

Коршакова О. М.,

*кандидат юридичних наук, старший викладач кафедри правового регулювання економіки  
Харківського національного економічного університету імені Семена Кузнеця*

## ПРОБЛЕМАТИКА ВІДШКОДУВАННЯ МОРАЛЬНОЇ ШКОДИ ЗА ПОЗОВАМИ ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

**Анотація.** У статті розглянуто питання, пов'язані з відшкодуванням моральної шкоди; досліджено досвід інших країн щодо практики відшкодування моральної шкоди; надано характеристики чинного законодавства; наведено судову практику з питань відшкодування моральної шкоди за позовами споживачів; запропоновано шляхи по вдосконаленню чинного законодавства.

**Ключові слова:** моральна шкода, компенсація, розмір компенсації, споживачі, судова практика.

Конституцією України (ст. 3) закріплено основоположний принцип пріоритетності прав людини та її духовних благ порівняно з іншими соціальними цінностями. На забезпечення реалізації цього положення було закріплено низку основоположних прав і свобод людини. Як зазначає Р. О. Стефанчук [1, с. 3], перелік даних прав за своїм змістом та обсягом є чи не найповнішим у Європі щодо основних можливостей та дозволів. Так, відповідно до ст. 55 Конституції України, громадяни мають право на судовий захист особистих прав, порушених неправомірними діями як в цивільному процесі так і кримінальному, що реалізується шляхом подання цивільного позову про компенсацію моральної шкоди.

Зважаючи на правову систему, до якої відноситься держава, та особливостей законодавчої системи, відшкодування моральної шкоди різниться. Так, в Англії немає законодавчого визначення моральної шкоди. Моральна шкода відшкодовується в кожному конкретному випадку за рішенням суду. Судовою практикою визначено вимоги щодо розміру відшкодування моральної шкоди [2, с. 22]. При розгляді справ з відшкодування моральної шкоди приймається до уваги отримані психологічні травми. Так, по справах щодо захисту прав споживачів в Англії відшкодування моральної шкоди здійснюється при отриманні психологічної травми, якщо відповідач навмисно заподіяв її позивачу або при отриманні психологічної травми, отриманої в результаті побоювання за власне життя або за життя і здоров'я близького родича. Отже, при поданні позову про відшкодування моральної шкоди позивач повинен довести, що йому було завдано психологічну шкоду, спричинену психологічною травмою.

Компенсація моральної шкоди у законодавстві Німеччини регулюється Німецьким цивільним уложенням і носить визначення «гроші за страждання, біль». Відповідальність за моральну шкоду настає у випадках протиправного, умисного або необережно замаху на життя, тілесну недоторканість, здоров'я, свободу, право власності або будь-яке інше право іншої особи (§ 823). Перелік підстав для компенсації за німецьким законодавством значно ширший ніж англійський. Необхідно зазначити, що в Німецькому цивільному уложенні використовується термін «компенсація моральної шкоди». Деякі українські вчені, як, наприклад, Р. Б. Шишка [3, с. 160], вважають, що термін відшкодування не відображає суті моральної шкоди, адже не можливо виразити майнову вартість завданих страждань. А отже, термін «компенсація» є більш доречним у даних відносинах.

Поняття моральної шкоди за українським законодавством ширше ніж англійське. Так, відшкодуванню підлягає моральна шкода, завдана моральними або фізичними стражданнями. Також варто зазначити, що інститут відшкодування моральної шкоди в Україні є молодим і не позбавлений помилок. За часів Радянського Союзу цивільне право не визнавало такого позову. В Україні право на компенсацію моральної шкоди отримало законодавче закріплення лише у 1993 року, коли Цивільний кодекс України було доповнено статтею 440-1. Тому більшість категорій, що використовуються при здійсненні захисту особистих немайнових прав та відшкодування моральної шкоди є новими та недостатньо чітко сформульованими. Існують проблеми із визначенням та співвідношенням термінів шкода та збитки, компенсація або відшкодування моральної шкоди, немайна або моральна шкода та інші. Окремі вчені, як, наприклад, Н. В. Яновська [4], пропонували змінити термін «моральна шкода» на термін «психологічна шкода». О. В. Гришук [5] під моральною шкодою розуміє протиправне приниження (або замах на приниження) гідності людини, яке викликає в її психіці негативні процеси і стани. Г. Я. Оверко [6] під моральною шкодою фізичній особі пропонує розуміти шкоду стану душевної рівноваги, яка проявляється у вигляді психічних страждань. Отже, науковці визначають моральну шкоду як психічні страждання, що зазнає фізична особа внаслідок протиправних дій.

