

АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СПЕКТРУ ВЕТЕРИНАРНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Зон Григорій Анатолійович

кандидат ветеринарних наук, професор

Сумський національний аграрний університет (м. Суми, Україна)

ORCID: 0000-0001-8205-4149

zongregory1@gmail.com

Івановська Людмила Борисівна

кандидат ветеринарних наук, доцент

Сумський національний аграрний університет (м. Суми, Україна)

ORCID: 0000-0001-7406-0696

lusj0951@gmail.com

Зон Ілля Григорович

аспірант

Сумський національний аграрний університет (м. Суми, Україна)

zonillya@hotmail.com

В роботі надано результати аналізу нормативної бази України щодо існуючих прав споживачів в сфері ветеринарних послуг. Показано, що споживач може отримати як в спектрі інформаційних так і професійних послуг з усіх напрямків (ветеринарна фармація, лікувальна справа, гігієна, санітарія та ветеринарно-санітарна експертиза) від фахівців ветеринарної медицини. Автори, аналізуючи положення існуючих Законів України, намагаються довести необхідність поглиблення процесу розробки питань адаптації до законодавства ЄС з різних напрямків, надання якісних послуг споживачеві, що є підконтрольними ветеринарній службі. Створення Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту прав споживачів дало поштовх в розробці сучасної національної стратегії та політики щодо реформації нормативної бази з цих питань. Проте залишається багато неузгоджених питань, які мають коріння минулого, що не узгоджується з ринковою економікою і наданням оплатних послуг належної якості. Не завжди існує розуміння, що ветеринарні послуги є частиною ринкових відносин між спеціалістом ветеринарних послуг (виконавцем) та споживачем цих послуг. Якщо при придбанні ліків, предметів догляду за тваринами, продуктів тваринного і рослинного походження права споживачеві зрозумілі, то його права щодо отримання якісних послуг при виконанні діагностичних, превентивних та лікувальних заходів стосовно тварин, які належать споживачеві, багато питань залишається не відзначеними, неоднозначними або йдуть у супереч з існуючою нормативною базою. Багато таких питань виникає при купівлі-продажу тварин, виявленні фальсифікованих або неактивних ліків, біологічних препаратів тощо. В чинному законодавстві немає законоположень, які б регламентували строки повернення тварини при виявленні у неї певних захворювань або недоліків(вад). При розгляді судових справ, для яких вимагається наявність спеціальних знань в питаннях купівлі-продажу тварин, надзвичайно значущим є висновок спеціалістів (експертів) ветеринарної медицини. Проте залишаються невизначеними всі права та обов'язки спеціаліста ветеринарної медицини, яка повинна бути у нього освіта (за останніми нормативними документами це магістр ветеринарної медицини, що не відображено у існуючому Законі України «Про ветеринарну медицину»), стаж фахової роботи тощо. Основною причиною призначення експертизи при купівлі-продажу тварин є суперечки, що виникають між сторонами при виявленні покупцем

недоліків, які не можна було побачити у тварини в момент купівлі, а також у зв'язку з відсутністю певних якостей, які повинні були бути у неї згідно угоди продажу. Важливим залишається питання з порядку надання та контролю послуг, які передбачають використання біологічно активних препаратів (сироваток, вакцин, глобулінів, обмежити доступ до них особам, що не мають спеціальної ветеринарної освіти та відповідних умов доставки та зберігання цих речовин. Також залишається багато невизначених питань щодо практичного застосування поняття моральної шкоди та розмірів її відшкодування в разі тривалої хвороби та загибелі тварини, якій надавалася ветеринарна допомога.

Ключові слова: права споживача, ветеринарні послуги, ветеринарне законодавство

Вступ. Усі люди, незалежно від соціального походження, їх становища, національності, релігійних, політичних або інших переконань кожен день харчуються, використовуючи різні послуги і товари для власних побутових потреб. Тому кожну людину без винятку можна вважати споживачем. Тварина, яку ми утримуємо, також є споживачем. Проте, домашні тварини практично повністю знаходяться в залежності від бажання, волі, звичок господаря, його соціального статусу, традицій і інших факторів.

Власник тварини, в першу чергу, намагається придбати послуги лікаря ветеринарної медицини, спрямовані на захист здоров'я своєї тварини. Власник (споживач) є практично посередником між твариною і виконавцем (лікарем ветеринарної медицини).

