



ОСОБЛИВОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ЗА ДОГОВОРОМ ПРО ВИКОНАННЯ РОБІТ (НАДАННЯ ПОСЛУГ)

Янишен Віктор Петрович,

канд. юрид. наук, доц.,

доцент кафедри цивільного права № 1,

Національний юридичний університет

імені Ярослава Мудрого,

Україна, м. Харків

e-mail: 4633@ukr.net

ORCID ID 0000-0002-1495-613X

Розглянуто особливості реалізації прав фізичних осіб – споживачів за договорами про виконання робіт і надання послуг. Розкрито обсяг і зміст прав споживачів на стадіях укладення та виконання договорів про виконання робіт та надання послуг. Акцентовано увагу на співвідношенні спеціальних та загальних правових норм у сфері реалізації прав споживачів за договорами про виконання робіт (надання послуг).

Ключові слова: споживач; виконавець; робота; послуга; належна якість; недолік; пеня; відповідальність виконавця.

Постановка проблеми та актуальність теми. Фізичні особи – споживачі для задоволення особистих потреб вступають у різноманітні відносини, серед яких окремо необхідно виділити зобов'язання, спрямовані на виконання робіт та надання послуг. Оскільки контрагентами споживачів за вказаними правовими конструкціями є суб'єкти підприємницької діяльності, виникає необхідність належного забезпечення реалізації прав фізичних осіб – споживачів при укладенні та виконанні відповідних договорів, які мають суттєві особливості. Як стверджується в Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 р., «споживачі в Україні не захищені державою і законом внаслідок декларативного характеру проголошених прав та відсутності механізмів їх реалізації та відновлення» [1]. Тому дослідження та правовий аналіз особливостей реалізації прав споживачів, насамперед за договорами про виконання робіт та надання послуг, сприятиме як належному їх забезпеченню, так і впровадженню ефективної системи захисту їх прав.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Реалізація фізичними

особами – споживачами належних їм прав була предметом дослідження багатьох науковців, зокрема таких, як А. Г. Кравченко (А. Н. Kravchenko) [2], Г. А. Осетинська (Н. А. Osetynska) [3], О. П. Письменна (О. Р. Pysmenna) [4], Ю. Ю. Рябченко (Yu. Yu. Riabchenko) [5], Ю. В. Тищенко (Yu. V. Tyshchenko) [6], О. Ю. Черняк (O. Yu. Cherniak) [7] та ін. Однак увага правників в основному приділялась загальним питанням захисту прав споживачів, у тому числі судовому, а також конституційно-правовим та адміністративно-правовим проблемам статусу споживача й захисту його прав. Питання реалізації прав споживачів за договором про виконання робіт (надання послуг) здебільшого залишилися без належної уваги дослідників.

Мета статті полягає в дослідженні обсягу та змісту прав фізичної особи – споживача та особливостей їх реалізації при укладенні та виконанні договору про виконання робіт (надання послуг).

Виклад основного матеріалу. Правове регулювання зобов'язань з виконання робіт та надання послуг здійснюється відповідно до Цивільного кодексу України від 16.01.2003 р. № 435-IV (надалі – ЦК України) [8], інших актів цивільного законодавства. Підрядник, який здійснює підприємницьку діяльність за договором побутового підряду, згідно з ч. 1 ст. 865 ЦК України зобов'язується виконати за завданням фізичної особи (замовника) певну роботу, призначену для задоволення побутових та інших особистих потреб, а замовник зобов'язується прийняти та оплатити виконану роботу. У свою чергу за договором про надання послуг одна сторона (виконавець) зобов'язується за завданням другої сторони (замовника) надати послугу, яка споживається в процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності, а замовник зобов'язується оплатити виконавцеві зазначену послугу, якщо інше не встановлено договором (ч. 1 ст. 901 ЦК України).

