

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**Київський національний торговельно-економічний університет**

Кафедра міжнародного публічного права

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

« Правове регулювання якості послуг в Європейському Союзі »

Студента 2 курсу, 12м
групи, спеціальності
«Міжнародне право»

Гавриленко Артур
Русланович

*підпис
студента*

Науковий керівник
Д.Ю.Н.,
доцент

Буличева
Наталія
Анатоліївна

*підпис
керівника*

Керівник освітньої
програми
Д.Ю.Н.,
професор

Дешко
Людмила
Миколаївна

*підпис
гаранта*

Київ-2018

ЗМІСТ

ВСТУП	3
Розділ 1. Історія становлення та розвитку суспільних потреб в належній якості послуг	
1.1. Розвиток інституту захисту прав споживачів.....	8
1.2. Міжнародно-правові вимоги до якості товарів та послуг.....	23
Розділ 2. Міжнародно-правовий механізм регулювання якості послуг в Європейському Союзі	
2.1. Інституційні механізми регулювання якості товарів та послуг.....	36
2.2. Міжнародно-правові акти в сфері регулювання якості товарів та послуг в Європейському Союзі.....	50
Розділ 3. Уніфікація правових норм асоційованих членів Європейського Союзу	
3.1. Внутрішньодержавні способи захисту прав споживачів у сфері дотримання належної якості товарів та послуг.....	65
3.2. Правове регулювання якості товарів та послуг в Україні.....	79
ВИСНОВКИ	92
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	96

ВСТУП

Актуальність теми міжнародно-правового регулювання якості наданих послуг буде завжди присутня та зростаюча, і причина тому є прагнення України бути невід'ємним елементом механізму Європейського Союзу, що обумовлюється спробою приближення національного законодавства до міжнародних стандартів, в тому числі у сфері дотримання належної якості послуг.

Так, в період розвитку міжнародної торгівельної діяльності особливої уваги потребують суспільні відносини у сфері захисту прав споживачів у формі дотримання певних правил, що зобов'язують виробників та інших суб'єктів господарювання дотримуватись високого рівня якості продукції та наданих послуг. Актуальність теми дослідження в даній роботі обґрунтовується шляхом критичного аналізу та порівнянням з відомими підходами держав до розв'язання проблем, котрі існують у сфері дотримання міжнародних стандартів якості продукції та наданих послуг і визначенням значення роботи для розвитку вказаної галузі. Світовий ринок послуг не стоїть на одному місці, цей взаємозв'язок весь час розвивається, тому з року в рік з'являються глобальні проблеми, наслідком яких є прогалини в законодавстві країн, шахрайство, зловживання, порушення прав споживачів, загроза їх безпеки і здоров'я, зокрема інші негативні чинники, що мають негативний вплив на рівень життєдіяльності своїх громадян і економічний розвиток кожної держави.

За таких обставин, держави та міжнародні організації повинні впровадити нові справні елементи у вже існуючий механізм дотримання якості послуг і товарів, в тому числі в рамках національних і зовнішніх питань якості, що обумовить зміцнення правового інституту захисту прав споживачів і підвищення показників обсягів торгівельної економіки.

Ми, як громадяни України не повинні закривати очі на загрозові виклики, які кидають нам новації підприємницької діяльності, що обумовлені зменшенням витрат на виробництво чи ігнорування невід'ємних елементів

надання послуг, що автоматично спричиняє низький рівень якості на товари і послуги. Так, саме ми повинні показати, що Україна має спроможність досягти поставлених завдань у сфері зміцнення інституту міжнародних стандартів та подальшого дієвого захисту прав споживачів.

Мета дослідження присвячена основним викликам новітніх тенденцій забезпечення якості наданих послуг в Європейському Союзі та вже існуючим сучасним правилам і стандартам якості послуг.

Об'єктом дослідження даної роботи виступають суспільні відносини, що виникають під час виробництва продукції чи надання послуг, а також захисту прав споживачів. До об'єкту дослідження належить процес взаємодії держав у сфері встановлення критеріїв якості наданих послуг і вдосконалення вже існуючих правил здійснення господарської діяльності. Наявність договірних відносин між державами відіграє велику роль у становленні високої якості поставлених товарів та послуг, адже держави спрощують регламентації перетинання кордонів, прикладом чого виступає необмежений внутрішній ринок Європейського Союзу, адже чим менше особа зазнає затрат, тим більше вона докладає зусиль щоб дотримуватись високих стандартів якості здійснення передбачуваної господарської діяльності.

Об'єкт дослідження дає змогу розмежувати споживчу компетенцію держав та юрисдикцію міждержавних урядових організацій у сфері міжнародно-правового регулювання якості товарів та послуг.

З урахуванням вищенаведеного, основним об'єктом дослідження є встановлення загальних правових засад функціонування сектору послуг на внутрішньому ринку Європейського Союзу, зокрема його правового регулювання, що має на меті забезпечити необхідною кількістю безпечних та якісних обов'язкових соціальних благ отримувача таких послуг.

Методами дослідження виступають різноманітні засоби набуття правдивих знань та умінь, метою яких виступає охоплення різних напрямків впливу на суспільні відносини, котрі наявні під час правового регулювання дотримання високої якості наданих послуг на внутрішньому ринку

Європейського Союзу. Методологічну основу дослідження складають підходи, що дозволили і забезпечили об'єктивний аналіз досліджуваного предмету. З урахуванням специфіки теми, мети і завдань дослідження, використовувались наступні методи:

1. Історико-правовий метод, за допомогою якого була виявлена можливість висвітлити основні етапи розвитку суспільних потреб у регулюванні якості виготовленої продукції та їх подальше законодавче закріплення;
2. Метод групування, який передбачає логічні узагальнення, оцінку наявних ризиків розвитку та міжнародно-правового регулювання якості товарів та послуг;
3. Структурно-функціональний метод дозволив виявити особливості функціонування споживчої політики різних держав та значущість їх національних нормативно-правових актів, а також внесок міжнародних урядових організацій у сфері дотримання якості наданих послуг;
4. Аналіз, синтез та класифікація, передбачають порівняльний та економічний аналіз становлення, розвитку та невід'ємних елементів взаємодії держав-учасниць Європейського Союзу у сфері встановлення стандартизації, оцінювання, ліцензування та інших форм дотримання якості наданих послуг, крім цього функціонування та основні моделі дотримання якості наданих послуг;

Також, був використаний SWOT - аналіз, який надав можливість оцінити внутрішні та зовнішні фактори, що здійснюють вплив на розвиток суспільних відносин у сфері захисту прав споживачів. Особливість цього методу полягає в тому, що він надає змогу оцінити сильні та слабкі сторони будь то справа, підприємство, ринок чи взаємовідносини, а також знайти нові можливості та встановити ймовірні загрози навантаження важкої регламентації із дотримання правил щодо якості наданих послуг.

