



## **Вступ. Законодавче забезпечення права споживачів на отримання інформації про товар українською мовою**

Відповідно до статті 15 Закону України "Про захист прав споживачів" та пункту 17 Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами інформація споживачеві про продукцію має надаватися відповідно до законодавства про мови. Стаття 36 Закону України "Про мови в Українській РСР" встановлює, що "маркування товарів, етикетки на товарах, інструкції щодо користування товарами, виробленими в Україні, виконуються українською мовою".

Пункт 1 статті 6 Закону України "Про захист прав споживачів" зобов'язує продавця (виробника, виконавця) надати інформацію про продукцію.

Пункт 1 статті 15 Закону України "Про захист прав споживачів" передбачає: "Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги)".

У пункті 12 Постанови Пленуму Верховного суду № 5 від 12.04.96 р. "Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів" зазначено: "продавець, виготівник, виконавець зобов'язані своєчасно надавати споживачеві необхідну достовірну інформацію про товар у доступній наочній формі, яка б забезпечувала можливість компетентного вибору. Надання інформації у технічній документації, на етикетці, тощо іноземною мовою без перекладу в зазначеному вище обов'язі слід розцінювати як відсутність необхідної інформації".

Стаття 23 Закону України "Про захист прав споживачів" встановлює відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів. Зокрема, в ній зазначено: "У разі порушення законодавства про захист прав споживачів суб'єкти господарювання сфери торговельного та інших видів обслуговування, у тому числі ресторанного господарства, несуть відповідальність за:

2) виготовлення або реалізацію продукції, що не відповідає вимогам нормативних документів, – у розмірі п'ятдесяти відсотків вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше десяти 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 десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

б) реалізацію небезпечного товару без належного попереджувального маркування, а також без інформації про правила і умови безпечного його використання – у розмірі ста відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, але не менше двадцяти

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 двадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

7) відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію – у розмірі тридцяти відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше 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'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;"

Пункт 8 Постанови Кабінету Міністрів № 506 від 11.04.2002 р. "Про затвердження Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів" визначає мову експлуатаційних документів: "На товари іноземного походження, що ввозяться в Україну, експлуатаційні документи повинні бути виконані державною мовою та мовою держави походження товару". Зокрема, в експлуатаційних документах зазначаються правила та умови ефективного і безпечного використання товару, а також інформація стосовно товару, який за певних умов може справляти небезпечний вплив на життя, здоров'я і майно споживача, та про можливі наслідки такого впливу.

Стаття 26 Закону України "Про захист прав споживачів" визначає спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері захисту прав та інтересів споживачів і його територіальні органи, встановлює їх повноваження та права.

Пункт 3 "Положення про порядок накладення та стягнення штрафів за порушення законодавства про захист прав споживачів" (Постанова Кабінету Міністрів № 1177 від 17.08.2002 р.) визначає конкретних посадових осіб, які мають право накладати штрафи: "Накладати на суб'єктів господарювання штрафи, передбачені пунктом 2 цього Положення, мають право Голова Держстандарту, його заступники, начальники територіальних органів Держстандарту та їх заступники".

## **1. Спроби захисту мовних прав у суді**

### *1.1. Олексій Середюк. Київ.*

Придбав у магазині вироблений в Україні хімічний товар із супровідною інформацією російською мовою. Продавець відмовився надати інформацію українською мовою, що змусило О.Середюка звернутися до суду. Всі судові інстанції України відмовили йому в праві на отримання інформації про товар українською мовою.

Підставою для відмови стало протизаконне твердження, що позивач звернувся з вимогою про надання інформації про товар після придбання товару. Також суддя першої інстанції втручалася в особисте життя позивача і свідків: цікавилася, чи володіють вони російською мовою, і змусила надати документи про одержання освіти, де було засвідчено відсутність вивчення російської мови.

До Європейського суду з прав людини заява не подавалася.

Додатки:

1. Копія касаційної скарги.
2. Копія Ухвали касаційної інстанції.