Щодо законодавчого визначення моральної шкоди, то воно передбачено низкою нормативних актів, зокрема Цивільним кодексом України, Законом України «Про захист прав споживачів» та окремими підзаконними нормативними актами. Відповідно до Методичних рекомендацій щодо відшкодування шкоди, затв. Листом Міністерства Юстиції від 13.05.2004 № 35-13/797 (далі – Методичні рекомендації), під моральною шкодою розуміються втрати немайнового характеру внаслідок моральних чи фізичних страждань, або інших негативних явищ, заподіяних фізичній чи юридичній особі незаконними діями або бездіяльністю інших осіб. Незрозумілими залишається визначення категорій «страждання» та «втрати немайнового характеру». Немайна, моральна шкода може полягати у моральних переживаннях, що настали у зв'язку із втратою родичів; неможливістю продовжувати активне суспільне життя; втратою роботи; розкриттям сімейної, лікарської таємниці; поширення відомостей, що не відповідають дійсності, що ганьблять честь, гідність або ділову репутацію особи, тимчасовим обмеженням або позбавленням будь-яких прав; фізичним болем, пов'язаним із заподіянням каліцтва; інші ушкодження здоров'я.

Підставами відповідальності, згідно з п. 5.1 Методичних рекомендацій, є наявність шкоди, протиправність діяння її заподіявача, наявність причинного зв'язку між шкодою і протиправним діянням заподіявача та вини останнього в її заподіянні.

Хотілося б зазначити проблемне питання щодо підстав настання відшкодування моральної шкоди. В судовій практиці зустрічається думка про те, що моральну шкоду можна компенсу-

вати лише тоді, коли про можливість такої компенсації напрямку вказано в договорі. Прикладом може стати рішення Малинівського районного суду м. Одеси по Справі № 1519/9192/2012 від 25.03.12 р. [7] Так, позивачу було відмовлено у відшкодуванні завданої моральної шкоди з обґрунтуванням тим, що «...між сторонами мають місце договірні відносини. Право на відшкодування моральної шкоди мотивовано неналежним виконанням зобов'язань за договором, однак договір побутового підряду не передбачає відповідальності за моральну (немайнову) шкоду. Крім того, укладаючи договір сторони не обумовлювали питання про відшкодування моральної шкоди». На нашу думку, тут має місце грубе порушення цивільного законодавства. Споживач має право на компенсацію моральної шкоди у випадку не зважаючи на договірний або позадоговірний характер відносин, якщо таку шкоду було завдано винними діями заподіювача шкоди та за інших умов, що ми розглядали вище.

Іншим дискусійним питанням є визначення розміру компенсації моральної шкоди. Очевидно, що моральна шкода не може бути розрахована так само, як шкода майнова, так як емоційні та моральні страждання не можуть бути оцінені у вартісній формі. Існує думка, що при визначенні способу та розміру компенсації моральної шкоди суди повинні брати до уваги можливість такої компенсації шляхом застосування способів, які не пов'язані із майново-грошовим відшкодуванням. Так, Р. О. Стефанчук [1] пропонує у якості компенсації завданої моральної шкоди, визнання судом факту порушення права або отримання добровільного вибачення з боку порушника. Важко погодитися з ефективністю такою компенсації, адже визнання факту порушення не надасть можливість відновити порушений психічний стан людини.

При визначенні конкретного розміру компенсації, науковці пропонують використовувати різні складові. О. В. Гришук [5] пропонує систему критеріїв для визначення розміру компенсації. Серед яких варто відзначити характер, обсяг та тривалість заподіяних позивачеві негативних психічних процесів; стан здоров'я потерпілого, тяжкість завданої йому травми; – істотність вимушених змін у життєвих і виробничих стосунках потерпілого; характеристики сторін конфлікту, мотиви їхньої поведінки, характер правопорушення і ступінь його небезпеки; ступінь вини позивача та відповідача, а також майновий стан сторін. При цьому необхідно брати до уваги і обставини, які передували правопорушенню, а також мали місце до і після нього.

Хотілося б звернути увагу на критерій «майновий стан сторін». Серед науковців немає єдиної думки про потрібність застосування даного критерію. Так, В. Усков [8, с. 25] при визначенні розміру компенсації моральної шкоди наполягає на необхідності урахування матеріального стану особи, якій така шкода була заподіяна. Він вважає, що мета компенсації моральної шкоди полягає у наданні потерпілому можливості відновити позитивні емоції за рахунок стягнутої суми, а отже заможній людині необхідна для цього значно більша сума грошей, ніж малозабезпеченій. Є. Гаврилов, навпаки, вважає, що розмір компенсації моральної шкоди не повинен залежати від особливостей постраждалої особи, ступеня його емоційності, рівня самооцінки, фізичного розвитку, статі, достатку та інше [9].