Під час дослідження теми даної роботи прогнозується її результат шляхом визначення способів досягнення нижченаведених завдань, з окрема враховуючи обрані способи та методи дослідження. Поставлені завдання

обумовлюються метою дослідження передбаченого правового регулювання і виступають конкретними поетапними шляхами висвітлення та відповідного вирішення наступних аспектів:

1. Надати оцінку результативності закріплення на законодавчому рівні вимог до якості наданих послуг;
2. Розкрити основні етапи еволюції міжнародно-правового регулювання якості товарів та наданих послуг;
3. Визначити роль міжнародних організацій та їх нормативно-правових актів у розвитку дотримання суб'єктами господарювання якості виготовленої продукції і наданих послуг, зокрема їх вплив на правовий інститут захисту прав споживачів;
4. Розкрити теоретичні засади та моделі спільної діяльності держав у сфері дотримання якості наданих послуг;
5. Здійснити аналіз раціональності впровадження нових дієвих норм до міжнародних законодавчих актів, що зможе вдосконалити процес дотримання якості наданих послуг;
6. Проаналізувати вже існуючі сучасні правила і стандарти якості послуг та висвітлити сучасний стан їх дотримання особами, що здійснюють підприємницьку діяльність.
7. Виявити причини існування певних перепон, які стоять на шляху до спрощення регламентації дотримання якості послуг, що збільшить кількісні показники їх дотримання.
8. Віднайти напрямки та можливості вдосконалення механізму дотримання якості вдасться відобразити нинішні прогалини у законодавстві країн та відсутності прагнення певних країн співпрацювати з іншими державами у формі приближення національного законодавства до міжнародних стандартів.
9. Визначити стан приближення національного законодавства України до міжнародних стандартів Європейського Союзу у частині якості послуг;

10. Здійснити порівняльно-правовий аналіз директив Європейського Союзу та нормативно-правові акти міжнародних урядових організацій як основні джерела правового регулювання якості наданих послуг;
11. Визначити способи захисту прав споживачів за особливостями національного законодавства України;
12. Виявити спроби спрощення регламентацій дотримання якості виготовленої продукції та наданих послуг.

Практичне значення отриманих результатів було обумовлено проходженням виробничої практики у фізичної особи-підприємця Васильківського Романа Антоновича, основний вид діяльності якого є надання послуг з найму вантажних автомобілів (код КВЕД – 77.12). За результатами проходження практики, підприємством була надана можливість приймати участь в складанні договорів про надання послуг, в претензійній роботі за даними договорами про надання послуг, де були отримані знання про сучасні критерії та вимоги до якості наданих послуг і способи захисту прав споживачів за особливостями національного законодавства України. Так, як специфіка підприємницької діяльності Фізичної особи-підприємця Васильківського Р.А. пов'язана із наданням послуг з найму вантажних автомобілів, підприємством було надано вичерпний перелік документів здійснення фінансових операцій, який послугував джерелом для обґрунтування тверджень, що відображаються в даній роботі, зокрема щодо різноманітних напрямків діяльності, що підлягають стандартизації, оцінюванню, сертифікації та інших способів затвердження якості наданих послуг, а також передбачені санкції, що застосовуються до осіб, які не виконують імперативні вимоги чинного законодавства у сфері дотримання якості товарів та наданих послуг.

Крім цього, виявилась можливість висвітлити в даній роботі оцінку потреби в існуванні та розвитку правового інституту з якості продукції та послуг, вивчення джерел правового регулювання якості наданих послуг, можливі ризики їх недотримання та перспективи спрощення правових регламентацій дотримання якості наданих послуг.

Розділ 1 Історія становлення та розвитку суспільних потреб в належній якості послуг

1.1. Розвиток інституту захисту прав споживачів.

Для подальшого визначення аспектів, що здійснили вплив на становлення правового інституту захисту прав споживачів, слід виокремити визначення терміну споживач. Так, єдиного визначення терміну «Споживач» немає, що пояснюється особливістю національного законодавства кожної самостійної держави, проте відповідно до положень Закону України «Про захист прав споживачів» споживач є виключно фізична особа, яка, в свою чергу, виступає замовником, особою, що придбає, використовує та замовляє певну продукцію, цільове призначення котрої є виключно задоволення особистих потреб споживача. Додатково положення законодавчого акту встановлюють, що зазначена реалізація намірів споживача щодо продукції або послуги не повинна бути будь-яким чином пов'язана із здійсненням підприємницької діяльності.

Передбачені правовідносини не повинні стосуватись обов'язків працівника, яке регулюється нормами трудового законодавства [1]. Термін «споживач» та правові напрямки щодо створення його належного захисту віднайшли себе ще в давнину, що підтверджується різноманітним нормативно-правових актів, які ґрунтуються на певних суспільних звичаях і традиціях. Забезпечення правового інституту захисту прав споживачів завжди був присутнім на різних етапах розвитку суспільства.

Слід наголосити на діяльності державних органів, суб'єктів господарювання як приватного, так і державного сектору, а також небайдужих громадян, які діють спільно під егідою громадських об'єднань. Як вбачається з наведеного, суб'єктів що переслідують цілі дотримання прав споживачів достатньо для того щоб створити нові та підтримувати вже існуючі способи захисту прав споживачів. Проте, даний інститут не завжди зазнавав підтримки та належного розвитку, особливо переломним моментом признання такого правового інституту вважається період лібералізації торгівельної економіки.

Треба згадати, що основною метою заснування Європейського Союзу є створення внутрішнього ринку з вільним рухом капіталу, товарів та послуг. З впровадженням внутрішнього ринку, держави-учасниці, в тому числі їх суб'єкти господарювання, відчули можливість без перепон здійснювати підприємницьку діяльність на території всього Європейського Союзу.

За результатами дослідження правового регулювання захисту прав споживачів спостерігається взаємозв'язок дотримання належної якості виготовленої продукції та наданих послуг як один із способів гарантування захисту прав споживачів. За особливостями розвитку даних відносин з'являється ряд питань, до якого безперечно належать: які стандарти якості потрібно встановити; чи потребують ці правила законодавчого закріплення; які формації повинні затверджувати ці правила; яку відповідальність буде нести договірною стороною за порушення взятих на себе зобов'язань щодо дотримання якості послуг. Яскравим прикладом становлення принципів захисту прав споживачів виступає одна із держав, що на сьогодні, займає важливе місце на міжнародній арені – Сполучені Штати Америки (надалі – США). Саме Сполучені Штати Америки приділили значну увагу споживачам.

