

## **Новели судової практики у справах про захист прав споживачів: питання відшкодування моральної шкоди**

*Короєд Сергій Олександрович,  
доктор юридичних наук, професор*

**Анотація.** Аналізується судова практика в справах про відшкодування моральної шкоди, завданої порушенням прав споживачів, яка існувала в Україні тривалий час. Досліджуються окремі судові рішення нового Верховного Суду, в яких змінено правову позицію стосовно відшкодування моральної шкоди внаслідок порушення прав споживачів. Наводиться досвід окремих країн СНД, законодавство в яких не обмежує відшкодування моральної шкоди лише заподіянням шкоди небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією, а пов'язує таку можливість з самим фактом порушення прав споживачів. Проводиться диференціація підстав для відшкодування моральної шкоди – моральна шкода, яка завдається при безпосередньому користуванні товарами, та моральна шкода у зв'язку із подальшими неправомірними діями продавця або державних органів, які не вживають заходів для захисту прав споживача.

**Ключові слова:** споживач, права споживачів, порушення прав, захист прав, спосіб захисту, моральна шкода, судова практика.

**Koroied Serhii O. Novelties of case law in consumer protection: the issue of compensation for moral damage.**

**Annotation.** The case law in cases on compensation for moral damage caused by the violation of consumer rights, which existed in Ukraine for a long time, is analyzed. Some court judgments of the new Supreme Court, which changed the legal position regarding compensation for moral damage due to violation of consumer rights, are being investigated. The experience of some CIS countries is

presented, in which the legislation does not limit the compensation for moral damage only to the causing by goods, dangerous to human life and health, but connects this possibility only with the very fact of violation of consumer rights. It is conducted differentiation of grounds for compensation for moral damage – moral damage caused by the direct use of goods and moral damage in connection with further illegal actions of the seller or government agencies that do not take measures to protect consumer rights.

**Key words:** consumer, consumer rights, violation of rights, protection of rights, method of protection, moral damage, case law.

Загальновідомо, що продаж суб'єктами господарювання неякісних товарів або надання неякісних послуг завдає майнової та немайнової шкоди споживачам, може створювати загрозу їхньому життю і здоров'ю, пошкодити їхнє майно тощо. В усіх випадках негативних наслідків зазнає саме споживач – фізична особа, якій як людині властиві душевні страждання і переживання. Отже, поряд із можливими майновими втратами, через неправомірні дії або бездіяльність продавця (виробника) споживач може зазнавати фізичних та (або) душевних страждань або інших негативних наслідків, тобто втрат немайнового характеру, що охоплюються поняттям моральної шкоди (в розумінні п. 3 постанови

Пленуму Верховного Суду України від 31.03.1995 № 4 «Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди» [1]). Компенсувати споживачу зазначені негативні наслідки покликаний інститут відшкодування моральної шкоди.

В Україні тривалий час існувала усталена судова практика в справах про відшкодування моральної шкоди, завданої порушенням прав споживачів. Ще у постанові Пленуму Верховного Суду України від 31.03.1995 № 4 було роз'яснено, що спори про відшкодування заподіяної фізичній чи юридичній особі моральної (немайнової) шкоди розглядаються, зокрема, при порушенні зобов'язань, які підпадають під дію Закону «Про захист прав споживачів» чи інших законів,

що регулюють такі зобов'язання і передбачають відшкодування моральної (немайнової) шкоди. В подальшому Верховний Суд України в своїх узагальненнях судової практики звертає увагу, що при застосуванні такого способу захисту права, як відшкодування моральної шкоди (п. 9 ч. 2 ст. 16 ЦК України), помилки судів в основному полягали в поширенні його на випадки, для яких законом відшкодування моральної шкоди не передбачене (на договори оренди, інвестиції, позики, кредиту, банківського вкладу) [2].

Навіть ще минулого року Велика Палата Верховного Суду дотримувалася висновку про відсутність підстав для задоволення вимоги про стягнення моральної шкоди (у спорі за позовом фізичної особи про повернення банківського вкладу та відсотків), оскільки відшкодування моральної шкоди у разі порушення зобов'язання (стаття 611 ЦК України) може здійснюватися виключно у випадках, що прямо передбачені законом, а також якщо умови про відшкодування передбачені укладеним договором. При

цьому Велика Палата зазначала, що відповідно до положень статей 4, 22 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі мають право на відшкодування моральної шкоди тільки в разі її заподіяння небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законом [3].

