

УДК 338.431

Новоїтенко І.В., доцент кафедри економіки і права НУХТ

Novoitenko I.V., docent of faculty of economy and the right NUFT

Новоїтенко И.В., доцент кафедры экономики и права НУПТ

## РЕГУЛЮВАННЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ В АСПЕКТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

## REGULATION OF PRODUCT QUALITY IN TERMS OF CONSUMER PROTECTION

## РЕГУЛИРОВАНИЕ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ В АСПЕКТЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

*В ринкових умовах господарювання лояльність споживачів до продукції є визначальною характеристикою її якості, а регулювання якості продукції підприємств забезпечується не лише державними стандартами та процедурою сертифікації відповідності, але й споживчим правом.*

**Ключові слова:** *якість, права споживачів, стандарти, харчова продукція, ГМО, харчові добавки.*

*In market economy conditions consumer loyalty to products is a defining characteristic of its quality control and quality of products is ensured not only state standards and granting certificates of conformity, but consumer rights.*

**Key words:** *quality, consumer rights, standards, food production, GMO, food additives.*

*В рыночных условиях хозяйствования лояльность потребителей к продукции является определяющей характеристикой ее качества, а регулирование качества продукции предприятий обеспечивается не только государственными стандартами и процедурой сертификации соответствия, но и потребительским правом.*

**Ключевые слова:** *качество, права потребителей, стандарты, пищевая продукция, ГМО, пищевые добавки.*

**I. Вступ** Досить тривалий час поняття “якість” ототожнювалось із технічним рівнем продукції, який насправді є лише одною з сутнісних ознак якості, що характеризує продукцію в аспекті досконалості її технічних характеристик.

Не менш важливим, особливо сьогодні, є розгляд якості як соціальної категорії, що визначається відношенням всіх членів суспільства до результатів праці в аспекті рівня задоволення потреб продукцією.

**II. Постановка завдання** На сьогоднішній день немає єдиного тлумачення сутності якості, оскільки під впливом науково-технічного прогресу та розвитку економіки погляди науковців на визначення сутності даної категорії змінювались та доповнювались. Оскільки соціальна складова якості продукції науковцями недостатньо досліджена, пропонуємо аргументовано довести, що в ринкових умовах господарювання лояльність споживачів до певної продукції є підтвердженням її якості, а регулювання якості продукції відбувається не лише державними стандартами, але й споживчим правом.

**III. Результати** Неоднозначність тлумачення змісту категорії якості підтверджується існуванням декількох підходів щодо її визначення:

– „Якість, якщо ми хочемо управляти нею, – це відповідність вимогам” (Ф. Кросбі) [13];

– „Якість – це загальна сукупність характеристик продукції та послуги, що відносяться до маркетингу, розробки, виробництва та технічного обслуговування, за допомогою яких продукція чи послуга при своєму використанні задовольнить очікування споживача” (А.Фейгенбаум) [13];

– „У вузькому значенні якість означає якість продукції. В широкому значенні якість – це якість роботи, послуги, інформації, якість процесу, підрозділу, якість співробітників, включаючи робітників, інженерів, менеджерів та виконавчу дирекцію, якість системи, цілей...” (К. Ісікава) [14];

– „Якість – це втрати в суспільстві, викликані продукцією після того, як вона була поставлена... але не включаючи втрати, причинами яких являються внутрішні, властиві самій продукції, функції та властивості” (Г. Тагуті) [13];

– “Якість – це придатність для використання (відповідність призначенню). Якість є ступінь задоволення споживача” (Джуран Дж. М.) [14];

– „Задоволення або перевищення вимог споживачів за такою ціною, яку вони можуть дозволити, і тоді, коли вони потребують вашого виробу чи вашої послуги” (Харрінгтон Дж. Х.) [14];

– „Якість продукції – це, перш за все, функція виробничих, професійних і інших навичок персоналу” [14].

Еволюція підходів до визначення поняття “якість” свідчить про те, що якість – це комплексне поняття, яке охоплює філософський, науково-технічний, товарознавчий, економічний і соціальний аспекти.

Сучасне трактування поняття якості визначає його як “сукупність характеристик об’єкта, що відносяться до його здатності задовольняти встановлені та передбачені потреби споживача” [12]. Відмічено це й в міжнародних стандартах ISO 9000-2000.