Так, у двадцятому столітті уряд США майже повністю виокремив інститут захисту прав споживачів, послідовно затверджуючи нормативно-правові акти, які містять безліч імперативних норм із дотримання належної якості виготовленої продукції. Очевидно, що в період розвитку міжнародної економіки, що спричиняла інтенсивне ведення нових видів продукції до світового ринку товарів та послуг, неможливо було охопити всі напрямки і сфери громадського життя, де присутнім був споживач. Законодавче закріплення відіграє велику роль для становлення нових правових систем. Завдяки інтенсивному перебудуванню державної політики, наділяючи її новими функціями та напрямками діяльності, вдається можливим змусити суспільство дивитись на повсякденні речі вже по-іншому.

Саме так, закони уряду США про продовольчі, лікарські та косметичні процедури встановили критерії якості виготовленої продукції, реалізації

товарів та послуг. За даними критеріями на виробника покладалась обов'язки забезпечувати безпеку лікарських засобів, перш ніж здійснювати їх реалізацію. Також, законами, що передбачали правовий статус споживачів, було приділено увагу створенню та подальшому функціонуванню державних органів, що покликані здійснювати наглядові і контрольні заходи щодо дотримання суб'єктами господарювання критеріїв якості виробленої продукції, реалізації товарів та наданих послуг.

До вісімнадцятого століття наглядова функція накладалась на споживачів, які були в змозі перевірити самостійно продукцію вже після її придбання і лише за наявності грубої недбалості, продавець притягувався до відповідальності. Функціонування наглядової діяльності державних органів відображає прагнення самостійної держави не тільки впроваджувати стандарти якості товарів та послуг, а також контролювати їх дотримання. Зазначені органи діють на різних рівнях суспільного життя та мають різні організаційні форми. Так, яскравим прикладом є посада спеціального помічника з питань споживачів, що було створена урядом США в 1967 році.

До одноособових рушійних сил захисту споживачів належить Ральф Найдер, який будучи адвокатом, політичним діячем, а в особливості відчайдушним захисником споживачів, робив все можливе щоб правовий інститут захисту прав споживачів привернув на себе увагу всієї міжнародної спільноти. Першим, чого домогся Ральф Найдер це впровадження до свідомості громадян сумніви про доброзичливу політику суб'єктів господарювання, особливо підприємців, що виробляли механічні транспортні засоби. Хоча Ральф Найдер не був державним службовцем, на якого покладені обов'язки практично виконувати завдання і функції держави, але попри наявних перепон, захисник споживачів спромігся вплинути на прийняття національного закону «Про безпеку дорожнього руху та автотранспорту».

Видатний адвокат не зупинився на досягнутому результаті, вже через деякий час ним було організовано громадський рух із захисту прав споживачів під назвою «Рейдери Нейдера», які переслідували послаблення порушення

прав споживачів на різних інстанціях суспільного життя. Хоча громадські організації, зокрема міжнародні неурядові організації не виступають суб'єктами міжнародного публічного права, що начебто повинно позбавляти їх можливості здійснювати певний вплив на суспільні відносини, проте як національні, так і міжнародні неурядові течії, складені з небайдужих громадян, відіграють важливу роль у сфері правового регулювання якості виробленої продукції та наданих послуг [2]. Потреба функціонуючих одноособових органів із захисту прав споживачів не знайшла своє відображення в сучасному розвитку досліджуваного інституту, адже, на сьогодні, суб'єктами захисту прав споживачів переважно виступають юридичні особи публічного права.

Для законодавчого закріплення якості наданих послуг та виробленої продукції послугувала промислова революція, період якої припадає впродовж дев'ятнадцятого століття. Промислова революція впровадила нові механізми виробництва у машинобудівну галузь, яка кардинально змінила ручну працю людей. Зокрема, промислова революція спричинила безпрецедентне зростання середнього рівня прибутку цивільного населення. Світовий прибуток зріс в десять разів, паралельно як загальна кількість населення зросло в шість разів [3].

І це не дивно, адже впровадження першого механічного двигуна, який спричинив існування та подальший розвиток машинобудівного сектору, вважається відправною точкою світового промислового прогресу, вплив якого розповсюдився на кожен сектор суспільних відносин.

Звичайно, поява нових матеріальних благ суспільства передбачала певні прогалини їх законодавчого регулювання, адже розвиток суспільних відносин не змушує на себе чекати. Початок виробництва механічних транспортних засобів спричинило послаблення захисту прав споживачів, адже критерії щодо виготовлення та користування засобами підвищеної небезпеки ще знаходилась на підготовчому етапі. Так як виготовлена продукція машинобудівного сектору являла собою продукцію з підвищеною небезпекою для її покупців, особливо небезпечно подальше її користування, з'явилась потреба в

забезпеченні правового регулювання здійснення господарської діяльності в частині дотримання стандартів вироблення такої продукції, що запобігала завдання шкоди її покупцям і користувачам.

В подальшому таке правове регулювання віднайшло себе в інших секторах, і як результат здійснення правового регулювання були виявлені наступні напрямки захисту споживачів, а саме:

1. Безпека продукції, яка має на меті заборону додавання небезпечних речовин до харчових продуктів, а також дотримання встановлених критеріїв виробництва нехарчових продуктів. Даний напрямок розповсюджувався і на медичні вироби, зокрема на засоби косметики.
2. Обов'язок виробника в доведенні до відома споживачів щодо безпеки продукції. Принципи даного напрямку відображаються і сьогодні, так на кожному виді продукції міститься повна інформація про виробника, склад продукту, його строк виготовлення, термін споживання та інша інформація властива даному продукту. Така вимога до виробників надає споживачам право вибору під час придбання товарів, зокрема розуміння, що вони споживають.

Особливо слід виокремити важелі створення та подальшого закріплення правового інституту захисту прав споживачів. Промова президента Сполучених Штатів Америки Джона Ф. Кеннеді виступила одним із таких важелів, яка містила наступне: «Громадяни мають право на безпеку, право на інформування, право на вибір та право бути почутими». День, за яким виступив американський президент визнали всесвітнім признанням споживачів, й досі п'ятнадцяте березня є святковим днем захисту прав споживачів [4].

Також, яскравим прикладом слугує промова президента США Теодора Рузвельта: «Є потреба у розробці нових правових норм правового регулювання щодо торгівлі фальсифікованих та не маркованих продовольчих товарів» [4].

Уряд розумів, що новітні введення до правил здійснення підприємницької діяльності у напрямку встановлення критеріїв якості виготовленої продукції та наданих послуг, висвітлить чесних виробників та закріпить права споживачів. За такими промовами уряд давав розуміти громадянам про визначені напрямки лібералізації прав споживачів, що безпосередньо виступило одним із способів захисту їх прав.

Звичайно, що така державна політика обумовлювалась накладенням додаткових обов'язків щодо дотримання якості товарів та послуг на суб'єктів підприємництва, що характеризувалась зайвими витратами. Така діяльність започаткувала термін конс'юмеризм, що походить від англійського слова «consumer», що означає споживач. Конс'юмеризм передбачає громадський рух громадян та діяльність державних органів, що покликані посилювати правовий напрямок захисту споживачів. «Рейдери Нейдера» виступають яскравим прикладом такого руху.