Аналіз основних досліджень і публікацій у яких започатковано розв'язання проблеми. В залежності від викликів, що вимагає та чи інша формація суспільного устрою, виникають потреби в наданні спеціальних послуг населенню (Іваненко Л.М., 1998, Закон України «Про захист тварин від жорстокого поводження», 2006). Із завершенням періоду ринкової трансформації в нашому суспільстві змінилися і вимоги до асортименту та якості послуг ветеринарного сервісу. Не зважаючи на короткий період розвитку ринкових відносин у ветеринарній медицині існують всі складові ринку: приватна власність, сукупність існуючих і потенційних покупців та конкуруючих між собою продавців ветеринарних товарів і послуг, відсутність централізованої розподільчо-постачальницької системи (Бусол В.О., Власенко В.В., Лісовенко В.Т., Трохимчук А.М., 2004). Працюючим ветеринарним спеціалістам стало зрозуміло, що працювати за ринкових умов, маючи лише суто професійні знання, неможливо. Тут потрібні знання з питань ринкової економіки, менеджменту і маркетингу, підприємництва, законодавства тощо (Цимбал М.Л., Труш А.М., Савенко М.М., 2002, Яценко І.В., Якубчук О.М., Білик Р.І., Кам'янський В.В., 2009, Яценко І.В. 2013)

Зростання вимог до якості і безпеки продуктів харчування промислової сировини тваринного походження, актуальність питань біологічної безпеки країни детермінують виконання державною службою винятково функції ветеринарного контролю та нагляду. Решта аспектів роботи ветеринарної медицини, як-от профілактика та лікування тварин, ветеринарно - санітарні послуги, виробництво та розповсюдження ветеринарних медикаментів і препаратів та інше - це прерогатива приватного ветеринарного бізнесу (Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про ветеринарну медицину» «Про ветеринарну медицину»). Професійна та економічна ефективність такої моделі служби

ветеринарної медицини доведена досвідом країн Європейської Спільноти. Звичайно, започаткування нового виду діяльності для надання ветеринарних послуг - це безумовно, ризик. Проте економічний розвиток суспільства вимагає нових, більш якісних професійних послуг (Ліцензійні умови провадження господарської діяльності з ветеринарної практики, 2001 № 94/186, Ліцензійні умови провадження господарської діяльності з виробництва ветеринарних медикаментів і препаратів, оптової, роздрібної торгівлі ветеринарними медикаментами і препаратами. 2002 № 108/329.). Крім того успішна власна справа є запорукою гарантованого робочого місця та пристойного доходу підприємця, засобом і об'єктом його самореалізації, професійного та особистого ствердження (Бусол В.О., Власенко В.В., Лісовенко В.Т., Трохимчук А.М., 2004). Тому аналіз спектру сучасних ветеринарних послуг допомагає визначити прогалини в цій сфері та надати поштовху в прискоренні розвиненої мережі цієї ланки бізнесу.

Мета роботи - критично проаналізувати сучасний спектр ветеринарних послуг в Україні.

Матеріали та методи досліджень. Робота виконувалась в рамках науково-дослідної роботи кафедри вірусології, патологічної анатомії та хвороб птахів «Розробити систему контролю епізоотичного благополуччя щодо інфекційних хвороб тварин на підставі моніторингу, діагностики, прогнозування та оцінки безпечності продукції тваринництва і птахівництва в Північно-Східній Україні (№ ДР 0114U000261) Сумського національного аграрного університету.

В роботі використані загальноприйняті методи збору, аналізу та синтезу інформації стосовно надання ветеринарних послуг споживачеві в Україні.

Результати досліджень. Аналіз існуючих нормативних актів та законодавчої бази свідчить про те, що споживачі в Україні, на час придбання замовлення або при користуванні послугами (товарами) мають право на:

- достовірну інформацію про роботу, послуги (товар);
- безпечність і належну якість робіт, послуг (товарів);
- відшкодування збитків, які завдані роботами, послугами (товарами) неналежної якості;
- захист своїх прав державою;
- об'єднання в громадські організації споживачів (ст. 3 Закону України "Про захист прав споживачів").

Право на отримання інформації про товар(роботи, послуги). За Законом України споживач має право на отримання необхідної достовірної інформації,

яка забезпечує можливість компетентного вибору товарів (робіт, послуг). Ця інформація містить: перелік основних споживацьких властивостей (для продуктів харчування): склад, калорійність, вміст шкідливих речовин, місце походження; вартість і умови придбання; дату виготовлення; термін придатності; найменування і адреса виробника; інформацію про сертифікацію (ст. 18 Закону України "Про захист прав споживачів"). Проте хто може надати висновок та в якій термін це чітко не визначено.