Проте 1 вересня 2020 року Велика Палата Верховного Суду відступила від висновку щодо застосування статей 4 та 22 Закону про захист прав споживачів, викладеного у вищевказаній постанові Великої Палати Верховного Суду від 20.03.2019 у справі № 761/26293/16-ц в частині застосування норм права при вирішенні питання про відшкодування моральної шкоди за порушення договору банківського вкладу. Так, Велика Палата Верховного Суду вказала, що у спорах про захист прав споживачів відшкодування моральної шкоди прямо встановлено спеціальним законом, який регулює відносини у сфері захисту прав споживачів. Пункт 5 частини першої статті 4 Закону про захист прав споживачів передбачає, що споживачі під час

укладення, зміни, виконання та припинення договорів щодо отримання (придбання, замовлення тощо) продукції, а також при використанні продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону. Законом України від 19 травня 2011 року № 3390-VI «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції» пункт 5 частини першої статті 4 Закону про захист прав споживачів викладений в чинній редакції, яка не обмежує відшкодування моральної шкоди лише заподіянням небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством. Відповідно до пункту 19 частини першої статті 1 Закону про захист прав споживачів термін «продукція» у цьому Законі вживається в значенні – будь-які виріб (товар), робота чи послуга, що виготовляються, виконуються чи надаються для задоволення суспільних потреб. За змістом частини другої статті 22 Зако-

ну про захист прав споживачів при задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної (немайнової) шкоди. Виходячи з аналізу наведених правових норм Велика Палата Верховного Суду вказує, що порушення банком зобов'язання з повернення вкладу, незважаючи на умови укладеного договору, є недоліком продукції (неналежним наданням фінансової послуги) у розумінні законодавства про захист прав споживачів і відповідно до статей 4 та 22 Закону про захист прав споживачів має наслідком відшкодування моральної шкоди, завданої вкладникові таким неналежним наданням фінансової послуги. На думку Великої Палати, Закон про захист прав споживачів (як в чинній редакції, так і в редакції, чинній станом на дату укладення договору) не містить застережень про те, що моральна шкода споживачу відшкодовується лише у разі завдання шкоди його життю чи здоров'ю. Виходячи з положень статей 16 і 23 ЦК України та змісту права на відшкодування моральної шкоди в цілому як способу

захисту суб'єктивного цивільного права, компенсація моральної шкоди повинна відбуватися у будь-якому випадку її спричинення – право на відшкодування моральної (немайнової) шкоди виникає внаслідок порушення права особи незалежно від наявності спеціальних норм цивільного законодавства. Статті 4 та 22 Закону про захист прав споживачів у чинній редакції прямо передбачають право споживача на відшкодування моральної шкоди у правовідносинах між споживачами та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг. Вирішуючи спір щодо відшкодування моральної шкоди за порушення споживчого договору, зокрема у справі про порушення банком зобов'язання з повернення вкладу, суди мають враховувати, що моральна шкода за порушення цивільно-правового договору як спосіб захисту суб'єктивного цивільного права може бути компенсована і в тому разі, якщо це прямо не передбачено законом або тим чи іншим договором, і підлягає стягненню на підставі статей 16 та 23 ЦК України і ста-

тей 4 та 22 Закону про захист прав споживачів навіть у тих випадках, коли умовами договору право на компенсацію моральної шкоди не передбачено [4].

Пізніше Верховний Суд застосував вищезазначену правову позицію Великої Палати в іншій справі, зазначивши, що висновки судів попередніх інстанцій про те, що Закон України «Про захист прав споживачів» не регулює правовідносини, що виникли між сторонами договору купівлі-продажу майнових прав щодо об'єкта нерухомого майна – житлове будівництво та про те, що вказаним договором не передбачено відшкодування моральної шкоди, а отже відсутні підстави для її відшкодування, є помилковими [5].