На нашу думку будь-яка дія, що спрямована на захист прав споживачів є витоками конс'юмеризму, тобто весь спектр дій із захисту прав споживачів, вчинювані будь-ким.

Однак, дана течія є особлива в частині її суб'єктного складу, а саме суб'єктами даного руху виступають громадські об'єднання, а також державні та приватні підприємства, котрі нагадували державному уряду про обов'язок належного правового регулювання досліджуваного правового інституту, а в тих сферах, де уряд визнавався безсильним, виступали із агітаційними програмами, що тільки посилювало роль споживачів. Незадовільний стан громадян діяльністю суб'єктів господарювання та уряду щодо нехтування безпекою споживачів спричинив громадський рух щодо захисту прав споживачів.

Даний рух започаткувався на території США з першим, документально оформленим, народним повстанням споживачів, який припадає на 1775 рік. Так, люди, обурені зіпсованою їжею, засуджували продавців до ганебного стовпа. З інтернет джерел вбачається, що ганебний стовп уявляв собою

дерев'яну конструкцію з отворами для кінцівок порушника злочинця, для його публічного осміяння. Такий стовп застосовувався як певний вид санкції в частині за здійснені злочини малозначного характеру [5].

Даний випадок спричинив лише наступні повстання незадоволених споживачів, які вже набували інтернаціонального значення. Для подолання та запобігання нових повстань уряди впроваджували обов'язкові критерії до виготовленої продукції та наданих послуг, які відображаються нижче.

У 1890 році була започаткована Національна ліга покупців, яка схожа на сучасні міжнародні організації із захисту прав споживачів. Так, дана організація надавала перевіреному доброзичливим виробникам, посередникам чи продавцям товарів певні об'єкти маркування, що позначало відповідність належної якості продукції.

Виконувані функції даної організації схожі на діяльність сучасних органів з ліцензування, стандартизації, сертифікації. Лігою було запроваджено ярлики та етикетки відповідності якості товару, а також інструменти схожі на сучасні електронні реєстри – білі списки, до яких вносились відомості про суб'єктів господарювання, які переслідували заборону повалення прав споживачів.

Результат діяльності Національної ліги покупців нагадує сучасний правовий інститут із захисту прав споживачів, лише менш розвинутим та технічно забезпеченим. Під час дослідження становлення правового інституту захисту прав споживачів неможливо не розглянути випадки, які вплинули на його розвиток за юрисдикцією Сполучених Штатів Америки, адже становлення понятійного апарату споживач почався саме там.

Споживач являє собою відправну точку економічної діяльності, чия роль завжди оцінювалась розвитком торгівельного ринку. Справжнім міжнародним проривом у сфері захисту споживачів послугував Єдиний європейський акт, який ввів зміни в Римський договір шляхом посилення ролі Економічного та соціального комітету, до основних функцій якого є захист споживачів. Протягом багатьох років міжнародні нормативно-правові акти змінювались і

доповнювались в частині прокладення нових шляхів до політики належного захисту прав споживачів.

Однак, дані зміни чи доповнення не виступали твердим підґрунтям правового регулювання захисту споживачів, адже вони не були сприйняті міжнародною спільнотою як законодавчо-закріплені способи захисту прав споживачів.

На сьогоднішній день, кожній людині зрозуміла правова природа договірних відносин. Основний сектор порушення прав споживачів припадає на сферу торгівлі, де відносини між фізичними особами та суб'єктами господарювання закріплюються договорами купівлі-продажу чи бартеру, так званих, за національним законодавством України, договір міни.

При цьому, договір не обов'язково повинен мати письмову форму, адже основна частина побутових правочинів, в яких постійно виступає кожна людина, вчинюються в усному порядку.

Правочини являють собою юридичний факт за яким, як правило, відчужується право власності на певну річ матеріального характеру. Тому, користуючись послугами загального транспортного перевезення чи купляючи харчові продукти в магазині, особа виступає стороною правочину за яким вона набуває право власності на продукцію чи послугу, тобто виступає споживачем.

Торгівля існувала з часів зародження і початкових форм функціонування держави, а суспільство в історії, де існувала торгівля, прагнуло весь час створити правову базу для визначення відносин між продавцем і покупцем. Як результат, елементи захисту споживача, що виступає покупцем товару, протягом багатьох століть з'являються та істотно закріплюються на законодавчому рівні у вигляді певних стандартів дотримання належної якості виготовленої продукції, реалізації товару і надання послуг.

Сучасне правове регулювання багатьох суспільних відносин зазнало розвитку завдяки історичним нормам римського права. Так, ще з давнини право Римської держави передбачало положення про захист покупця, зокрема його право вимагати усунення дефектів товару.

З інтенсивним розвитком торгівлі з'явився міжнародний ринок товарів, капіталу і послуг, який потребував узгоджених дій не тільки країн-сусідів, а й всієї міжнародної спільноти. На сьогодні, узгоджені дії віднайшли себе в міжнародних двосторонніх та багатосторонніх угодах, які виступають джерелом регулювання світового ринку товарів та послуг, у якому, звичайно, фігурують споживачі.

Слід наголосити на вирішальну роль міжнародного співробітництва держав, зокрема міжнародних урядових організацій та громадських об'єднань. Нині функціонує міжнародна організація по правам споживачів під назвою «Всесвітня організація споживачів» (англ. ConsumersInternational), яка є членською організацією для споживачів у всьому світі. Дана організація переслідує віру у світ, де кожен має доступ до безпечних і стабільних товарів та послуг.

Організація об'єднала понад двісті організацій-учасниць у більш ніж ста країнах. За допомогою об'єднання організацій, які переслідують захист прав споживачів, Всесвітній організації споживачів вдається запобігати поваленню прав споживачів на будь-якому куточку земної кулі, надаючи об'єднаним організаціям, які діють під юрисдикцією різних держав, повноваження щодо належного захисту прав споживачів.

Масштабна організація встигає обробляти та ліквідовувати великий обсяг негативних чинників із послабленням прав споживачів шляхом проведення постійних зустрічей на міжнародних форумах, до порядку денного якого належать питання щодо формування споживчої політики на глобальному ринку, що забезпечить безпечне, справедливе та чесне ставлення до споживачів. З офіційного сайту Всесвітньої організації споживачів відображається наступне:

«Ми всі споживачі, кожен день, скрізь. А коли все йде не так, ми платимо за ціну. Іноді ця ціна є незначною, іноді ціна може бути наше здоров'я, наші права, наше життя.

В останні десятиліття захист прав споживачів поліпшився у багатьох країнах. Але наша місія є більш актуальною, ніж будь-коли. Багато споживачів, як і раніше, не мають основного захисту і як світ глобалізується та цифровізується, зміни на світовому ринку перевершують захист прав споживачів. Занадто часто споживачі залишаються в невідповідній становищі з компаніями та урядами, з якими вони стикаються, залишаючи на них небезпечну, несправедливу або неетичну практику.