За вказаними договорами робота виконується (послуга надається) однією стороною (підрядником, виконавцем) за завданням другої сторони – замовника. Їх виконання, зазвичай, потребує певного часу та передбачає вчинення підрядником (виконавцем) послідовно сукупності дій (наприклад, виготовлення

речі та передача її замовникові; зберігання). Порухення підрядником (виконавцем) умов договору може спричинити для замовника негативні наслідки. Особливо це важливо, коли замовником у таких договорах виступає фізична особа – споживач, якому протистоїть, зазвичай, більш юридично підготовлений та економічно сильний підприємець. Специфіка цивільно-правового статусу споживача, як підкреслює О. Ю. Черняк (O. Yu. Cherniak), виявляється у двох особливостях: моменті виникнення в особи такого статусу та в наділенні споживача в рамках спеціального правового статусу додатковими правовими можливостями [7, с. 8]. Тому з метою належного забезпечення прав фізичних осіб – споживачів цивільним законодавством передбачено юридичні гарантії, що поширюють на зобов'язання за участю фізичних осіб – споживачів правовий режим, встановлений законодавством про захист прав споживачів, нормами якого надаються додаткові, порівняно з загальними положеннями цивільного законодавства, можливості захисту своїх прав та інтересів на випадок їх порушення.

Так, відповідно до ч. 2 ст. 627 ЦК України у договорах за участю фізичної особи – споживача враховуються вимоги законодавства про захист прав споживачів, основним актом якого є Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 р. № 1023-ХІІ (надалі – ЗУ № 1023-ХІІ) [9]. Разом із тим, урахувавши, що окремі види правовідносин за участі споживачів регулюються й спеціальними законами України (наприклад, страхування, перевезення, фінансові послуги, житлово-комунальні послуги тощо), ЗУ № 1023-ХІІ застосовується в частині, не врегульованій спеціальним законом [10, с. 23]. Крім вказаного ЗУ № 1023-ХІІ, законодавство про захист прав споживачів включає ЦК України, Господарський кодекс України [11] та інші нормативно-правові акти, що містять положення законодавства про захист прав споживачів. До відносин за договором побутового підряду, не врегульованих ЦК України в силу прямої вказівки закону (ч. 3 ст. 865 ЦК України), застосовується законодавство про захист прав споживачів.

Перш ніж перейти до визначення змісту відносин за участю фізичної

особи – споживача, доцільно дослідити їх понятійний апарат. Так, законодавством про захист прав споживачів (пункти 3, 17, 21, 22. ч. 1 ст. 1 ЗУ № 1023-ХІІ) встановлено, що споживачем є фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника. Е науковій літературі висловлюється слушна пропозиція щодо необхідності розширення змісту поняття «споживач», яким має вважатися фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги) для задоволення особистих, у тому числі сімейних, домашніх, культурно-побутових, фінансових та інших особистих потреб, не пов'язаних з підприємницькою діяльністю [3, с. 8]. Особою, яка виконує роботи або надає послуги споживачеві, є виконавець – суб'єкт господарювання. Відповідно роботою є діяльність виконавця, результатом якої є виготовлення товару або зміна його властивостей за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб, а послугою – діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб. Забезпечувана державою можливість задоволення потреб людини (біологічних, соціальних, духовних та ін.), які відповідають достатньому життєвому рівню для неї та її сім'ї через посередництво використання якісних товарів і послуг (робіт), а також вдатися до державної охорони й захисту такої діяльності, як стверджує А. В. Рабінович (A. V. Rabinovych), визначає зміст суб'єктивно-юридичного споживчого права людини [12, с. 9].

Виконання роботи (надання послуги) здійснюється відповідно до умов укладеного договору. Обсяг робіт (послуг) має бути узгоджений із замовником при укладенні договору. Тому відступи підрядника (виконавця) в односторонньому порядку від умов договору, за загальним правилом, не допускаються і розглядаються як порушення зобов'язання, що породжує для

нього негативні правові наслідки, в тому числі заходи цивільно-правової відповідальності.

Правам споживача за договором про виконання робіт (надання послуг) (за винятком виконання робіт з гарантійного ремонту) в ЗУ № 1023-ХІІ присвячена окрема десята стаття. Необхідно підкреслити, що результати робіт та послуги розглядаються цивільним законодавством як самостійні об'єкти цивільних прав, що визначає особливості їх предмету та потребує різного правового режиму. ЦК України врегульовано зобов'язання, що виникають на підставі договору про виконання роботи (договору підряду) та надання послуг окремими главами (наприклад, підряд – гл. 61; послуги – глави 63–74), тоді як ст. 10 ЗУ № 1023-ХІІ об'єднує ці два види зобов'язань стосовно обсягу та змісту прав споживача. Положення ст. 10 ЗУ № 1023-ХІІ, присвячені правам споживача як за договором про виконання робіт (підряду), так і договором з надання послуг, та значною мірою кореспондують із нормами параграфів 1 і 2 гл. 61 ЦК України, присвячених договору підряду (споживчого підряду), що не повною мірою відповідає інтересам одержувачів послуг.