Інформація доводиться до відома споживачів в технічній документації, на етикетках, що маркована іншими засобами, які прийняті до окремих видів товарів (робіт, послуг) або в окремих сферах обслуговування.

Якщо надання недостовірної або неповної інформації **спричинило**:

- придбання товарів (робіт, послуг), що не мають необхідні споживчі якості, то споживач має право розірвати угоду і вимагати відшкодування завданих йому (а нашому випадку його тварині) збитків; (знову ж таки не зрозуміло, як це довести коли товари купують у посередників);

- при неможливості використання товарів (робіт, послуг) за призначенням, то споживач має право вимагати надання (в строк не більше 1 місяця) належної інформації, після чого розірвати угоду і вимагати відшкодування збитків (не існує чіткого розуміння, що для цього потрібно) ;

- шкоду життю, здоров'ю, майну, то споживач має право вимагати відшкодування збитків. Проте незрозуміло, як треба діяти споживачеві, наприклад в ситуації коли виникне захворювання його тварини після споживання нею неякісних кормів, добавок, підроблених ліків (Зон Г.А., 2012);

- збитки, завдані товарами (роботами, послугами), що придбані через неякісну рекламу, підлягають відшкодуванню винною особою у повному обсязі (Шевчук П.І., 1998).

Право на безпечність і належну якість товарів (робіт, послуг). Законом України «Про захист прав споживачів» визначено, що **безпечні товари** (роботи, послуги) – це товари (роботи, послуги), які не можуть завдати шкоди життю, здоров'ю, майну споживача (в нашій галузі – його тварині) або довкіллю в звичних умовах їх використання, збереження і транспортування.

Нові товари (роботи, послуги) – (читай – медикаменти, дієтичні корми, предмети догляду за тваринами та інше) обов'язково повинні перевірятися на відповідність до інших вимог і на безпечність. В багатьох випадках продавці товарів не можуть або не бажають надати відповідні сертифікати споживачеві.

Треба зауважити, що в Законі відсутні терміни "якісний", "неякісний", а використовуються терміни "належна якість", "неналежна якість". **Належна якість** – це якість, що відповідає прийнятим в Україні нормативним документам і яка необхідна споживачеві. Треба усунути ці недоречності.

Також треба зауважити, що «споживач має право на те, щоб товари (роботи, послуги), за звичайних умов їх використання, зберігання і транспортування, були безпечними, не завдавали шкоди його здоров'ю і майну».

Тобто, при наданні послуг ветеринарного профілю необхідно виконувати одну з найважливіших заповідей Гіппократа: "Noli nocere" (не завдай шкоди) (Зон Г.А., 2016).

В Законі України «Про захист прав споживачів» визначено, що для товарів встановлюється:

- строк їх придатності, і використання поза визначеним терміном таких товарів є небезпечним; в той же час за відсутності таких строків товар використовується протягом 10 років;

- строк придатності для товарів, які погіршують свої якості з часом (продукти харчування, побутова хімія і медикаменти), внаслідок чого може виникнути небезпека для життя, здоров'я, майна, довкілля.

Продаж товарів, строк придатності яких закінчився, **заборонено**. В той же час законодавець залишив норму, за якою в окремих випадках подовження строків споживання товарів (медикаментів, хімічних речовин та інше) може відбуватися тільки на підставі проведеного контролю якості товару державною установою з наданням відповідної документації (акти, експертизи, сертифікати тощо). На нашу думку в умовах сучасних реалій, коли ринок медикаментів є досить насиченим та конкурентним таке положення є анахронізмом.

Виробник (виконавець), наприклад, лікар ветеринарної медицини, «зобов'язаний інформувати споживача про можливий ризик і про безпечне використання товару (роботи, послуги) за допомогою» прийнятих в міжнародній практиці позначень, що не набуло достатнього поширення на практиці.

«Якщо для товару (роботи, послуги) розроблені спеціальні правила використання, то продавець (виробник, виконавець) зобов'язаний довести їх до відома споживача», проте, як конкретно, яким чином - не визначено.

За Законом «споживач має **право вимагати** від продавця (виробника, виконавця), щоб якість придбаного товару (виконаної роботи, наданої послуги) відповідала вимогам нормативних документів», а також представленої інформації.

Інформація про те, що якість товарів, котрі ввозять до України, є належною, повинна бути підтверджена спеціальними документами (дозвіл Держпродспоживслужби України, експертний висновок ДННІ ветеринарних препаратів і кормових добавок, м. Львів) – ст. 12 і ст. 16 Закону України «Про захист прав споживачів». В той же час розглядається можливість уникнення дублювання в цьому питанні при наявності такого висновку з країн ЄС.