Ми хочемо змінити це і забезпечити, щоб голос споживачів був таким же потужним, як уряди та корпорації, з якими вони взаємодіють. Досягнення цієї мети гарантує, що кожен зможе реалізувати переваги нашого все більш глобалізованого та цифрового світу. У той час, коли компанії часто мають величезний глобальний потенціал, ми повинні мислити великими і діяти разом» [6].

Важливість міжнародних організацій є невід'ємним елементом для правильного становлення правового інституту захисту прав споживачів. Тенденція такого руху віднайшла себе в різних періодах історії. У 1936 році була створена Національна асоціація споживачів США, вже в 1957 році була створена подібна асоціація у Франції, ще пізніше у Великобританії, Канаді, Китаї та інших територіальних одиницях.

Однак, на шляху досягнення поставлених цілей таких організацій зустрічаються певні перепони зі сторони державного уряду, і це стосується громадського руху. Аспект признання державним урядом неурядових течій виступає головним аспектом для їх подальшого функціонування.

Історія становлення правового інституту захисту прав споживачів повідомляє про випадки непризнання державним урядом таких організацій, наслідком чого вони були позбавлені діючого механізму із запобігання порушення прав споживачів, через що організації були вимушені діяти лише в рамках певних акцій і протестів, за допомогою яких досягти поставлених цілей виявлялось неможливим.

На сьогодні в кожній державі існують національні громадські організації, які діють на різних інстанціях політичного життя, представляючи інтереси споживачів. Положення Закону України «Про громадські об'єднання» надають право фізичним особам та/або юридичним особам, в основному суб'єктам господарювання, об'єднуватись безпосередньо чи об'єднувати ресурси, сили для задоволення певних суспільних потреб.

Такі потреби можуть бути соціальними, екологічними, культурними та іншими, тобто положення законодавчого акту передбачають добровільну реалізацію інтересів, які передбачають захист прав і свобод не тільки людей [7].

З урахуванням викладеного, Закон України «Про захист прав споживачів» споживачі також можуть об'єднуватись в групи, що мають на меті захист прав людей, що виступають в якості споживачів [1].

Державна політика України спрямована на підтримання діяльності об'єднань споживачів, тобто уряд держави признає громадський рух із захисту прав споживачів та підтримує його, надаючи громадським організаціям певні повноваження, що надає їм змогу захищати споживачів в повному обсязі і на всіх рівнях суспільного життя. Так, громадські організації України у сфері захисту прав споживачів уповноважені:

1. Як показує практика, най дієвий захід досягнення поставлених цілей об'єднанням споживачів є надання юридичної та іншою, особливо консультативної допомоги споживачам. До даного напрямку також належить представлення споживачів та їх інтересі у правовідносинах з органами державної влади, зокрема звернення до суду з позовними вимогами про визнання протиправними дії порушника споживчих прав та вимогами про їх припинення;
2. Здійснювати самостійно нагляд за суб'єктами господарювання, зокрема шляхом звернення до відповідних компетентних органів щодо здійснення відповідної експертизи продукції;

3. Досліджувати чинники, що безпосередньо впливають/стосуються продукції, зокрема проводити опитування щодо якості продукції, виявляти попит на продукцію та питань щодо ціноутворення на продукцію;
4. Робити запити та отримувати відповідну інформацію від органів державної влади, що є необхідна для реалізації поставлених цілей споживчого об'єднання;
5. Надавати допомогу компетентним особам, що здійснюють заходи щодо нагляду та контролю за дотриманням відповідної якості продукції;
6. Вносити пропозиції щодо прийняття законодавчих актів чи окремих норм з метою належного правового регулювання якості товарів та послуг. Також, передбачені права споживчих об'єднань охоплюють внесення органам державної влади пропозиції щодо покращення технологій якості продукції, в тому числі щодо ціноутворення [1].

Так, на території України ще в 1989 році була заснована «Українська асоціація споживачів». На сьогоднішній день, діє громадська організація «Експерт», яка здійснює наглядові і контрольні заходи на ринках України із дотриманням належної якості продукції, що реалізується. У випадках виявлення недоброзичливих суб'єктів господарювання, які нехтують дотриманням стандартів якості виробленої чи реалізованої продукції, організація «Експерт» інформує про це громадян за допомогою засобів масової інформації. Також, на території України функціонує Всеукраїнська громадська організація «Союз споживачів України», спілка об'єднань громадян «Всеукраїнська федерація споживачів «Пульс» і «Асоціація спілок споживачів». За таких обставин, в Україні існує громадський рух, учасники якого переслідують захист прав споживачів.

Перелічені організації приймають участь у розробці національного законодавства, відкривають юридичні офіси, де споживачам надають консультації і роз'яснення про способи використання наданих їм прав, а також відкривають лабораторії незалежної експертизи, де досліджується якість продукції [8].

Ми привертаємо особливу увагу громадським організаціям, адже саме за їх допомогою інститут захисту прав споживачів вдається висвітлити як суспільне явище, що потребує постійної уваги міжнародної спільноти, що обов'язково спричиняє поштовх всіх держав запроваджувати національні механізми з правового регулювання якості товарів та послуг, як один із способів захисту прав споживачів. Через незчисленну кількість об'єднань споживачів та їх досягнутому рівні було привернуто увагу міжнародної спільноти до правового інституту захисту прав споживачів, про що була постановлена Хартія захисту споживачів у 1973 році.

За даним міжнародним документом держави-учасниці взяли на себе обов'язки забезпечувати споживачам всебічний правовий та судовий захист у разі порушення їх прав. Держава повинна гарантувати захист прав і допомогу усім верствам населення, а особливо малозабезпеченим та знедоленим, тому Хартією захисту споживачів було покладено обов'язок на держав-учасниць щодо запровадження доступної юридичної допомоги споживачам.

Так, за наведеним міжнародним актом, уряди держав повинні підтримувати та всіляко сприяти діяльності громадських організацій споживачів, надаючи їм відповідні консультації щодо законів, правил, контролю та консультативних послуг. Така підтримка з боку держави сприятиме наданню споживачам компетентної та достовірної консультативно-дорадчої інформації.

Тобто, на міжнародному рівні було визнано, що сприяння державою громадським організаціям із захисту прав споживачів лише посилить правове регулювання якості товарів та послуг. В тому числі було визначено, що кожний самостійний державний уряд країни повинен оберігати та безпосередньо керуватись інтересами кінцевих споживачів.

На нашу думку, важливим правовим напрямком захисту прав споживачів є включення їх представників до органів державної влади. Очевидним є висновком, що кожна держава повинна забезпечити сильну ланку щодо захисту прав та інтересів кінцевих споживачів, зокрема сприяла встановленню

цивілізованих ринкових відносин, консультувала законодавців та уряди по всім аспектам споживчого захисту [9].