Водночас слід відмітити, що зміст ст. 10 ЗУ № 1023-ХІІ значно ширший за її назву, яка визначає лише права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг), тоді як за наявності встановлених договором або законом підстав вказана норма надає споживачеві право в односторонньому порядку повністю чи частково відмовитися від укладеного договору або вимагати його розірвання як у випадку порушення підрядником (виконавцем) умов договору, так і з підстав, не пов'язаних з його порушенням.

Прикладом «хитрощів» підрядника (виконавця), які не носять характеру порушення договору, може слугувати досить поширене намагання підрядника (виконавця) збільшити обсяг робіт (послуг) та їх вартість, повідомляючи про це замовника після укладення договору, а інколи і після їх виконання (надання), ставлячи при цьому споживача перед фактом наперед не очікуваних додаткових витрат. У таких випадках закон, захищаючи інтереси споживача, встановлює обов'язкову попередню згоду замовника на виконання таких робіт (збільшення

їх вартості) під «страхом» їх несплати. Із ЦК України (ч. 1 ст. 867) вбачається пряма заборона підрядникові взагалі нав'язувати замовникові включення до договору побутового підряду додаткових оплатних робіт або послуг. При цьому додатковими необхідно вважати, крім робіт (послуг), взагалі не передбачених умовами договору, також і ті роботи (послуги), які передбачені договором, але виконані у більшому обсязі. У разі порушення цієї вимоги замовник має право відмовитися від оплати відповідних робіт або послуг. У той же час ЗУ № 1023-ХІІ дещо звужує вказане обмеження підрядника (виконавця). Так, якщо під час виконання робіт (надання послуг) виникає необхідність у додаткових роботах (послугах), що не були передбачені умовами договору, виконавець зобов'язаний одержати від споживача дозвіл на виконання таких робіт (надання послуг). Тому будь-які додаткові роботи (послуги), виконані (надані) виконавцем без згоди споживача, не створюють для нього будь-яких зобов'язань щодо їх оплати.

Саме тому виконавець зобов'язаний також негайно повідомити споживача, якщо після укладення договору стане очевидним, що роботи (послуги), зважаючи на їх ціну (вартість) та характеристики або інші обставини, явно не задовольнятимуть інтереси або вимоги споживача, або вартість робіт (послуг) може істотно зрости, ніж можна було очікувати під час укладення договору. Споживач, одержавши таке повідомлення від виконавця, має право відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг) без штрафних санкцій з боку виконавця.

Слід зауважити, що відмова замовника від договору за таких обставин не є наслідком порушення його підрядником (виконавцем). Це право надано замовникові, враховуючи особливості відносин сторін за договором про виконання робіт (надання послуг) та його майновий (фінансовий) стан, оскільки істотне збільшення вартості замовлених робіт (послуг) може бути для споживача неприйнятним, а подальше виконання договору порушуватиме баланс майнових інтересів сторін, а також принцип розумності та справедливості. Незважаючи на те, що така відмова замовника від договору

може завдати виконавцеві збитків (зокрема, упущеної вигоди), вона вважається правомірною дією, тому відшкодування замовником понесених виконавцем збитків та сплата штрафних санкцій не допускається.