### *1.2. Володимир Богайчук. Київ.*

У 2003 році придбав автомобіль, вироблений в Україні, із супровідною документацією для споживача російською мовою. Виробник відмовився надавати інформацію про автомобіль українською мовою, мотивуючи відмову складністю перекладу.

Всі судові інстанції проігнорували посилання як на закони України, так і на Конвенцію "Про захист прав і основних свобод людини 1950 року".

Відмова ґрунтувалася на твердженні, що російська мова є мовою міжнаціонального спілкування. Таке твердження є антиконституційним. В Конституції України немає згадки про мову міжнаціонального спілкування. Натомість стаття 10 дає такий перелік: державна мова, мови національних меншин, мови міжнародного спілкування. Крім того, подібні твердження є абсурдними: чи може існувати мова міжнаціонального спілкування між людиною і товаром (автомобілем)?

Судами проігноровано висновок призначеної судом першої інстанції комплексної психолого-лінгвістичної експертизи, проведеної Інститутом психології Національної академії педагогічних наук.

Висновок суду про те, що позивач має інтелект і йому як споживачеві інформація українською мовою не потрібна, є відвертим глузуванням над законодавством України і громадянином В.Богайчуком за абсурдним принципом: розумним російська мова, а людям з недостатнім інтелектом – українська.

Заяву до Європейського суду з прав людини подано у липні 2008 року (заява № 35113/8)

Додатки:

1. Копія Рішення першої інстанції.
2. Копія частини заяви до Європейського суду з прав людини (українською та англійською мовами).

## **2. Спроби захисту мовних прав у державних органах**

### *2.1. Держспоживстандарт.*

У місті Києві органом, що здійснює державний контроль за додержанням законодавства про захист прав споживачів, забезпечує реалізацію державної політики

щодо захисту прав споживачів, є Головне Київське міське управління у справах захисту прав споживачів.

Практика показує, що цей орган відмовляється надавати інформацію про проведення перевірок суб'єктів господарської діяльності за порушення вимог нормативних документів у випадку відсутності інформації про товар українською мовою, а також відмовляється здійснювати відповідні перевірки.

Так, наприклад, сталося з В.Богайчуком, який подав скаргу на продавця щодо відсутності інформації про товар українською мовою. Головне Київське міське управління у справах захисту прав споживачів відмовилося здійснювати перевірку, мотивуючи це гарантованим Конституцією правом мови російської національної меншини на вільний розвиток. Ідентичний вислів містить і документ, одержаний ним із Держспоживстандарту України.

Додатки:

1. Лист Головного Київського міського управління у справах захисту прав споживачів з відмовою надати інформацію про перевірки і накладання штрафів у випадках відсутності інформації про товар українською мовою.
2. Лист Головного Київського міського управління у справах захисту прав споживачів з відмовою у проведенні перевірок з підстав, що Конституцією гарантується вільний розвиток російській мові.
3. Лист Держспоживстандарту України.

## *2.2. Виконавча служба Міністерства юстиції.*

У 2009 році було здійснено спробу в судовому порядку примусити Головне Київське міське управління у справах захисту прав споживачів здійснити свої функції стосовно одного з автосалонів з реалізації автомобілів "Шкода". Суддя першої інстанції відмовила в прийнятті заяви з підстав нерозуміння нею суті позовних вимог. Апеляційна інстанція зобов'язала цю суддю прийняти справу до розгляду.

У задоволенні позовних вимог судом першої інстанції було відмовлено з неіснуючих причин, й апеляційна інстанція задовольнила позов. 25 лютого 2011 року виконавча служба Головного управління юстиції у місті Києві винесла Постанову про відкриття виконавчого провадження, але досі зволікає з виконанням рішення суду. Це є дивним, оскільки виробник автомобілів "Шкода" почав комплектувати продукцію інформацією про товар українською мовою.

Додаток:

копія Ухвали суду про повернення позовної заяви.