Подібне тлумачення і застосування пункту 5 частини першої статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» можна спостерігати в одному з рішень Верховного Суду, ухваленого раніше зміни Великою Палатою правової позиції. Так, в одній зі справ, пославшись на пункт 5 частини першої статті 4 та статтю 22 Закону України «Про захист

прав споживачів» і статтю 23 ЦК України, урахуваючи те, що судами встановлено, що саме з вини ПАТ «Укрзалізниця» позивачу було надано неякісні послуги з перевезення, у зв'язку з чим було задоволено позовні вимоги пасажирки про стягнення вартості проїзду, колегія суддів Верховного Суду дійшла висновку, про наявність правових підстав для відшкодування позивачу завданої моральної шкоди. При цьому Верховний Суд зазначив, що пасажирка зазнала певних незручностей, як під час переїзду, так і після, через нерозв'язання спірної ситуації позасудовим способом, витрачанням свого особистого часу на звернення до суду, у зв'язку з неможливістю захистити порушене право споживача, що негативно позначилося на її психологічному та фізичному стані та призвело до моральних страждань, керуючись установленими законом принципами розумності, виваженості та справедливості, врахувавши характер і тривалість страждань, суд вважає за можливе стягнути з відповідача на користь позивача 1500 грн.

на відшкодування моральної шкоди [6].

Ще в одній зі справ Верховний Суд зазначив, що відносини щодо відшкодування моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), регулюються Законом України «Про захист прав споживачів». Захист прав споживачів, передбачених законодавством, здійснюється судом. При задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної (немайнової) шкоди (частини перша, друга статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів»). Вказаний висновок також викладений у постанові Верховного Суду у складі Об'єднаної палати Касаційного цивільного суду від 10 квітня 2019 року у справі № 360/723/16-ц (провадження № 61-22702сво18). Звертаючись до суду з указаним позовом, позивач вказував на те, що протиправними діями відповідача, шляхом припинення газопостачання в його будинок, йому було завдано моральну шкоду. Вирішуючи питання про покладення на відповідача – газопостачальне

підприємство обов'язку відшкодувати позивачу моральну шкоду, суд апеляційної інстанції дійшов невірною висновку про те, що Закон України «Про захист прав споживачів» не поширюється на спірні правовідносини. Суд першої інстанції, задовольняючи частково позовні вимоги споживача, обґрунтовано виходив із того, що діями відповідача по відключенню будинку позивача від газопостачання, які були визнані судом протиправними, та тим, що позивач не міг з 11 квітня 2017 року по 12 грудня 2017 року користуватися газом з вини відповідача, та, будучи особою похилого віку, інвалідом першої групи, був вимушений перелаштовувати свій спосіб життя, знаходити альтернативні засоби опалювання житла, приготування їжі, позивачу було завдано моральну шкоду, яка полягала у душевних стражданнях, які суд оцінив в 10000 грн. При цьому колегія суддів зазначає, що газові прилади і пристрої (плити, котли, водонагрівачі, регулятори тиску тощо) використовуються споживачем з метою задоволення власних побутових потреб у газі, а

тому безпідставне припинення газопостачання споживачу вказує на суттєве порушення та обмеження її побутових потреб, та вимагає від неї додаткових зусиль для організації свого життя. До аналогічних висновків дійшов Верховний Суд у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду у постанові від 23.10.2019 у справі № 210/4735/15-ц [7].

Як вбачається зі змісту вищенаведеної постанови Великої Палати Верховного Суду від 20.03.2019 у справі № 761/26293/16-ц, нова правова позиція щодо відшкодування моральної шкоди як способу захисту прав споживачів ґрунтується на положеннях Закону України від 19 травня 2011 року № 3390-VI «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції», яким пункт 5 частини першої статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» було викладено в іншій редакції, яка, на думку Великої Палати, не обмежує відшкодування моральної шкоди лише заподіянням небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією. До речі, по-

дібний підхід спостерігається й в законодавстві Білорусії, в якій Закон про захист прав споживачів дозволяє споживачам звернутись за захистом своїх прав при будь-якому їх порушенні [8, с. 471]. А в РФ, наприклад, з 2012 року підхід судів до питання компенсації моральної шкоди було змінено: достатньою умовою для задоволення позову про компенсацію моральної шкоди є факт порушення прав споживачів [9, с. 52]. За змістом Закону РФ про захист прав споживачів сам по собі факт порушення прав споживача презюмує обов'язок відповідача компенсувати моральну шкоду [10]. Необхідність відшкодування моральної шкоди у будь-якому випадку порушення прав та інтересів споживачів обґрунтовувалась науковцями й в Україні [11].

В Україні пункт 5 частини першої статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» (в редакції до внесення змін Законом від 19 травня 2011 року № 3390-VI) передбачав право споживачів на відшкодування майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя

і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством. Нова редакція пункту 5 частини першої статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» (в редакції згідно із Законом від 19 травня 2011 року № 3390-VI) стала передбачати право споживача на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону.