У Законі України № 1023-ХІІ нічого не сказано про долю виконаних робіт (наданих послуг) у разі відмови замовника від договору, а тому це питання вирішується виходячи із загальних положень ЦК України. За договором про виконання робіт підрядник може вимагати від замовника оплати виконаної частини роботи (ч. 4 ст. 844 ЦК України). У разі неможливості виконати договір про надання послуг, що виникла не з вини виконавця, замовник, відповідно до ч. 2. ст. 903 ЦК України, зобов'язаний виплатити виконавцеві розумну плату. Як вбачається, розмір розумної плати має визначатись, виходячи з обсягу (пропорційно) наданої ним послуги. Більш того, замовник має право у будь-який час до здачі йому роботи відмовитися від договору побутового підряду, сплативши підрядникові частину встановленої ціни роботи пропорційно роботі, фактично виконаній до повідомлення про відмову від договору, та відшкодувавши йому витрати, здійснені до цього моменту з метою виконання договору, якщо вони не входять до частини ціни роботи, яка підлягає сплаті. Позбавлення замовника цього права не допускається (ч. 2 ст. 867 ЦК України).

Виконуючи взяті на себе зобов'язання за договором про виконання робіт (надання послуг), підрядник (виконавець) може відступити від його умов як щодо дотримання строків виконання завдання замовника, так і якості роботи (послуги), допускаючи недоліки, в тому числі істотні, у виконаній роботі (наданій послугі). Проте виконавець не несе відповідальності за невиконання, прострочення виконання або інше неналежне виконання зобов'язання та недоліки у виконаних роботах або наданих послугах, якщо доведе, що вони виникли з вини самого споживача чи внаслідок дії непереборної сили (ч. 6 ст. 10 Закону України № 1023-ХІІ).

Порушення підрядником (виконавцем) умов договору щодо строків виконання роботи (надання послуги) надає споживачеві право відмовитися від

договору або розірвати його, а також стягнути з підрядника (виконавця) збитки та пеню. У разі якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим, споживач має право відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг) і вимагати відшкодування збитків (ч. 1 ст. 10 Закону України № 1023-ХІІ). Ця норма узгоджується з ч. 2 ст. 849 ЦК України, проте частково обмежуючи споживача у праві на односторонню відмову від договору. Так, якщо значну частину обсягу послуги чи робіт (понад 70 % загального обсягу) вже було виконано, споживач має право розірвати договір лише стосовно частини послуги або робіт, що залишилися.

Крім відмови від договору (його розірвання), пов'язаних із простроченням виконання роботи (надання послуги), споживачеві надається право стягнути з підрядника (виконавця) також і законну неустойку – пеню. У разі коли виконавець не може виконати (прострочує виконання) роботу (надання послуги) згідно з договором, за кожний день (кожну годину, якщо тривалість виконання визначено у годинах) прострочення споживачеві сплачується пеня у розмірі 3 % вартості роботи (послуги), якщо інше не передбачено законодавством. У разі коли вартість роботи (послуги) не визначено, виконавець сплачує споживачеві неустойку в розмірі 3 % загальної вартості замовлення (ч. 5 ст. 10 Закону України № 1023-ХІІ). Пеня як особливий вид відповідальності за неналежне виконання зобов'язання має на меті, крім відшкодування збитків після вчиненого порушення щодо виконання зобов'язання, додаткову стимулюючу функцію для добросовісного виконання зобов'язання. Крім того, до моменту вчинення порушення пеня відіграє забезпечувальну функцію, і навпаки, з моменту порушення – міра відповідальності. Сплата виконавцем неустойки (пені), встановленої в разі невиконання, прострочення виконання або іншого неналежного виконання зобов'язання не звільняє його від виконання зобов'язання в натурі.

Судовою практикою підтримано стягнення пені у розмірі 3 % вартості

роботи (послуги) за прострочення виконання роботи (надання послуги), в тому числі й фінансових послуг, оскільки правовідносини, які виникають із кредитних договорів, договорів банківського вкладу, договорів страхування, підпадають під дію Закону № 1023-ХІІ.

Так, Верховний Суд України у постанові від 13.03.2017 р. у справі № 761/14537/15-ц [13] дійшов правового висновку, що вкладник за договором банківського вкладу (депозиту) є споживачем фінансових послуг, а банк – їх виконавцем і несе відповідальність за неналежне надання цих послуг, передбачену ч. 5 ст. 10 Закону України № 1023-ХІІ, а саме сплату пені в розмірі 3 % вартості послуги за кожен день прострочення. Водночас звертає на себе увагу, що така позиція Верховного Суду України не визначається послідовністю. Для прикладу можна навести рішення Верховного Суду України від 31.03.2010 р. у справі № 6-29925св09 [14], в якому підкреслено, що положення ч. 5 ст. 10 Закону України № 1023-ХІІ, яка встановлює відповідальність виконавця за невиконання робіт (послуг) в обумовлений договором строк у вигляді сплати пені, відносин між сторонами не регулюють, оскільки після укладення договорів між банком та позивачами виникли зобов'язальні відносини, які регулюються нормами зобов'язального права та положеннями укладених договорів банківських вкладів. І лише з 11.05.2016 р., з прийняттям постанови у справі № 6-37цс16 [15], Верховний Суд України змінив свою правову позицію на протилежну, ставши на бік споживачів.