Відомий вчений О. М. Ерделевський [10] запропонував введення єдиної типової, уніфікованої для всіх випадків формули розрахунку розміру компенсації моральної шкоди. При зовнішній привабливості даного підходу у нього є один серйозний недолік. Пропонована методика не дозволяє враховувати ін-

дивідуальні особливості кожного конкретного постраждалого, особливостей справи, а тому її застосування може призвести до трансформації компенсації моральної шкоди у звичайний штраф. Тобто втрачається сутність відшкодування завданих психічних страждань людині, а відбувається лише покарання правопорушника. Погоджуємося з О. В. Крикуновим [11], який пропонує відмовитися від фіксованих меж компенсації моральної шкоди, орієнтуючи суддів на максимально повне встановлення юридично значущих обставин порушення прав, наслідків делікту, засад юридичної відповідальності та принципів компенсації моральної шкоди.

Аналізуючи судову практику з питань компенсації моральної шкоди споживачам, доходимо до неоптимістичних висновків. У переважній більшості випадків щодо компенсації моральної шкоди, суди відмовляють у позові, а якщо рішення приймається на користь споживача, то розмір компенсації, як правило, становить суму, що значно менше за розмір вимоги. Так, наприклад, по Справі № 2601/7617/12 [12] від 12.06.2012 р. позивач просив компенсувати завдану йому моральну шкоду у розмірі 34 600 грн, а рішенням суду було задоволено лише 1000 грн. Іноді розміри компенсації моральної шкоди взагалі виглядають як знущання над позивачем. Так, в рішенні Апеляційного суду Дніпропетровської області по Справі № 200/11414/13-ц від 05.11.2014 р. [13] розмір компенсації, визначеної судом становить 25 грн.

Не менш актуальним та проблемним залишається питання доказування факту моральної шкоди. Саме з цим на практиці виникають найбільші складнощі. Сутність цивільного процесу полягає в тому, що виключно сторони і особи, які беруть участь у справі, подають докази по справі (ст. 60 Цивільного процесуального кодексу України). Суд лише оцінює ці докази. О. В. Крикунов [11] визначає, що показання потерпілого є джерелом прямих доказів заподіяння йому страждань, їх ступеня та наслідків. Думки практикуючих юристів зводяться до того, що довести факт моральної шкоди можна лише за допомогою красномовства як самого заявника, так і свідків, які спостерігали його страждання. Докази заподіяння моральної шкоди залежать від категорії правовідносин, що розглядаються в цьому аспекті. При встановленні факту порушення у споживчих відносинах, що призвело до моральної шкоди, доказами можуть бути товарні чеки, висновки експертів, речі, процесуальні документи, службові характеристики, довідки, договори.

Аналізуючи практику судових рішень по справам про відшкодування моральної шкоди, якими було відмовлено у задоволенні позову, однією з найчастіших підстав відмови у задоволенні позовних вимог повністю є саме недоведеність, тобто ненадання належних доказів позивачем, розміру компенсації. Хоча, як вже згадувалося вище, відповідно до ст. 23 Цивільного кодексу України, саме суд визначає розмір компенсації моральної шкоди. На жаль, окремі вчені також дотримуються думки, що саме позивач – постраждала сторона, незалежно від особливостей справи зобов'язаний обґрунтувати розмір відшкодування моральної (немайнової) шкоди [14, с. 7].

Новизна правового інституту відшкодування моральної шкоди, скептичне ставлення споживачів до судової влади та недосконалість сучасного законодавства формують певну специфіку процесу доказування факту порушення та обґрунтування розміру компенсації моральної шкоди. Зважаючи на те, що в даних справах ми оперуємо душевними хвилюваннями людини, психічними стражданнями, негативними емоціями, тобто явищами виключно суб'єктивними, які не завжди піддаються

вимірюванню чи фіксації, доцільно приділяти увагу всім проявам поведінки сторін по справі та використовувати їх у якості доказів до матеріалів справи.

Не можна залишити без уваги проблему неправильності тлумачення положень законодавства. Так, суди тлумачать ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» таким чином, що питання щодо відшкодування моральної шкоди вирішується лише при задоволенні вимог споживача щодо відшкодування матеріальних збитків. Тобто відбувається прив'язка компенсації моральної шкоди до майнової, тим самим споживачі позбавляються можливості відшкодувати моральну шкоду. Так, наприклад, по справі № 321/389/15-ц Михайлівського районного суду Запорізької області від 13.05.2015 року [15] за позовом споживача до фізичної особи-підприємця про відшкодування моральної шкоди у позові було відмовлено. Таке рішення було аргументовано тим, що позивачем не було подано вимоги про відшкодування майнової, а відтак, відсутні правові підстави для відшкодування моральної шкоди. Варто наголосити, що право на відшкодування моральної шкоди є самостійний правом, а не додатковим до позовів про відшкодування майнової шкоди.