Згідно ДСТУ ISO 9000-2001 якість – ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги.

На наш погляд, найповнішим та найточнішим з економічної точки зору є визначення якості, сформульоване Європейською організацією з контролю якості: „продукція вважається хорошої якості, якщо при мінімальних витратах протягом усього її життєвого циклу вона максимально сприяє здоров’ю і щастю людей, які залучені до її проектування і відновлення (повторного використання) за умови мінімальних витрат енергії та інших ресурсів і при допустимій (прийнятній) дії на навколишнє середовище і суспільство” [13]. Таке формулювання чітко визначає зв’язок проблеми якості продукції з іншими життєво важливими для людини проблемами – збереженням навколишнього середовища, раціональним використанням

природних ресурсів, впливом результатів господарської діяльності на умови життя наших нащадків. Проте недоліком такого визначення є нехтування принципом задоволення продукцією вимог споживачів в контексті відповідного рівня сукупності характеристик, якими володіє товар, та ступеня, до якого ці характеристики задовольняють вимоги цільових груп споживачів. Оскільки продукція, наприклад, може сприяти здоров'ю людини, але не задовольняти певних її естетичних вимог або не відповідати вимогам післяпродажного обслуговування.

Враховуючи вище зазначене, приходимо до висновку, що якість продукції – це здатність сукупності її характеристик найбільш повно задовольняти потреби споживачів.

Оскільки соціальна складова якості продукції недостатньо досліджена, пропонуємо аргументовано довести, що в ринкових умовах господарювання регулювання якості споживчим правом є не менш вагомим за державні стандарти.

Вперше захист прав споживачів було офіційно визнано в США шляхом прийняття 15 березня 1962 року «Біллю про права споживачів», в якому закріпились права на безпеку товарів та послуг, на інформацію, на вибір, бути вислуханим у суді, якщо першими трьома правами нехтують [15].

В Україні згідно Закону «Про захист прав споживачів» [3] останні під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на: захист своїх прав державою; належну якість продукції та обслуговування; безпеку продукції; необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця); відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією, звернення до суду та інших

уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав; об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

На сьогодні з метою захисту здоров'я споживачів та забезпечення добросовісної практики торгівлі харчовими продуктами понад 170 країн світу беруть активну участь у роботі глобального органу стандартизації харчової продукції Комісії Кодекс Аліментаріус (*Codex Alimentarius*). Комісія Кодекс Аліментаріус – це організація, заснована у 1961 році Всесвітньою організацією охорони здоров'я для розробки міжнародних стандартів, методичних вказівок та рекомендацій щодо харчових продуктів.

Національна комісія України з Кодексу Аліментаріус створена Постановою Кабінету Міністрів України №169 від 16 лютого 1998 р. «Про створення Національної комісії України зі зводу харчових продуктів Кодексу Аліментаріус» як консультативно-дорадчий орган, що бере участь у процесах розробки та гармонізації державних стандартів якості з міжнародними [6].

Відповідно до законодавства України з метою забезпечення споживачів якісними продовольчими товарами передбачено обов'язкове етикетування харчових продуктів, що передбачає інформування споживачів щодо: їх складу, включаючи перелік використаної у процесі виготовлення харчових продуктів сировини, в тому числі харчових добавок, номінальну кількість (масу, об'єм тощо), харчову та енергетичну цінність; відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин, які встановлені нормативно-правовими актами; позначку про наявність у їх складі генетично модифікованих компонентів; умови використання та застереження щодо вживання окремими категоріями споживачів; дату виготовлення, строк придатності [5].

Відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України (КМУ) від 13 травня 2009 р. N 468 харчові продукти, які містять генетично модифіковані організми або вироблені з їх використанням і надходять до торгової мережі мають містити позначку «генетично модифікований» або «містить генетично модифікований організм або виготовлений з його використанням». Генетично

модифіковані організми (ГМО) – це організми, у яких генетичний матеріал (ДНК) змінений так, як це не відбувається під час природного розмноження.