У частині поширення положень ч. 5 ст. 10 Закону України до страхових відносин, слід звернутись до постанови Верховного Суду України від 11.03.2015 р. у справі № 6-126цс14 [16], в якій висловлено правову позицію, згідно з якою положення щодо відповідальності страховика, закріплені в Законі України «Про страхування» та гл. 67 ЦК України, є спеціальними нормами права, а в Закону України № 1023-ХІІ – загальними. Розмір неустойки як відповідальність страховика за договором страхування має бути визначено в такому договорі. Якщо ж такий розмір не було визначено сторонами в договорі страхування, то до спірних правовідносин застосовується ч. 5 ст. 10 Закону

України № 1023-ХІІ, якщо укладений договір страхування спрямований на задоволення особистих потреб застрахованої особи.

У цьому контексті слід враховувати положення ч. 3 ст. 551 ЦК України, якою передбачено, що розмір неустойки може бути зменшений за рішенням суду, якщо він значно перевищує розмір збитків, та за наявності інших обставин, які мають істотне значення (ступінь виконання зобов'язання боржником, причини невиконання або неналежного виконання, незначності прострочення у виконанні зобов'язання, негайного добровільного усунення винною стороною порушення та його наслідків, майновий стан сторін, які беруть участь у зобов'язанні, не лише майнові, але й інші інтереси сторін, які заслуговують на увагу).

На підтвердження цього можна навести судову практику, відповідно до якої ч. 3 ст. 551 ЦК України є застосовною і до неустойки, встановленої як договором, так і законом. Так, Вищий спеціалізований суд України з розгляду цивільних і кримінальних справ в ухвалі від 26.01.2017 р. у справі № 361/4093/15-ц [17] підкреслив, що зменшення неустойки можливе тільки тоді, коли це не заборонено законом, а Законом України № 1023-ХІІ не заборонено зменшувати розмір неустойки у разі прострочення виконання робіт. Виходячи з викладеного, суд дійшов обґрунтованого висновку про наявність підстав для зменшення розміру неустойки до 5 % заявленої суми, з огляду на занадто завищений її розмір, не співмірність із розміром основної заборгованості, а також з урахуванням тих обставин, що позивач зволікав тривалий час зі зверненням до суду.

Іншим найпоширенішим порушенням договору про виконання робіт (надання послуги) є недотримання підрядником (виконавцем) вимог договору щодо якості роботи (послуги) як міри придатності й корисності роботи (послуги) [4, с. 10]. Наслідки такого порушення залежать від того, чи є недоліки, виявлені у виконаній роботі (наданій послугі), істотними, чи такими не є. Про відступи від умов договору та інші недоліки в роботі (послугі), що не могли бути виявлені при звичайному способі її прийняття, споживач

зобов'язаний повідомити виконавцеві не пізніше трьох діб після їх виявлення.

Відмінність між «просто» недоліком та недоліком істотним за змістом Закону України № 1023-ХІІ полягає в тому, що недоліком є будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативно-правових актів і нормативних документів, умовам договорів або вимогам, що пред'являються до неї, а також інформації про продукцію, наданій виробником (виконавцем, продавцем), а істотний недолік – це недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення, виник з вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення виявляється знову з незалежних від споживача причин і при цьому наділений хоча б однією з нижченаведених ознак: а) він взагалі не може бути усунутий; б) його усунення потребує понад 14 календарних днів; в) він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором. Для визнання недоліків істотними мають бути всі три обов'язкові ознаки та хоча б одна з факультативних ознак (пп. а–в).