## **3. Досвід захисту мовних прав у закладах харчування волонтерами Всеукраїнської громадської організації "Громадський рух "Не будь байдужим!"**

Згідно з чинним законодавством (Конституцією України, Законом України "Про мови в

Українській РСР", Законом України "Про захист прав споживачів", підзаконними нормативно-правовими актами) україномовні клієнти мають обслуговуватися українською. Дискримінація за мовною ознакою не допускається.

В 2010 році волонтерами Всеукраїнської громадської організації "Громадський рух "Не будь байдужим!" було проведено піврічний моніторинг кафе-барів-ресторанів на предмет дотримання прав україномовних громадян. Географія моніторингової діяльності: Дніпропетровськ, Донецьк, Запоріжжя, Кіровоград, Луганськ, Одеса, Полтава, Суми, Херсон, Хмельницький та Київ.

Відвідано закладів громадського харчування: 182.

Кількість закладів, у яких зафіксовано порушення: 131.

Частка закладів, де порушують права громадян України – 72%.

В 2011 році волонтерами цієї ж громадської організації було проведено ще один піврічний моніторинг кафе-барів-ресторанів на предмет дотримання прав україномовних громадян, на цей раз лише в столиці України.

Відвідано закладів громадського харчування та ресторанного господарства у місті Києві: 95.

Кількість закладів, у яких зафіксовано порушення: 63.

Частка закладів, де порушують права громадян України – 66%.

Найпоширеніші порушення, які допускають представники сфери громадського харчування та ресторанного бізнесу:

- а) обслуговування російською мовою;
- б) оформлення меню та прейскурантів російською мовою;
- в) оформлення розрахункових документів російською мовою.

Порушення прав споживачів у закладах громадського харчування та ресторанного господарства відбуваються через незнання власниками та адміністраціями закладів чинного законодавства про мови та законодавства про захист прав споживачів. Доволі часто власники та/чи адміністрації закладів самі змінюють ситуацію. Проте варто зауважити, що в певних випадках доводиться звертатися до відповідних державних органів чи органів місцевого самоврядування, на які законодавчо покладено функції із захисту прав споживачів. Реакція з боку згадуваних органів є позитивною.

## **Висновок**

1. Законодавче забезпечення українськомовних громадян на отримання інформації про товар українською мовою є задовільним.

2. Судова система України ігнорує міжнародне законодавство, законодавство України та постанови Верховного Суду України.

3. Державний орган – Держспоживстандарт – відмовляється проводити дії, спрямовані

на захист прав споживачів у частині мовних прав, але бере на себе невластиві функції тлумачення статусу мови російської національної меншини та її захисту.

4. Виконавча служба Міністерства юстиції саботує виконання рішення суду щодо зобов'язання підрозділу Держспоживстандарту провести перевірку конкретного магазину на наявність інформації для споживача українською мовою і стягнення штрафу у випадку її відсутності. Має місце свідомо протидія державних структур створенню прецеденту з виконання покладених на Держспоживстандарт функцій щодо захисту мовних прав українськомовних громадян як споживачів.

5. Порушення прав споживачів в закладах громадського харчування та ресторанного господарства відбуваються через незнання власниками та адміністраціями закладів чинного законодавства про мови та законодавства про захист прав споживачів. У цьому вбачається погана інформаційна робота відповідних державних органів, зокрема Держспоживстандарту.

6. В Україні відбувається масова дискримінація українськомовних громадян як споживачів за ознакою мови, заборонена ст. ст. 3, 4, 8 та 14 Конвенції "Про захист прав і основних свобод людини 1950 року".

7. Стан дотримання мовних прав українськомовних громадян як споживачів свідчить про необґрунтовані переваги, надані мові російської національної меншини, що виходять за межі або суперечать нормам ст. ст. 10, 11, 20 та 21 Рамкової конвенції про захист національних меншин.

*Тарас Марусик – голова Координаційної ради з питань захисту української мови при Київській міській організації товариства "Меморіал" ім. В.Стуса*

*Оксана Левкова – директор Всеукраїнської громадської організації "Громадський рух "Не будь байдужим!"*

*Володимир Богайчук – член Координаційної ради з питань захисту української мови при Київській міській організації товариства "Меморіал" ім. В.Стуса*