Пізніше захист основоположних прав споживачів був висвітлений у Резолюції 39/248 Генеральної Асамблеї ООН "Керівні принципи для захисту інтересів споживачів". У вступі зазначеного документу наводиться наступне: Слід визнати, що в останні часи споживачі все більше знаходяться в нерівних економічних умовах, державним урядам слід націлитись саме на закріплення їх прав та інтересів як до такої ланки суспільства, яка потребує постійного доступу до безпечних товарів, в тому числі надання належних послуг, саме тому необхідно впроваджувати в даний інститут правових відносин справедливий, прозорий соціальний і в першу чергу економічний розвиток [10].

Дана резолюція переслідувала цілі, що обумовлені необхідністю належного захисту прав споживачів, що безпосередньо впливає на розвиток торгівельної економіки і функціонування держави в цілому, адже споживачем виступає кожна людина.

Є очевидний вплив прагнення національних урядів держав створити справний механізм щодо сприяння захисту споживачів задля подальшого належного функціонування держави та її економічного розвитку. Тому для забезпечення позитивних чинників інтенсивного функціонування держав, Організацією Об'єднаних Націй (надалі – ООН) було виявлені наступні цілі:

- Запроваджувати нові ринкові умови, за якими споживач буде вільний у виборі продукції та послуг, зокрема у вільному виборі їх різноманітних видів та контрагентів;
- Створювати нові механізми виробництва та відповідного їх розподілу, створення попиту на послуги для задоволення всіх необхідних потреб кінцевого споживача. Також, вводити інститути заохочення до дотримання етичних норм, особливо в частині належної поведінки, тих осіб, які мають безпосереднє відношення до виробництва продукції;

- Набирати інтенсивного обігу міжнародно-правового співробітництва держав у сфері захисту прав споживачів. Зокрема спонукати уряди самостійних держав для запровадження діючих заходів своїх громадян;
- Вдосконалювати існуючі механізми боротьби, що пов'язана із шкідливою практикою суб'єктів господарювання. Наведене завдання повинно виконуватись як на внутрішньому, так і на міжнародному рівні, особливо запобігати підприємницької практиці, що негативно впливає на споживачів.
- Сприяти добровільному об'єднанню споживачів, що покликані відстоювати власні права та інтереси [10].

За результатом дослідження становлення і розвитку правового інституту захисту прав споживачів, зокрема вищенаведених міжнародних нормативно-правових актів, вбачається тісний взаємозв'язок захисту прав споживачів і дотриманням належної якості продукції та послуг, суть якого розкривається наступним чином: «Захищаючи споживачів, державна політика переслідує цілі дотримання належної якості товарів та послуг, приближаючи національні положення законодавства до міжнародних стандартів».

Розділ 1 Історія становлення та розвитку суспільних потреб в належній якості послуг

1.2. Міжнародно-правові вимоги до якості товарів та послуг.

Для повного висвітлення об'єкту дослідження є необхідність висвітлити понятійний апарат стандарту, вимог та правил до виробленої продукції і послуг. Для кращого розуміння ми пропонуємо відповісти на наступні питання: чому люди, користуючись різними мобільними приладами, мають змогу користуватись одними і тим самим інтернет-джерелом; чому дитячі іграшки не мають гострих кутів; чи впевнені споживачі у належності придбаної продукції. Так, міжнародні стандарти не лише об'єднують різні напрямки суспільного життя у єдине ціле, а й ще роблять повсякденне життя споживачів легшим.

Стандарт - це певний документ або норма, що встановлюються консенсусом експертів з певного об'єкту дослідження. Окрім цього, обов'язковим елементом загально-визнаного стандарту є його затвердження органом, який має на це відповідні повноваження. Особливість міжнародних стандартів полягає в тому, що державні уряди більшість самостійних держав дотримуються одного і того ж зведення правил та критеріїв якості вироблення товарів, систем, послуг і процесів. За таких обставин, встановлені стандарти - це добровільні або обов'язкові правила здійснення господарської діяльності. Зазвичай стандарти розробляються в рамках відкритого процесу, що дає можливість усім зацікавленим сторонам, включаючи споживачів, взяти участь в їх розробці, пропонуючи методи їх практичного і раціонального використання. Завдяки відкритому процесу критерії до виробленої продукції відповідають досягнутому рівню розвитку світового ринку товарів та послуг, а також спричиняє справедливу політику введення цих критеріїв, що обумовлюється довірою до їх використання.

Невід'ємним елементом, котрий пов'язаний із впровадженням або використанням стандартів, є оцінка відповідності. Оцінка відповідності являє собою процес оцінки або вимірювання відповідності матеріалів, продуктів,

процесів та послуг вимогам, які запроваджуються міжнародними стандартами. До видів оцінки відповідності, як способу дотримання якості товарів та послуг виступає сертифікація. Сертифікація являє собою певну атестацію продукції, за результатом якої надається змога визначити, що певний процес, товар або послуга відповідають затвердженим технічним стандартам і відповідним вимогам.

Сертифікація як і інші способи визначення дотримання встановлених вимог до продукції чи послуг здійснюється незалежним органом, який не зацікавлений в подальшому відчуженні об'єкту дослідження. Тобто, орган здійснюючий діяльність із дослідженням належної якості товару не виступає постачальником, продавцем чи покупцем даного об'єкту, що дозволяє отримати об'єктивну оцінку відповідності продукції до вимогам, встановленими відповідними гармонізованими стандартами.

Діяльність з оцінки відповідності може включати тестування, спостереження, аудит, оцінку або акредитацію. У сфері оцінки відповідності стандартам безпеки основними відомими видами сертифікації є:

- Сертифікація продукції, зокрема механічних транспортних засобів, медичних виробів;
- Сертифікація охорони праці;
- Сертифікація навчання, тобто професійна сертифікація фахівців у галузі охорони здоров'я та безпеки.

Система сертифікації продукції включає в себе сукупність правил, процедур та управління, які призначені для проведення оцінки відповідності продукту. Схема сертифікації продукції - це система, яка стосується конкретних продуктів, на які поширюються однакові вимоги, спеціальні правила та певні процедури. Схема сертифікації продукції включає в себе тести продуктивності та випробування на якість або кваліфікаційні вимоги, зазначені в контрактах та специфікаціях [11].

Міжнародні стандарти містять технічні специфікації або інші точні критерії, які гарантують, що матеріали, продукти, процеси та послуги

підходять для їхнього призначення. В основному, уряд держави визначає яка продукція та послуги повинні відповідати міжнародним правилам. Процес розробки цих стандартів називається стандартизацією. Так, процес розробки міжнародних стандартів якості являє собою раціональність та прагматичність, адже, вже на досягнутому рівні розвитку суспільства, стандарти не розробляються заново, компетентні органи вдосконалюють вже існуючі правила якості товарів та послуг, які доступні для всіх. Стандарти якості не мають заздалегідь визначеного строку служби, так створюються нові критерії якості, однак вже існуючі стандарти періодично переглядаються, що дозволяє враховувати новітні технологічні розробки та тенденції ринку.