Якщо під час виконання робіт (надання послуг) стане очевидним, що їх не буде виконано з вини виконавця згідно з умовами договору, споживач має право призначити виконавцю відповідний строк для усунення недоліків, а в разі невиконання цієї вимоги у визначений строк – розірвати договір і вимагати відшкодування збитків або доручити виправлення недоліків третій особі за рахунок виконавця (ч. 2 ст. 10 Закону України № 1023-ХІІ). Вказана норма кореспондує ч. 3 ст. 849 ЦК України, що визначає права замовника під час виконання роботи лише з тією відмінністю, що за ЦК України споживач в разі невиконання підрядником цієї вимоги – вправі відмовитися від договору підряду, тоді як ЗУ № 1023-ХІІ надає споживачеві лише право на розірвання договору. Слід зазначити, що положення ЦК України є більш привабливими для замовника порівняно з нормами Закону України № 1023-ХІІ, який встановлює судовий порядок розірвання договору.

У разі виявлення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) під час приймання виконаної роботи (наданої послуги) або її виконання (надання), а в разі неможливості виявлення недоліків під час приймання виконаної роботи

(наданої послуги) – протягом гарантійного чи іншого строку, встановленого договором, чи протягом двох років з дня прийняття виконаної роботи (наданої послуги) у разі відсутності гарантійного чи іншого строку, встановленого законодавством або договором, споживач має право на свій вибір вимагати:

- 1) безоплатного усунення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) у розумний строк;
- 2) відповідного зменшення ціни виконаної роботи (наданої послуги);
- 3) безоплатного виготовлення іншої речі з такого ж матеріалу і такої ж якості чи повторного виконання роботи;
- 4) відшкодування завданих йому збитків з усуненням недоліків виконаної роботи (наданої послуги) своїми силами чи із залученням третьої особи;
- 5) реалізації інших прав, що передбачені чинним законодавством на день укладення відповідного договору.

Вимога про безоплатне усунення недоліків роботи, виконаної за договором побутового підяду, які можуть становити небезпеку для життя або здоров'я замовника та інших осіб, відповідно до ч. 3 ст. 872 ЦК України, може бути пред'явлена замовником або його правонаступником протягом десяти років з моменту прийняття роботи, якщо у встановленому законом порядку не передбачено більш тривалі строки (строки служби). Така вимога може бути пред'явлена незалежно від того, коли виявлено ці недоліки, в тому числі й при виявленні їх після закінчення гарантійного строку. У разі невиконання підрядником цієї вимоги замовник має право протягом цього ж строку вимагати повернення частини ціни, сплаченої за роботу, або відшкодування його витрат на усунення недоліків.

За наявності в роботі (послугі) істотних недоліків споживач має право вимагати розірвання договору та відшкодування збитків. Більш того, якщо істотні недоліки було виявлено в роботі (послугі), виконаній з матеріалу споживача, споживач має право вимагати на свій вибір або виконання її з такого ж матеріалу виконавця, або розірвання договору і відшкодування збитків. Такі вимоги можуть бути пред'явлені споживачем протягом строків,

передбачених нормативно-правовими актами та нормативними документами, умовами договору, а в разі відсутності таких строків – протягом 10 років.

Виконавець несе відповідальність за втрату, псування чи пошкодження речі, прийнятої ним від споживача для виконання робіт (надання послуг). Характерним є те, що він не звільняється від відповідальності, якщо рівень його наукових і технічних знань не дав змоги виявити особливі властивості речі, прийнятої ним від споживача для виконання робіт (надання послуг). У цьому випадку виконавець протягом місяця зобов'язаний відшкодувати такі збитки.

Крім відшкодування збитків, завданих споживачеві порушенням умов договору, виконавець також несе відповідальність за шкоду, завдану життю, здоров'ю або майну споживача, що виникла у зв'язку з використанням речей, матеріалів, обладнання, приладів, інструментів, пристосувань чи інших засобів, необхідних для виконання ним робіт (надання послуг), незалежно від рівня його наукових і технічних знань, що дає змогу виявити їх властивості згідно з законодавством.