В наш час майже усі заходи, що здійснюються в різних сферах ветеринарної роботи регламентуються умовами договорів. **Договір**, це «усна або письмова угода між споживачем і продавцем (виконавцем) про якість, строки, ціну і інші умови, згідно яких здійснюється купівля-продаж, роботи і послуги. До письмової угоди» повинні додаватися квитанції, товарний або касовий (фіскальний) чек і деякі інші документи.

В разі виникнення суперечок, аналізуючи договори, експерт (аудитор) повинен перевірити, яка відповідальність

була обумовлена щодо споживача і виконавця. При невиконанні договору у визначений термін або неналежному його виконанні, можна відповідно до статей 178, 179, 180, 204 Цивільного Кодексу України, а також статті 15 Закону України "Про захист прав споживачів" вимагати відшкодування завданої шкоди і, крім цього, сплати неустойки (штраф, пеня), що визначена законом або договором про грошову суму, яку порушник договору зобов'язаний сплатити другій стороні у випадку невиконання або неналежного виконання ним зобов'язань, зокрема, виконання поза терміном. Недотримання письмової форми тягне за собою недійсність договору про неустойку (Шевчук П.І., 1998). В статті 15 Закону України "Про захист прав споживачів" вказуються умови, на підставі яких здійснюється право споживача на розрив договору і відшкодування збитків.

«Шкода, заподіяна життю, здоров'ю або майну споживача товарами (роботами, послугами), що мають недоліки», підлягає відшкодуванню у повному обсязі, якщо законодавством не передбачена більш суттєва міра відповідальності (М.І. Хавронюк, М.І. Мельник, 1999).

Право вимагати відшкодування за спричинену шкоду згідно Закону визнається за кожним потерпілим споживачем. Таке право зберігається протягом:

- встановленого строку експлуатації (строку придатності);
- протягом 10 років з часу виготовлення товару (прийняття роботи, послуги).

Також треба зазначити, що при **купівлі-продажу тварин** є ряд особливостей, а саме: строк пред'явлення претензії залежить не тільки від сторін, але й від характеру виявленого недоліку. Наприклад, відомий ряд захворювань і недоліків, які в певні періоди свого розвитку можуть мати прихований характер і їх виявити не вдається навіть при найретельнішому дослідженні. Крім цього, при ряді інфекційних і інвазійних хвороб періоду їх повного розвитку передує більш або менш тривалий інкубаційний період. Нарешті, деякі інфекційні хвороби, наприклад, інфекційна анемія коней, протікають у вигляді ряду приступів, у проміжках між якими не проявляється будь-яких ознак хвороби. В таких випадках предметом суперечки між сторонами звичайно є питання про те, чи була тварина хвора або вона (при інфекційних і інвазійних хворобах) заразилася в момент укладання угоди, тобто треба встановити, коли саме захворіла тварина – знаходячись у володінні продавця або ж нового власника (покупця).

Для різних хвороб строки прояву клінічних ознак неоднакові. При інфекційних хворобах вони залежать від тривалості інкубаційного періоду, при неінфекційних – від можливого прихованого перебігу хвороби протягом певного періоду, а також від труднощів її встановлення в момент купівлі-продажу. Оскільки ці строки визначають можливість повернення придбаної тварини покупцем продавцю (розрив угоди), їх називають "строком повернення або очистки".

Питання про повернення купленої тварини ще може постати при відсутності або недостатності тих якостей тварин, які були об'єктом продавцем при її продажу, наприклад, певної молочності корови, супоросності у свині,

близького отелення у корови тощо. В чинному законодавстві немає законоположень, які б регламентували строки повернення тварини при виявленні у неї певних захворювань або пороків (Зон Г.А., 2013, 2016).

За радянських часів існувало положення у Цивільному Кодексі УРСР про купівлю-продаж тварин, яке стосувалося, здебільшого, коней і мулів. В наш час ці питання юридично не визначені. Тому при судовому розгляді справ, які вимагають спеціальних знань в питанні купівлі-продажу тварин, надзвичайно важливим є висновок спеціалістів (експертів) ветеринарної медицини.

Основним предметом експертизи в галузі купівлі-продажу тварин є суперечні питання, що виникають між сторонами при виявленні покупцем недоліків, які він не міг побачити в момент купівлі тварини, а також у зв'язку з відсутністю у неї тих якостей, які повинні бути згідно з угодою при продажу.