Підсумовуючи вищезазначене, потрібно відзначити, що по окремим відносинам відшкодування моральної шкоди, як, наприклад, у трудових, існують коментарі та пояснення, але в більшості відносин, як наприклад, у відносинах з приводу захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг, ясності не має, що унеможливило здійснення захисту. Відшкодування моральної шкоди є одним із способів захисту права у разі його порушення, невизнання або оспорювання, що гарантується Конституцією України, цивільним, господарським та кримінальним законодавством. Але для ефективної реалізації закладених у законодавстві положень про відшкодування моральної шкоди необхідно розв'язати цілу ланку проблем пов'язаних із доказовою базою, термінологією понять та категорій, гармонізацією нормативних актів.

#### Література:

1. Р.О. Стефанчук. Особисті немайнові права фізичних осіб у цивільному праві : автореф. дис. ... на здобуття д.ю.н. : спеціальність 12.00.03 / Стефанчук Р.О. ; Нац. акад. наук України, Ін-т держави і права ім. В.М. Корецького. – Київ : Б.и., 2007. – 41 с.
2. Н.В. Ивановская. Возмещение вреда, причиненного недостатками товаров, по праву Англии и России // Бизнес и закон. – 2013. – № 2. – С. 21-23.
3. Р.Б. Шишка. Актуальні дослідження деліктних зобов'язань та цивільно-правової відповідальності // Юридичний вісник. – 2014. – № 3(32).
4. Н.В. Павловська. Теорія та практика захисту моральних благ цивільним законодавством України : монографія. – Х., 2002.
5. О.В. Гришук. Право людини на компенсацію моральної шкоди (загальнотеоретичні аспекти). – Львівський національний університет ім. Івана Франка, 2002. – 188 с.

6. Г.Я. Оверко. Відшкодування моральної шкоди, заподіяної при наданні медичних послуг в Україні : монографія. – Інститут держави і права ім. В.М. Корецького. – К., 2012. – 248 с.
7. Рішення Малиновського районного суду м. Одеси по Справі № 1519/9192/2012 від 25.03.12 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://reyestr.court.gov.ua/Review/30376306>.
8. В. Усков. Как компенсировать моральный вред богатому и бедному? // Российская юстиция. – 2000. – № 12. – С. 24-28.
9. Е. Гаврилов. Как определить размер компенсации морального вреда? // Российская юстиция. – 2000. – № 6.
10. А.М. Эрделевский. Компенсация морального вреда: анализ и комментарий законодательства и судебной практики. – 3-е изд., испр. и доп. – М. : Волтерс Клувер, 2004. – 320 с.
11. О.В. Крикунов. Цивільний позов про компенсацію моральної шкоди у кримінальному процесі. – Львівський національний університет імені Івана Франка, 2002. – 216 с.
12. Рішення суду по справі № 2601/7617/12 від 12.06.2012 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://reyestr.court.gov.ua/Review/24911868>.
13. Рішення Апеляційного суду Дніпропетровської області по справі № 200/11414/13-ц від 05.11.2014 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://reyestr.court.gov.ua/Review/45576760>.
14. О.І. Сліпченко. Докази та доказування в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди : автореф. дис. ... на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук з 12.00.03 / Сліпченко О.І. – Х. : ХНУВС, 2010. – 22 с.
15. Рішення Михайлівського районного суду Запорізької області по справі № 321/389/15-ц від 13.05.2015 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://reyestr.court.gov.ua/Review/44143064>.

#### Коршакова О. Н. Проблематика возмещения морального вреда по искам о защите прав потребителей

**Аннотация.** В статье рассмотрены вопросы, связанные с возмещением морального вреда; исследован опыт других стран относительно практики возмещения морального вреда; дана характеристика действующего законодательства; приведена судебная практика по вопросам возмещения морального вреда по искам потребителей; предложены пути по совершенствованию действующего законодательства.

**Ключевые слова:** моральный вред, компенсация, размер компенсации, потребители, судебная практика.

#### Korshakova O. The problematic of moral damages on claims for consumer protection

**Summary.** This article is devoted to the compensation of moral harm are issues; studied the experience of other countries regarding the practice of compensation for moral harm; the characteristic of the current legislation; the judicial practice on the issues of moral damages on claims of consumers; proposed ways to improve the current legislation.

**Key words:** moral damage, compensation, determination of amount of compensation, consumers, litigation.