміру майнової компенсації моральної шкоди переходить в дещо іншу площину: по-перше, потрібно оцінити обсяг моральної шкоди - характер і обсяг душевних (психічних) та фізичних страждань потерпілого, а по-друге, визначити розмір майнової компенсації, який дозволив би потерпілому врівноважити пережиті страждання на емоційному рівні. Для юридичних осіб це механізм набуває іншого вигляду: оцінюється рівень зниження ділової репутації та обсягу нематеріальних активів потерпілого - юридичної особи, на підставі чого визначається розмір компенсації, достатній для їх поновлення.

Виходячи з викладеного вище, потрібно, що ключовими моментами для вирішення вказаної проблеми є з'ясування питань щодо меж (мінімального і максимального розмірів) компенсації; та щодо способів та критеріїв оцінки обсягу заподіяної моральної (немайнової) шкоди та визначення конкретного розміру компенсації.

Список використаних джерел

1. Конституція України // Відомості Верховної Ради. – 1996. – № 30. – Ст. 141.
2. «Про захист прав споживачів» Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII від 12.05.1991 № 1023-XII // Відомості Верховної Ради. - 1991.- N 30 - Ст.379
3. «Про судовий збір» Закон України від 08.07.2011 № 3674-VI // [електронний ресурс] режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3674-17>
4. Постанова Верховного Суду України «Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди» від 31.03.1995 № 4 // [електронний ресурс] режим доступу: <http://zakon.nau.ua/doc/?uid=1077.743.0>
5. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV // Відомості Верховної Ради – 2003.- NN 40-44.- Ст.356.

6. Гришук О. В. Право людини на компенсацію моральної шкоди (загальнотеоретичні аспекти): Автореф. дис. канд. юрид. наук: 12.00.01 // О.В. Гришук; Київ. нац. ун-т ім. Т.Шевченка. — К., 2002. — 20 с.