У випадках виявлення інфекційних, а також деяких інвазійних хвороб у щойно придбаних тварин (тварини), експерт, починаючи провадження експертизи, повинен, насамперед, отримати точні дані про благополуччя відносно цієї хвороби як господарства (і району), звідки вивезені тварини, так і господарства, в яке вони були ввезені. Він повинен з'ясувати обставини, за яких тварини були перевезені в господарство покупця: чи знаходилися вони, і як довго, на розподільчій базі, як була організована доставка тварин покупцю тощо. Проте основним, чим керується експерт при вирішенні питання про строки повернення захворілих тварин продавцю незабаром після їх придбання, є дані про тривалість інкубаційного періоду виявленої інфекційної хвороби. Перебування тварини в момент продажу в інкубаційному періоді будь-якої інфекційної хвороби, безперечно, відноситься до таких недоліків, які згідно статей 12, 13, 14 Закону України "Про захист прав споживачів" не могли бути самостійно виявлені покупцем, а лише спостереженням за тваринами протягом певного строку можна виявити цей недолік, таким терміном і є інкубаційний період.

Необхідно враховувати, що тривалість інкубаційного періоду при деяких інфекційних хворобах коливається в доволі широких межах, а у експерта при підготовці висновку повинна бути тверда переконаність, що тварини не заразилися, знаходячись вже у володінні покупця. Тому експерт при вирішенні подібних питань повинен виходити з граничної тривалості інкубаційного періоду (Зон Г.А., 2016).

Набагато складніше експерту вирішувати питання про час інфікування (а отже про строки повернення) тварин, у яких після купівлі виникли клінічні ознаки хвороби. В цих умовах можливе і нове зараження, і рецидив (якщо інфекція хронічна). Висновок експерта у зв'язку з цим може базуватися тільки на ретельному вивченні клініко-епізоотологічних даних, а при загибелі тварини також на результатах розтину і патогістологічного дослідження. Останнє може допомогти при визначенні строків розвитку патологічного процесу при ряді інфекційних і інвазійних хвороб.

При рекламаціях на куплених тварин іноді доводиться проводити комісійно-діагностичний забій

окремих тварин з метою підтвердження хвороби, що вказана в рекламачії.

При купівлі тварин з метою забою можливі суперечки між продавцем і покупцем, якщо при післязайному огляді уся туша або її значна частина бракується або визнається умовно-придатною. До останнього терміну у авторів статті є зауваження до коректності його використання, зважаючи на нормативні терміни закону про якісну або не якісну продукцію. Для визначення тривалості патологічного процесу необхідно звертатися до спеціальної літератури, де описані зміни, що відбуваються в організмі тварини з часом, залежно від перебігу хвороби та інших умов.

Гарантійні зобов'язання. *Гарантійний строк* – це термін, протягом якого виробник (продавець, виконавець) гарантує нормальну роботу (застосування, використання) товару (роботи або послуги). Цього положення переважно дотримуються, проте до кінця не зрозуміло яка відповідальність настає при неправильному оформленні гарантії. Гарантійний строк на товар (роботу, послугу) повинен вказуватися у паспорті, іншому документі (акті, накладній, що свідчить про надання послуг або виконання замовлення).

Сертифікація продукції (процесів, робіт, послуг) в Україні здійснюється з метою:

- запобігання реалізації небезпечної продукції;
- допомоги споживачам у компетентному виборі продукції.

Після випробувань і перевірки продукції в акредитованих лабораторіях виробнику видається сертифікат відповідності і право маркірування продукції знаками відповідності, продукція заноситься до Єдиного реєстру сертифікованої в Україні продукції [5,21,24,25,27,33].

Оформлення рекламачій на біологічні препарати. У кожному зареєстрованому випадку відсутності імуногенності препарату чи проявів побічної дії (ускладнень, які стали причиною захворювань, забою або загибелі тварин) необхідно направляти рекламачію в Державний науково-контрольний інститут біотехнології і штамів мікроорганізмів. Для цього потрібні зразки серії біопрепарату, після застосування якого у тварин виникли ускладнення або який є непридатним за його зовнішнім виглядом (наявність сторонніх домішок, плісняви, осаду, що не розбивається, зміна кольору, порушення герметичності), або був неактивним після його використання. Такі зразки відбираються комісійно за участю представника Держпродспоживслужби. Звертають увагу, щоб флакони, ампули, або упаковки були цілі (не відкриті або частково використані). Кількість: не менш як 3 флакони або 6 ампул біопрепарату на кожну серію. Якщо діагностичного препарату - набір (коробка).

Всі відібрані зразки упаковують, записують в супровідну, опечатують і не пізніше 5 днів після встановлення факту виникнення ускладнень або прояву слабкої активності препарату направляються з нарочним до Державного науково-контрольного інституту біотехнології і штамів мікроорганізмів.