За нормами директиви 2001/18/ЄС, держави, які вважають, що в них є підстави стверджувати про наявність у продукції ГМО, які вже одержали письмовий дозвіл на вихід на ринок, ризику шкоди для здоров'я людини або навколишнього середовища, можуть заборонити або обмежити використання або продаж цих товарів на своїй території до вивчення питання науковим комітетом, призначеним Євросоюзом.

В Україні передбачено наявність відповідних позначок з 1 липня 2009 р. для 20% всієї продукції, що знаходиться у торговельному об'єкті, а з 1 січня 2010 року маркуванням має бути забезпечено 100% продуктів, які надходять у торгові мережі.

Крім того, постановою КМУ підвищено до 0,9 відсотка (замість 0,1) рівень вмісту ГМО для обов'язкового маркування харчового продукту, який містить генетично модифіковані організми, або вироблений з використанням генетично модифікованих організмів, що приводить порядок маркування харчових продуктів в Україні у відповідність до стандартів Євросоюзу.

Згідно ст. 3 Закону України «Про якість та безпеку харчових продуктів» [4] держава забезпечує безпечність та якість харчових продуктів з метою захисту життя і здоров'я населення від шкідливих факторів, які можуть бути присутніми у харчових продуктах, шляхом:

- встановлення обов'язкових параметрів безпечності для харчових продуктів;
- встановлення мінімальних специфікацій якості харчових продуктів у технічних регламентах;
- встановлення санітарних заходів і ветеринарно-санітарних вимог для потужностей (об'єктів) та осіб, які зайняті у процесі виробництва, продажу (постачання), зберігання (експонування) харчових продуктів;
- встановлення стандартів для харчових продуктів з метою їх ідентифікації;

– забезпечення наявності у харчових продуктах для спеціального дієтичного споживання, функціональних харчових продуктах і дієтичних добавках заявлених особливих характеристик та їх безпечності для споживання людьми, зокрема особами, які мають особливі дієтичні потреби;

– інформування та підвищення обізнаності виробників, продавців (постачальників) і споживачів стосовно безпечності харчових продуктів та належної виробничої практики;

– участі у роботі відповідних міжнародних організацій які встановлюють санітарні заходи та стандарти харчових продуктів на регіональному і світовому рівнях;

– здійснення державного нагляду з метою перевірки виконання виробниками та продавцями (постачальниками) об'єктів санітарних заходів, вимог законодавства про якість продукції.

Серед різномаяття класів та видів харчових добавок (які окремо в їжу не вживаються, але технологічно вводяться в продукти для надання їм певних властивостей) можна виділити так званий “чорний список”, які не варто споживати, оскільки вони можуть негативно впливати на організм людини. Зокрема, їх можна класифікувати в залежності від впливу на здоров'я таким чином:

– добавки, які можуть сприяти розвитку злоякісних пухлин – E 103, E105, E121, E125, E126, E130, E131, E142, E152, E210, E211, E213 – 217, E240, E330, E447;

– добавки, які спричиняють захворювання шлунково-кишкового тракту – E 221-226, E 320-322, E 338-341, E 407, E450, E461-466;

– добавки, які можуть спричинити алергічні реакції – E230, E 231, E232, E 239, E 311-331;

– добавки, які можуть спричинити хвороби печінки та нирок – E 171-173, E 320-322;

– добавки E 230-232 та E 238 – шкідливі для шкіри;

–Е 250, 251 можуть викликати розлади тиску, Е 311-313 – провокувати висипки, а Е 320-322 сприяють підвищенню рівня холестерину в крові.

Інгредієнти, позначені літерами Е-102, 110, 120, 124, 127 визнані експертами небезпечними, а Е-123 – дуже небезпечним. Через особливо токсичний вплив на організм людини в Україні заборонено використовувати харчові добавки з позначками Е-103, Е-105, Е11, Е121, Е125, Е130, Е 152 [8].

Переглянувши наведений перелік харчових добавок та інгредієнтів, споживачу варто зробити єдиний правильний висновок – при обранні продуктів треба ретельно вивчати етикетку. Адже тільки пильність та поінформованість допоможе обрати безпечну продукцію та вберегтися від негативного впливу хімічних домішок.