Проте наведене Великою Палатою Верховного Суду в постанові від 20.03.2019 у справі № 761/26293/16-ц тлумачення нової редакції пункту 5 частини першої статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» не відповідає тлумаченню, яке раніше висловлював Верховний Суд України, який свого часу, узагальнюючи судову практику з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009–2012 рр.), давав інше тлумачення новій редакції п. 5 ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» в редакції Закону від 19 травня 2011 р. № 3390-VI. Зокрема Верховний Суд України зазначав, що за пунктом 5 ч. 1 ст. 4 Закону України «Про

захист прав споживачів» (в редакції до внесення змін Законом від 19 травня 2011 р. № 3390-VI «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції») було розділено підстави відшкодування матеріальної та моральної шкоди. Так, у разі заподіяння споживачу шкоди (збитків) дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, він мав право лише на відшкодування майнової шкоди (збитків). А в разі заподіяння шкоди небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією споживач мав право на відшкодування як майнової, так і моральної (немайнової) шкоди у випадках, передбачених законодавством. Згідно з чинною редакцією п. 5 ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі мають право на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону. У ст. 1 Закону № 3390-VI поняття шкоди визначено як завдані внаслідок дефекту в продукції каліцтво, інше ушкодження здоров'я або смерть особи, пошкодження або зни-

щення будь-якого об'єкта права власності, за винятком самої продукції, що має дефект. Відповідно до ст. 711 ЦК (в редакції Закону № 3390-VI) шкода, завдана майну покупця, та шкода, завдана каліцтвом, іншим ушкодженням здоров'я або смертю у зв'язку з придбанням товару, що має недоліки, відшкодовується відповідно до положень гл. 82 цього Кодексу. Підстави відшкодування шкоди, завданої внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг), передбачені § 3 гл. 82 ЦК. Аналіз зазначених норм, на думку Верховного Суду України, давав підстави для висновку, що у спорах про захист прав споживачів чинне цивільне законодавство передбачає відшкодування моральної шкоди у тих випадках, якщо шкода завдана майну споживача або завдана каліцтвом, іншим ушкодженням здоров'я або смертю [12].

Проте, на нашу думку, таке обмежувальне тлумачення пункту 5 частини першої статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» не охоплює всі можливі випадки заподіяння споживачу моральної шкоди. Так, аналіз «нової» судової практики Верховно-

го Суду свідчить, що вимоги про відшкодування моральної шкоди задовольнялися, в одних випадках, у зв'язку із самим фактом порушення прав споживачів внаслідок недоліків продукції (неналежного надання послуг або надання неякісних послуг), а інших – у зв'язку із незручностями (що негативно позначалося на їх психологічному та фізичному стані та призвело до моральних страждань), яких споживачі зазнавали як під час користування товарами (отриманні послуг) або внаслідок неможливості користування товаром (послугою), так і після (через нерозв'язання спірної ситуації позасудовим способом, витрачанням свого особистого часу на звернення до суду, у зв'язку з неможливістю тривалий час захистити порушене право споживача, необхідністю вжиття додаткових зусиль для організації свого життя тощо).

Таким чином, в більшості випадків моральна шкода завдається споживачу саме неправомірними діями (бездіяльністю) продавця (виробника), які не задовольняють вимоги споживача або перешкоджають останньому в реалізації його

прав споживача. Моральної шкоди споживач може зазнавати й через бездіяльність державних органів, які не вживають заходів реагування щодо продавців – порушників прав споживачів. В цьому випадку як раз актуальним є приклад з судової практики, коли Верховний Суд задовольнив позов про відшкодування моральної шкоди на користь фізичної особи – споживача з Головного управління Держспоживслужби України в Одеській області у зв'язку із не вчиненням жодних належних дій за його зверненням (позивач вважає, що відповідач безпідставно не прийняв жодного рішення за його заявою), за яким рішення про вжиття, чи навіть би не вжиття заходів з проведення державного нагляду (контролю) не було прийнято, адже звернення позивача відповідач повертав. Окрім того, тривала боротьба за свої законні права як споживача якісних послуг виснажує його, завдає душевних страждань, що викликало у нього знервованість, дискомфорт, почуття безперспективності витрачених зусиль і часу, зневіру в законності дій відповідача, який є державним

органом. Позивач залишився без взуття взимку, яке придбав за 1400 грн. При цьому, пенсія є єдиним його джерелом доходу [13].