Як зазначалося вище, стандарти не обов'язково містять вимоги дотримання певного рівня якості виготовленої продукції, правила реалізації товарів чи послуг, стандарти додатково виступають специфікаціями, які визначають характеристику граничних значень для продуктів. Також, стандартами визначаються методи випробувань, рекомендації системи управління, тобто практичними порадами із використання певної продукції. До такого прикладу належать стандарти системи менеджменту, які описують порядок керування підприємством і внутрішніми процесами виробництва, зокрема поради з постійного вдосконалення або забезпечення якості безпеки харчових продуктів, охорони навколишнього середовища або безпеки інформаційних систем.

Стандарти встановлюють критерії, що впливають на здоров'я та безпеку людей або визначають вимоги щодо маркування та упаковки для споживчих товарів. Вони можуть відображатись графічними символами, сертифікацією або оцінкою відповідності. Ці стандарти представляють особливий інтерес для споживачів.

Міжнародні стандарти дотримання належної якості виробництва продукції та наданих послуг відіграють важливу роль, адже вони переслідують забезпечення узгодженості основних характеристик товарів і послуг, таких як екологія, безпека, економічність, надійність, сумісність та ефективність.

Стандарти якості розробляються і затверджуються досвідченими експертами, які знаходять нові шляхи розвитку даного інституту покладаючись на свій безмежний досвід і рівень розуміння сучасних проблем, що погрожують безпеці і здоров'ю людей, тому стандарти виступають джерелом знань, набутих вмінь, навичок та досвіду. Правовий напрямок дотримання належної якості виробленої продукції і наданих послуг має наступні переваги:

- Гарантія безпеки та якості продукції і послуг;
- Підприємства, які дотримуються міжнародних стандартів, займають вигідне становище на світовому ринку;
- Сумісництво новостворених продуктів та послуг з існуючими матеріальними благами суспільства;
- Можливість виготовлення та постачання товарів і послуг більш ефективними, безпечними та екологічно чистішими.

Правила якості можуть бути розроблені національними, регіональними та міжнародними організаціями, а також приватними підприємствами для власного внутрішнього використання, зокрема стандарти розробляються для вирішення конкретних потреб, які властиві ринку [12].

Рівні розробки та затвердження стандартизації якості товарів та послуг

Таблиця 1.1.

№	Рівень стандартизації	Суб'єкти стандартизації	Сектор охоплення
1	Міжнародний	Міжнародна організація із стандартизації (ISO) Міжнародна електротехнічна комісія (IEC)	Доступні для кожної самостійної держави.
2	Регіональний	Європейський комітет із стандартизації (CEN) Європейський комітет з електротехнічної стандартизації (CENELEC)	Доступні для країн, які відносяться до певного сектору (економічного, географічного, політичного)
3	Національний	Українське агенство стандартизації Британський інститут стандартів (BSI)	Доступні на території однієї держави
4	Галузевий	Державна служба з безпеки харчових продуктів та споживачів Стандарти розроблені приватним підприємством	Розповсюджуються на певне підприємство чи на виробництво товарів певної галузі

Мінімальні міжнародно-правові вимоги до якості товарів та послуг, які присутні у будь-якій сфері суспільного життя, були вироблені Міжнародною організацією зі стандартизації ISO (англ. International Organization for Standardization), яка почала свою діяльність по створенню критеріїв дотримання якості з 1946 року. Міжнародна організація зі стандартизації охопила майже всі галузі промисловості, підприємництва і технологій. Організаційна форма міжнародної організації є об'єднанням національних органів, які знаходяться під юрисдикцією окремих самостійних держав. Кількість таких органів досягає майже двохсот, серед яких є постійно-діючий орган, який знаходиться в Женеві, де організація й віднайшла своє заснування.

Міжнародна організація зі стандартизації не є урядовою організацією, однак незважаючи на це, національні уряди більшості держав, в тому числі держави-учасниці Європейського Союзу, приймають міжнародні стандарти лише після затвердження їх міжнародною організацією зі стандартизації. Перші основні критерії, які висувались до якості товарів та послуг були прийняті в 1987 році, під назвою «ISO 9000». Проте, зазначена організація, приймаючи першу редакцію міжнародних стандартів серії 9000, не розробляла нові критерії до якості товарів і послуг, адже перша редакція міжнародних стандартів містила вже існуючі американські стандарти «BCI 5750», які були схвалені Британським інститутом стандартів (англ. British Standards Institution).

Згодом, прийняті стандарти переглядались та вдосконалювались двічі, і вже сучасні правила виробництва продукції і надання послуг ISO 9000 були визнані майже усіма державами світу. Одним із основних вимог до всесвітнього визнання новоствореного міжнародного стандарту є опублікування його в директивах міжнародної організації зі стандартизації, зокрема проходження процесу затвердження міжнародного стандарту за порядком, який встановлений даною організацією. Такий процес прийняття міжнародних критеріїв до товарів та послуг обумовлює прозорість, прагматичність та справедливість прийнятого стандарту. Ухвалюючи рішення зі стандартизації, Міжнародна організація з стандартизації намагається

відповідати вимогам суб'єктів господарювання і споживачів, зокрема прагне посприяти інтенсивному розвитку світового ринку товарів, капіталу та послуг, включаючи всіх зацікавлених сторін.

Зі статуту Міжнародної організації зі стандартизації вбачається її головний об'єкт діяльності, який націлений на сприяння розвитку стандартизації та суміжних заходів у світі з метою полегшення міжнародного обміну товарами та послугами, зокрема вдосконалення управління бізнес-процесами, сприяння поширенню соціальних та екологічних передових практик та розвивати співробітництво у сферах інтелектуальної, наукової, технологічної та економічної діяльності. Також, наведеним документом визначені наступні способи досягнення поставлених цілей:

- Вживання заходів для сприяння гармонізації стандартів та пов'язаних з ними заходів у всьому світі;
- Розробка та затвердження міжнародних стандартів та здійснення заходів для їх реалізації у всьому світі;
- Організація обміну інформацією про роботу членів та технічних комітетів міжнародної організації зі стандартизації;
- Співробітництво з іншими міжнародними організаціями, зацікавленими у пов'язаних з цим питаннях, зокрема дослідження за проектами стандартизації на їхнє прохання [13].

Діяльність Міжнародної організації зі стандартизації охоплює всі напрямки суспільного життя, зокрема зазначена організація здійснює класифікацію стандартів з їх відповідним затвердженням та наведеним переліком відповідних органів, які вповноважені розробляти міжнародні стандарти, що наводяться нижче.