Реалізація продукції в Україні (у тому числі імпортованих товарів) без маркування національним знаком відповідності та/або без сертифіката відповідності чи декларації про відповідність забороняється [10]. Крім того, суб'єктам господарської діяльності забороняється змінювати строк служби (строк придатності), який зазначено на етикетці, упаковці або у супровідних документах на товар, а також вводити в обіг товари, строк придатності яких минув [3].

Забезпечення споживання якісних харчових продуктів гарантується державою, оскільки згідно законодавства споживач набуває право заміни продовольчих товарів неналежної якості на товари належної якості, або повернення сплачених ним грошей, якщо недоліки якості продукції виявлено у межах строку придатності.

Споживач має право обміняти непродуктивний товар належної (окрім деяких товарів, що не підлягають обміну [9]) на аналогічний у продавця, в якого він був придбаний, якщо товар не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням. Споживач має право на обмін товару належної якості протягом чотирнадцяти днів, не враховуючи дня купівлі.



Обмін товару належної якості провадиться, якщо він не використовувався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачеві разом з проданим товаром [3].

Відповідно до ст. 156-1 КУпАп [1] відмова працівників торгівлі, громадського харчування та сфери послуг і громадян, які займаються підприємницькою діяльністю в цих галузях, у наданні громадянам-споживачам необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про товари (роботи, послуги), їх кількість, якість, асортимент, а також про їх виробника (виконавця, продавця), у навчанні безпечного та правильного їх використання, а також обмеження прав громадян-споживачів на перевірку якості, комплектності, ваги, ціни придбаних товарів – тягнуть за собою накладення штрафу від одного до десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Згідно зі ст. 23 Закону України «Про захист прав споживачів» [3] за виготовлення або реалізацію продукції, що не відповідає вимогам нормативних документів, нормативно-правових актів стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів і навколишнього природного середовища, - передбачена відповідальність у розмірі трьохсот відсотків вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше двадцяти п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат, - у розмірі п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

**IV. Висновок** Суб'єкти господарської діяльності зобов'язані спрямовувати зусилля на виробництво і реалізацію якісної продукції, оскільки це є одною із складових її конкурентоспроможності. Однак, здійснюючи управління якістю продукції, слід акцентувати увагу не лише на технічний її рівень, дотримання якого безумовно полегшує процедуру її сертифікації, але й потреби споживачів в сукупності характеристик продукції

та процесу її придбання, що в підсумку, призводить до визначальної ролі дотримання норм споживчого права в процесі господарювання.

*Література:*

1. Глава 12, 13 Кодексу України про адміністративні правопорушення від 07.12.1984 р. №8073.
2. Цивільний Кодекс України від 16.01.2003 №435.
3. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 р.
4. Закон України «Про безпечність та якість харчових продуктів» від 23.12.1997 р. №771.
5. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку етикетування харчових продуктів, які містять генетично модифіковані організми або вироблені з їх використанням та вводяться в обіг» від 13.05.2009 р. № 468.
6. Постанова Кабінету Міністрів України «Питання Національної Комісії України з Кодексу Аліментаріус» від 03.07.2006 р.
7. Постанова Кабінету Міністрів України «Питання Координаційної Ради з питань захисту прав споживачів» від 28.03.2007 р. № 555.
8. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Переліку харчових добавок, дозволених до використання у харчових продуктах» від 4.01.1999 р. №12.
9. Постанова Кабінету Міністрів України «Про реалізацію окремих положень закону «Про захист прав споживачів» від 19.03.1994 р. №172.
10. Наказ Держспоживстандарту «Про затвердження переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні» від 01.02.2005 р. № 28.
11. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку технічного регулювання та споживчої політики у 2006-2010 роках» від 11.05.2006 р. № 267.
12. ДСТУ ISO 9001: „Системи якості. Модель забезпечення якості при проектуванні, розробці, виробництві, монтажу та обслуговуванні”

13. Менеджмент якості: Підручник./ М.І.Шаповал. – К.: Т-во „Знання”, КОО, 2003. – 475с. – (Вища освіта ХХІ століття).
14. Мутас М.П. Стандарти во имя прогресса // Стандарти и качество. – №3. – 2007. – С. 50.
15. [www.consumerunion.org.ua](http://www.consumerunion.org.ua)

*Надійшла до редколегії 2010 р.*

Стаття рекомендована до друку д.е.н., проф. Зайнчковський А.О.