Висновки. Таким чином, законодавством про захист прав споживачів надано додаткові правові гарантії захисту прав фізичних осіб – споживачів при укладенні та виконанні договорів про виконання роботи та надання послуг. У той же час системний аналіз відповідних норм ЦК України та Законом України № 1023-ХІІ дозволяє стверджувати, що останній правовий акт в окремих випадках захищає інтереси споживачів у меншій мірі, ніж положення ЦК України, що вимагає поступового впровадження у сферу його регулювання міжнародних стандартів щодо належного забезпечення реалізації прав споживачів.

Список літератури:

1. Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року: розпорядження Кабінету Міністрів України від 29.03.2017 р. № 217-р. *Офіційний вісник України*. 2017. № 30. Ст. 894.
2. Кравченко А. Г. Адміністративно-правове регулювання в сфері забезпечення прав споживачів в Україні: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Харків, 2010. 18 с.
3. Осетинська Г. А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Київ, 2006. 20 с.
4. Письменна О. П. Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав

споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг): автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Одеса, 2006. 19 с.

5. Рябченко Ю. Ю. Судовий захист прав споживачів: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Київ, 2009. 19 с.

6. Тищенко Ю. В. Конституційно-правове регулювання забезпечення прав споживачів в Україні: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Київ, 2011. 20 с.

7. Черняк О. Ю. Цивільно-правовий статус споживача у контексті адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Київ, 2011. 19 с.

8. Цивільний кодекс України: Закон України від 16.01.2003 р. № 435-IV. *Офіційний вісник України*. 2003. № 11. Ст. 461.

9. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-XII (в ред. Закону України від 1.12.2005 р. № 3161-IV). *Офіційний вісник України*. 2006. № 1–2. Ст. 1.

10. Судова практика з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009–2012 рр.): лист Верховного Суду України від 01.02.2013 р. *Вісник Верховного Суду України*. 2013. № 1. С. 15 – 32.

11. Господарський кодекс України: Закон України від 16.01.2003 р. № 436-IV. *Офіційний вісник України*. 2003. № 11. Ст. 462.

12. Рабінович А. В. Право людини на гідний рівень споживання та юридичний механізм його забезпечення в Україні (загальнотеоретичне дослідження): автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Одеса, 2007. 18 с.

13. Постанова Верховного Суду України від 13.03.2017 р., судова справа № 761/14537/15-ц. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/65492535> (дата звернення: 17.09.2017).

14. Рішення Верховного Суду України від 31.03.2010 р., судова справа № 6-29925св09. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/8866637> (дата звернення: 17.09.2017).

15. Постанова Верховного Суду України від 11.05.2016 р., судова справа № 6-37цс16. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/57678639> (дата звернення: 17.09.2017).

16. Постанова Верховного Суду України від 11.03.2015 р., судова справа № 6-126цс14. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/43307409> (дата звернення: 17.09.2017).

17. Ухвала Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ від 26.01.2017 р., судова справа № 361/4093/15-ц. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/64399070#> (дата звернення: 17.09.2017).

References:

1. Pro skhvalennia Kontseptsii derzhavnoi polityky u sferi zakhystu prav spozhyvachiv na period do 2020 roku: rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 29.03.2017 r. № 217-r. (2017). *Ofitsijnyj visnyk Ukrainy – Official Gazette of Ukraine*, 30, art. 894.

2. Kravchenko, A.H. (2010). Administratyvno-pravove rehulivannia v sferi zabezpechennia prav spozhyvachiv v Ukraini. *Extended abstract of candidate's thesis*. Kharkiv [in Ukrainian].

3. Osetynska, H.A. (2006). Tsyvilno-pravovi zakhyst prav spozhyvachiv za zakonodavstvom Ukrainy. *Extended abstract of candidate's thesis*. Kyiv [in Ukrainian].

4. Pysmenna, O.P. (2006). Pravovidnosyny, shcho vynykaiut u zviazku z porushenniam prav spozhyvachiv vnaslidok nedolikov tovariv, robit (poslugh). *Extended abstract of candidate's thesis*. Odesa [in Ukrainian].

5. Riabchenko, Iu.Iu. (2009). Sudovi zakhyst prav spozhyvachiv. *Extended abstract of candidate's thesis*. Kyiv [in Ukrainian].

6. Tyshchenko, Iu.V. (2011). Konstytutsiino-pravove rehulivannia zabezpechennia prav spozhyvachiv v Ukraini. *Extended abstract of candidate's thesis*. Kyiv [in Ukrainian].