Господарство, яке направляє на рекламачію зразки біопрепарату, повинно зберігати таку ж кількість біопрепарату цієї серії відповідно до вимог інструкції до кінця перевірки.

Упаковки зі зразками доставляють в інститут із дотриманням температурного режиму, вказаного в настанові щодо застосування і зберігання препарату.

У супровідному листі вказують: адресу господарства, де застосовували препарат; найменування препарату й підприємства-виробника, номер серії, контролю, дату виготовлення, термін придатності, відомості про постачальника. Крім того, вказують: дату закупки препаратом господарством; умови його транспортування і зберігання в господарстві; епізоотичну ситуацію у тваринництві на момент застосування препарату; дату використання препарату; кількість, вид і вік оброблених тварин; призначення щеплення (профілактичне чи вимушене); на який день після застосування препарату було встановлено його низьку ефективність або були виявлені випадки ускладнень, їх характер, кількість хворих і загиблих тварин; результати лабораторного дослідження патологічного матеріалу від хворих (загиблих) тварин, а також перевірки якості препарату на місці. Супровідний лист підписує і скріплює печаткою головний лікар ветеринарної медицини району.

Рекламачії на біологічні препарати, термін придатності в яких закінчився, рідкі препарати, що були заморожені або довезені до Інституту з порушенням вимог інструкції щодо їх зберігання і транспортування, перевірки не підлягають.

Оцінка моральної шкоди, яка завдається споживачеві від наданих йому неякісних ветеринарних послуг. Духовні та фізичні страждання, які завдаються споживачеві несправедливими діями виконавця, продавця, виробника, іноді спричиняють велику шкоду його здоров'ю та матеріальному становищу, а також негативно впливають на життя людей і тварин, що мешкають поруч із потерпілим.

Поняття „моральна шкода” для законодавства України є відносно новим. Воно використовується законодавством більшості демократичних країн з розвинутою економікою.

Наприклад, володар тварини за певних обставин, як споживач послуг спеціаліста ветеринарної медицини, може вимагати відшкодування завданої йому як матеріальної, так і моральної шкоди. Розмір відшкодування моральної шкоди оцінює постраждалий, але остаточно його встановлює тільки суд. Визначення суду не ставиться в залежності від наявності матеріальних збитків, вартості товару (робіт, послуг), суми пені, а базується на характері і об'ємі моральних і фізичних страждань, завданих споживачеві у кожному конкретному випадку. Вимога про відшкодування моральної шкоди може бути висунута споживачем окремо від інших його споживачьких прав.

Статтю № 440 Цивільного Кодексу України, Постановами Пленумів Верховного суду України від 31.03.1995 року за № 4 і від 12.04.1996 року за № 5 визначено, що **моральна шкода** - це втрати немайнового характеру, які споживач отримав внаслідок моральних чи

фізичних страждань або інших негативних явищ, що виникли внаслідок незаконних дій продавця, виробника, виконавця або через їх бездіяльність у тих випадках, коли вони повинні були діяти певним чином.

Потерпіла особа при обґрунтуванні і визначенні розміру відшкодування моральної шкоди може виходити з наступного:

- термін дії фактора, що причиняє страждання (час, впродовж якого накопичується моральна шкода);
- скільки осіб потерпіло від моральної шкоди;
- скільки часу (робочого, особистого) витрачено на збір документів, написання скарг, заяв, звернень до службових осіб, юристів, до суду;
- виникнення хвороб, погіршення здоров'я (загострення старої хвороби), зафіксованої в медичних довідках, лікарняному листі, витягах з медичних карток; пенсійний вік, інвалідність.

При цьому **необхідно довести**, що ці страждання є наслідком дій відповідача

Висновки. Аналіз сучасного спектру ветеринарних послуг, які надаються в Україні, свідчить про те, що існує достатня кількість невизначених питань, недоречностей, та прогалин в законодавчій базі, в першу чергу пов'язаних з адаптаційним процесом повного впровадження ринкових відносин в галузі ветеринарної медицини.