В юридичній літературі також допускається можливість, якщо контрагент споживача об'єктивно не винен в порушенні прав споживача, або з моменту виникнення спору сприяв його вирішенню в добровільному порядку, то «символічний розмір» компенсації – цілком розумний засіб для запобігання порушенню балансу інтересів споживачів і підприємців [14, с. 53].

Проаналізовані приклади із судової практики яскраво свідчать, що в законодавчому регулюванні відносин з відшкодування моральної шкоди, завданої порушенням прав споживачів, має місце диференціація в підставах для відшкодування. Так, ми погоджуємось із тлумаченням положень п. 5 ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», які надавав Верховний Суд України (в узагальненні Судової практики з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009–2012 рр.) стосовно того, що цивільне законодав-

ство передбачає відшкодування моральної шкоди у тих випадках, якщо шкода завдана майну споживача або завдана каліцтвом, іншим ушкодженням здоров'я або смертю. Причому, на нашу думку, така шкода повинна завдаватись (як самому споживачу, так й третім особам) при безпосередньому користуванні товарами або отриманні послуг. При цьому, таке тлумачення положень п. 5 ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», на нашу думку, не суперечить новій правовій позиції Великої Палати Верховного Суду, адже під поняття «інше ушкодження здоров'я» підпадає не лише фізичні розлади, а й порушення психічного стану, адже закон визначає здоров'я як стан повного фізичного, психічного і соціального благополуччя, а не тільки відсутність хвороб і фізичних вад (абз. 2 ч. 1 ст. 3 Основ законодавства України про охорону здоров'я), що узгоджується з положеннями ст. 23 ЦК України.

В усіх інших випадках вважаємо, що вести мову про відшкодування моральної шкоди можна лише у зв'язку із неправомірними діями про-

давця (виробника), що порушують права споживача, які він намагається реалізувати або захистити відповідно до закону (наприклад, якщо продавець не сприяв споживачу у врегулюванні конфлікту в добровільному порядку), або державних органів, які за зверненнями споживача не вживають заходів реагування щодо продавців – порушників прав споживачів.

### Список використаних джерел:

1. Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди: постанова Пленуму Верховного Суду України від 31.03.1995 № 4. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0004700-95#Text>.
2. Аналіз Верховним Судом України практики застосування судами ст. 16 Цивільного кодексу України: лист Верховного Суду України від 01.04.2014. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/VSS00073>.
3. Постанова Великої Палати Верховного Суду від 20.03.2019 у справі № 761/26293/16-ц. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/81574008>.
4. Постанова Великої Палати Верховного Суду від 01.09.2020 у справі № 216/3521/16-ц. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/91644731>.
5. Постанова Верховного Суду у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду від 07.10.2020 у справі № 755/3509/18. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/92458135>.
6. Постанова Верховного Суду у складі колегії суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду від 26.09.2018 в справі № 490/8831/15-ц. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/76859575>.
7. Постанова Верховного Суду у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду від 11.12.2019 у справі № 275/1052/17. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/86505332>.
8. Ярохович А. В. К вопросу о компенсации морального вреда потребителям в международном частном праве. Сборник работ 73-й научной конференции студентов и аспирантов Белорусского государственного университета, 16–25 мая 2016 г., Минск. В 3 ч. Ч. 2 / БГУ, Гл. управление науки; отв. за выпуск С. Г. Берлинская. Минск: БГУ, 2016. С. 471–473.
9. Богдан В. В. Компенсация морального вреда как способ защиты прав потребителей: проблема эффективности. Бизнес в законе. 2014. № 1. С. 50–53.
10. Обзор практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг (утвержден Президиумом Верховного Суда РФ 17 октября 2018 г.). URL: <https://legal.report/vs-narushenie-prav-potrebitelya-prezumiuet-obyazannost-kompensirovat-moralnyj-vred/>.

11. Бойко В. Б. Особливості відшкодування моральної шкоди споживачам: теорія і практика. Правова позиція. 2019. № 2 (23). С. 96–105.
12. Судова практика з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009–2012 рр.): Лист Верховного Суду України від 01.02.2013. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0006700-13#Text>.
13. Постанова Верховного Суду у складі колегії суддів Касаційного адміністративного суду від 30.09.2020 у справі № 815/2707/18. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/91919429>.
14. Богдан В. В. Компенсация морального вреда как способ защиты прав потребителей: проблема эффективности. Бизнес в законе. 2014. № 1. С. 50–53.