7. Cherniak, O.Iu. (2011). Tsyvilno-pravovi status spozhyvacha u konteksti adaptatsii zakonodavstva Ukrainy do zakonodavstva Yevropeiskoho Soiuzu. *Extended abstract of candidate's*

thesis. Kyiv [in Ukrainian].

8. Tsyvilnyi kodeks Ukrainy: Zakon Ukrainy vid 16.01.2003 r. № 435-IV. (2003). *Ofitsijnyj visnyk Ukrainy – Official Gazette of Ukraine*, 11, art. 461.

9. Pro zakhyst prav spozhyvachiv: Zakon Ukrainy vid 12.05.1991 r. № 1023-XII (v red. Zakonu Ukrainy vid 1.12.2005 r. № 3161-IV). (2006). *Ofitsijnyj visnyk Ukrainy – Official Gazette of Ukraine*, 1–2, art. 1.

10. Sudova praktyka z rozghliadu tsyvilnykh sprav pro zakhyst prav spozhyvachiv (2009 – 2012 rr.): lyst Verkhovnoho Sudu Ukrainy vid 01.02.2013 r. (2013). *Visnyk Verkhovnoho Sudu Ukrainy*, 1, 15–32 [in Ukrainian].

11. Hospodarskyi kodeks Ukrainy: Zakon Ukrainy vid 16.01.2003 r. № 436-IV. (2003). *Ofitsijnyj visnyk Ukrainy – Official Gazette of Ukraine*, 11, art. 462.

12. Rabinovych, A.V. (2007). Pravo liudyny na hidnyi riven spozhyvannia ta yurydychnyi mekhanizm yoho zabezpechennia v Ukraini (zahalnoteoretychne doslidzhennia): *Extended abstract of candidate's thesis*. Odesa [in Ukrainian].

13. Postanova Verkhovnoho Sudu Ukrainy vid 13 bereznia 2017 r., sudova sprava № 761/14537/15-ts. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/65492535>.

14. Postanova Verkhovnoho Sudu Ukrainy vid 31.03.2010 r., sudova sprava № 6-29925sv09. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/8866637>.

15. Postanova Verkhovnoho Sudu Ukrainy vid 11.05.2016 r. sudova sprava № 6-37tss16. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/57678639>.

16. Postanova Verkhovnoho Sudu Ukrainy vid 11.03.2015 r. sudova sprava № 6-126tss14. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/43307409>.

17. Ukhvala Vyshchoho spetsializovanoho sudu Ukrainy z rozghliadu tsyvilnykh i kriminalnykh sprav vid 26 sichnia 2017 r., sudova sprava № 361/4093/15-ts. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/64399070#>.

Янишен В. П. Особенности реализации прав потребителей по договору о выполнении работ (предоставление услуг).

Рассмотрены особенности реализации прав физических лиц – потребителей по договорам о выполнении работ и оказании услуг. Раскрыто объем и содержание прав потребителей на стадиях заключения и выполнения договоров о выполнении работ и услуг. Акцентируется внимание на соотношении специальных и общих правовых норм в сфере реализации прав потребителей по договорам о выполнении работ (оказании услуг).

Ключевые слова: потребитель; исполнитель; работа; услуга; надлежащее качество; недостаток; пеня; ответственность исполнителя.

Yanyshen V. P. Features of realizing the rights of consumers by the contract of the works performance (providing services).

The article is devoted to the legal analysis of the volume and content of the rights of individuals – consumers in the obligations for the performance of work and the provision of services, as well as the peculiarities of their implementation. It is preposterous that consumers in Ukraine are not protected by the state and the law due to the declarative nature of proclaimed rights and the absence of mechanisms for their implementation and restoration recognized by the authorities. The legal basis for refusal of the consumer from the contract on the performance of works (provision of services) and the consequences of such a refusal have been explored. The consumer's refusal from an agreement on performance of works (rendering of services) is a legitimate action, and therefore does not provide for the use of measures of civil liability of the consumer.

Keywords: consumer; performer; work; service; proper quality; drawback; fine; responsibility of the executor.

Надійшла до редколегії 14.11.2017 р.