References:

1. Balyniak, T.Ye., Derecha L.M. (2006). Osoblyvosti klasyfikatsiinykh doslidzhen u sudovo-biologichnii ekspertyzi. [Features of classification studies in forensic biological examination]. *Teoriia i praktyka sudovoi ekspertyzy kryminalistyky: Zb. nauk.-prakt. Materialiv [Theory and Practice of Forensic Forensics: Coll. Research Practice Materials]*, 6, 244-249.
2. Busol, V.O., Vlasenko, V.V. Lisovenko, V.T., Trokhimchuk A.M. (2004). Pryvatna veterynarna praktyka. Pershchi kroky:naukovo-praktychne vydannia. [Private veterinary practice. First steps: a scientific and practical publication.]. VAT «Vynnytsia oblasna drukarnia», [OJSC «Vinnytsia Regional Printing House»], 180s.
3. Code of Ukraine "On Administrative Offenses". Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10>
4. Denysov S.F., Kulyk Yu.S. (2003). Kriminalno-pravova kharakterystyka zhorstkoho povodzhennia z tvarynamy [Criminal legal characteristics of animal cruelty] *Visnyk ZUI*. №3 (24), 186.
5. Ivanenko L.M. (1998). Tsyvilno - pravovi zasoby zakhystu prav spozhyvachiv (pokuptsiv) [Civil legal remedies for the protection of consumers (buyers)] Kyiv: Yumana, 224s.
6. Khavroniuk M.I., Melnik M.I. (1999). Yurydychnyi dovidnyk dlia naselennia: [Legal reference for the population] *Vash konsultant na vsi vypadky zhyttia, [Your consultant for all occasions]*, 672s.
7. Khavroniuk N.Y., Melnyk M.Y. (1997). Zakonodatelstvo Ukrainy o torhovle: Nastolnaia knyha prodavtsa y pokupatelja. [Legislation of Ukraine on trade: The book of the seller and the buyer.] *Kyev Blyts-Ynform*, , 608s.
8. Khomenko V.I., Kovbasenko V.M., Oksamytnyi M.K. (1995). Veterynarno-sanitarna ekspertyza z osnovamy tekhnolohii i standartyzatsii produktiv tvarynnytstva [Veterinary and sanitary examination with the basics of technology and standardization of livestock products] *K.: Silhosposvita, [K.: Agriculture]*. – 716.
9. Krasovskiy P.A. (1999). Tovar y eho ekspertyza [The product and its expertise]. M., 240 s.
10. Law of Ukraine "On Consumer Protection" with amendments, Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
11. Law of Ukraine "On Protection of Animals from Cruelty". Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3447-15>
12. Law of Ukraine "On Veterinary Medicine", as amended. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2498-12>
13. Law of Ukraine "On quality and safety of food and raw materials". Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2809-15>
14. Licensing conditions for conducting business activities in the production of veterinary medicines and preparations, wholesale, retail trade in veterinary medicines and preparations. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0859-02>
15. Licensing conditions for conducting business activities in veterinary practice. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/896-2015-%D0%BF>
16. Lobov Y.Y. (2000). Uholovnaia otvetstvennost za zhestokoe obrashchenye s zhyvotnymi. [Criminal liability for animal cruelty.] *Uholovnoe pravo. [Criminal law.]*№2. S.31.
17. Ordinance of the Cabinet of Ministers of Ukraine "On approving the list of legal acts on the protection of animals from ill-treatment. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1585-2010-%D1%80>
18. Presidential Decree on Biological Security of Ukraine. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0003525-09>
19. Regulations on the State Control and Quality Supervision of Veterinary Drugs, Substances, Finished Feed, Feed Additives and Veterinary Medicinal Products Used in Ukraine. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0480-03>
20. Resolution of the Plenum of the Supreme Court of Ukraine dated March 31, 1995 N4. Retrieved from: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/VS95026.html
21. Rules of sale of veterinary medicines and preparations Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0786-01>.
22. Shevchuk P.I. (1998). Vidshkoduvannia materialnoi i moralnoi shkody ta kompensatsiini vyplaty: Normatyvni akty, roziasnennia, komentari. [Material and non-pecuniary damage and compensation: Regulations, clarifications, comments] Kyiv: Yurinkom - Inter, 928.
23. The Civil Code of Ukraine. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15/ed20060220/stru>
24. The Law of Ukraine "On Disposal, Recycling, Disposal, Disposal, or Continued Use of Substandard and Dangerous Products". Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1393-14>
25. The order of sampling of products of animal, plant and biological origin for research. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/833-2002-%D0%BF>
26. Tsymbal M.L., Trush A.M., Savenko M.M. (2002). Perspektyvy stanovlennia sudovoi ekspertyzy veterynarnoi medytsyny v Ukraini. [Prospects for Forensic Veterinary Medicine in Ukraine]. *Teoriia i praktyka sudovoi ekspertyzy i kryminalistyky: zb. mat. mizhn. prakt. konf. [Theory and Practice of Forensic Science and Forensic Science: Coll. mate. international Pract. Conf.]*, Kharkiv, 564-569.
27. Yatsenko I.V. (2013). Praktyka sudovo-veterynarnoi ekspertyzy: khrestomatia.[Practice of forensic veterinary examination: textbook] Kh.: Styl-yzdat, 258 s.

28. Yatsenko I.V., Kyrychenko V.M. (2014). Suspilna nebezpeka ta obiektyvna storona zlochyну zhorstokoho povodzhennia z tvarynamy v aspekti sudovo-veterynarnoi ekspertyzy. [The public danger and the objective side of the crime of animal cruelty in the aspect of forensic examination.] *Problemy zooinzhenierii ta veterynarnoi medytsyny: Zb. nauk. prats KhDZVA, [Problems of Zoo Engineering and Veterinary Medicine: Coll. of sciences. v. HDZVA]*, 28 (20), 259-274.

29. Yatsenko I.V., Yakubchak O.M., Bilyk R.I., Kamianskyi V.V. (2009). Orhanizatsiini ta protsesualni osnovy sudovo-veterynarnoi ekspertyzy v Ukraini: navchalnyi posibnyk [Organizational and procedural bases of forensic veterinary examination in Ukraine], Kharkiv, Kyiv, 108 s.

30. Zon H.A. (2012). Sudovo-veterynarna ekspertyza. Navchalnyi posibnyk. Vydannia druhe, dopovnene. [Forensic veterinary expertise. Tutorial. Second edition, supplemented]. Sumy, «Mriia», 258s .

31. Zon H.A. (2016). Osnovy sudovoi veterynarii.: navchalnyi posibnyk. [Fundamentals of forensic veterinary medicine: a textbook] .Sumy: VVP « Mriia -1», 624s.

G.A. Zon, PhD, Professor, Sumy National Agrarian University (Sumy, Ukraine)

L.B. Ivanovskaya, PhD, Associate Professor, Sumy National Agrarian University (Sumy, Ukraine)

I.G. Zon, Sumy National Agrarian University (Sumy, Ukraine)

The modern spectra of veterinary services in ukraine

The paper presents the results of the analysis of the normative base of Ukraine regarding existing consumer rights in the field of veterinary services. It is shown that the consumer can receive both in the spectrum of informational and professional services in all directions (veterinary pharmacy, medical care, hygiene, sanitation and veterinary and sanitary examination) from specialists in veterinary medicine. The authors, analyzing the provisions of the existing Laws of Ukraine, are trying to prove the need to deepen the process of elaboration of the issues in adaptation to the EU legislation in various areas of providing quality services to the consumer, which are under the control of the veterinary service. The creation of the State Service of Ukraine for Food Safety and Consumer Protection has given impetus to the development of a modern national policy on the reform of the regulatory framework on these issues. However, there are many uncoordinated issues that have roots in the past that are not consistent with the market economy and the provision of affordable quality services. It is not always clear that veterinary services are part of a market relationship between a veterinary expert (the performer) and a consumer of these services. If the consumer's understanding of the purchase of medicines, animal care products, animal and plant products is clear, then his rights to receive quality services when performing diagnostic, preventive and therapeutic measures in respect of animals belonging to the consumer, many issues remain unobserved, ambiguous or go away in contradiction with the existing regulatory framework. Among such questions includes the sale and purchase of animals, the presence of counterfeit or inactive medicines, biological preparations, etc. In the current legislation, there are no rules that would regulate the timing of returning an animal when it detects certain diseases or vices. When judging cases requiring special knowledge in the sale and purchase of animals, the conclusion of specialists (experts) of veterinary medicine is especially important. However, all rights and obligations of a veterinary medicine specialist remain uncertain, which should be his education, remain uncertain (according to the latest normative documents, it is the Master of Veterinary Medicine, which is not reflected in the existing Law of Ukraine "On Veterinary Medicine"), the length of professional work, etc. The main subject of examination in the field of sale of animals are controversial issues that arise between the parties when the buyer identifies the defects that he could not see at the time of the purchase of the animal, as well as in the absence of it the qualities that should be present in accordance with sales agreement. An important issue is the provision and control of services involving the use of biologically active drugs (serums, vaccines, globulins) and to restrict access to those without special veterinary education and appropriate conditions of delivery and storage. There remain many uncertain issues regarding the practical application of the notion of non-pecuniary damage and the amount of its reimbursement in case of prolonged illness and death of the animal for which veterinary care was provided.

Key words: the consumer, veterinary services, Law of Ukraine "On Veterinary Medicine"

Дата надходження до редакції: 17.02.2019 р.