**Відповідність компетентних органів з розробки міжнародних стандартів
до сфери їх впливу**

Таблиця 1.2.

№	Сфера впливу	Суб'єктний склад
1	Трудові відносини	Професійні спілки (міжнародні, регіональні, національні і місцеві). Федерації і асоціації цих спілок, зокрема всі інші органи, які переслідують захист працюючих
2	Державна політика, зокрема діяльність державних урядів	Міжнародні і регіональні урядові організації, уряди держав, національні органи державної влади, органи місцевого самоврядування
3	Захист прав споживачів	Міжнародні, національні, регіональні організації з представництва споживачів
4	Торгівля і промисловість	Суб'єкти господарювання, зокрема кредитно-фінансові установи, страхові підприємства
5	Установи з надання освітніх послуг	Вищі навчальні заклади, наукові-дослідницькі установи, науковці, педагоги
6	Застосування стандартів	Органи з акредитації, сертифікації, стандартизації
7	Діяльність органів, які не мають на меті отримання прибутку	Громадські організації

До найголовніших цілей Міжнародної організації зі стандартизації належить захист кінцевого споживача, адже розроблені міжнародні стандарти, в першу чергу, захищають здоров'я та безпеку споживача. Як зазначалось вище, споживачі безпосередньо приймають участь в розробці міжнародних стандартів, саме так, міжнародною організацією із стандартизації було створено в 1978 році комітет з питань споживчої політики (англ. *Committee on consumer policy*).

На нашу думку дієвим засобом здійснення основних функцій Комітету з питань споживчої політики є здійснення обміну інформацією між державами-учасниками, які входять до складу Міжнародної організації зі стандартизації щодо наявних інтересів і глобальних проблеми, що існують в сфері захисту прав споживачів, зокрема це обробка і зведення отриманої інформації та подальша її передача до ради Міжнародної організації зі стандартизації. Звісно, крім зазначеного, Комітет споживчої політики переслідує наступні цілі:

- Підтримка розвитку участі споживачів в розробці стандартів;
- Вивчення позитивного впливу стандартів на споживачів та сприяння встановленню позитивної ролі стандартів у сфері захисту прав споживачів;
- Посилання на думку споживачів як до поточних проектів стандартів, так і для пропозицій щодо нової роботи в галузях, що представляють інтерес для споживачів [14].

Затверджені міжнародні стандарти Міжнародної організації зі стандартизації публікуються окремими документами, які діють лише в певних сферах чи секторах, проте сукупність всіх міжнародних стандартів даної організації охоплюють майже всі суспільні відносини. Серед актуальних редакцій передбачуваних стандартів якості можна виділити наступні:

1. ISO 22 000 «Система менеджменту безпеки харчових продуктів»;
2. ISO 9001: 2008 «Системи управління якістю. Вимоги»;
3. ISO 9004: 2008 «Системи управління якістю. Рекомендації щодо поліпшення діяльності»;

4. ISO 14971: 2007 «Медичні послуги»;
5. ISO 19011-2002 «Керівництво з проведенню аудиту (перевірки) систем менеджменту якості»;
6. ISO 8124-1: 2012 «Безпека іграшок»;

Такі стандарти розробляються технічним комітетом Міжнародної організації зі стандартизації, які надають настанови щодо належної якості надання послуг, програм якості, методи поліпшення якості та принципи її застосування [15].

Слід виокремити збірник стандартів ISO 22000 «Система менеджменту безпеки харчових продуктів», які забезпечують розробку та ефективне функціонування системи управління безпекою харчової продукції, спрямованої на виробництво безпечних для споживачів продуктів харчування. Також, цікавим зведенням стандартів виступає ISO 14971: 2007 «Медичні послуги», який стосується виробництва та реалізації медичних виробів.

Дана редакція стандартів є підґрунтям для результативного управління ризиками, пов'язаними із застосуванням медичних виробів. Наведені стандарти призначені безпосередньо для виробників медичних виробів, проте в галузі промисловості чи охорони здоров'я даний стандарт може використовуватися як методичні рекомендації щодо розробки та подальшого користування системою управління ризиками та процесами. Все ж таки стандарти ISO 14971: 2007 «Медичні послуги», в першу чергу, охоплюють процеси управління ризиками по відношенню до пацієнта, який виступає в даних відносинах споживачем.

За таких обставин, організації зі стандартизації намагаються максимально запобігти будь-яким загрозам безпеки та здоров'ю людини від видів діяльності, яким присутні джерела небезпеки. Застосовуючи затверджені міжнародні стандарти, виробники продукції та реалізатори послуг можуть різним чином оцінити ймовірність заподіяння шкоди у разі настання непередбачуваних випадків, особливо врахувати головні фактори вірогідності заподіяння шкоди та наслідки заподіяної шкоди.

Правила якості, що присутні в медичній сфері є невід'ємним елементом гарантування здоров'я пацієнтів, адже споживачі повинні розуміти, що використання медичної продукції обумовлюється деяким ступенем ризику. До підтвердження виразу «Міжнародні стандарти якості виступають одним із елементів гарантування безпеки людини» належить редакція ISO 8124-1:2012 «Безпека іграшок». Частина 1. «Аспекти безпеки, що відносяться до механічних і фізичних властивостей». Даний документ передбачає способи випробування для іграшок, які допомагають звести до мінімуму потенційні небезпеки іграшки, як у випадках правильного їх використання, так і у непередбачених інструкцією режимах користування.

Крім того, в стандарті наводяться відповідні попередження та інструкції з використання дитячих іграшок. На перший погляд, можливі небезпечні чинники дитячої іграшки виявити легко, але актуальний стандарт враховує не тільки характер небезпеки, яка може виникнути під час користування іграшкою, а також очікувану реакцію дитини [16].

За таких обставин, завдяки інституту стандартизації, кінцеві споживачі можуть бути впевненими, що вироблені іграшки відповідно до затверджених стандартів якості ISO безпечні для їх дітей.

Затверджені стандарти якості ISO дають впевненості у безпечності продукції, що придбаються кінцевими споживачами. Саме передбачені затверджені стандарти якості визначають характеристики та/або норми виробництва та реалізації продукції/товару, тому за результатом постійного та належного функціонування центрів стандартизації як на внутрішньому, так і міжнародному рівні підкреслюють належну якість виготовленої продукції та реалізованого товару.

Підсумовуючи, можна бути цілком впевненим, що міжнародні стандарти роблять не тільки життя людей легшим, а й безпечнішим. Однак, попри наявного правового регулювання якості продукції, систем, процесів та послуг, більшість суб'єктів господарювання не дотримуються зазначених правил, не розуміючи, що це не дасть змогу їм повністю реалізувати можливий потенціал підприємства. В сучасному світі споживачем виступає кожна людина, тому дотримання їх належного захисту відіграє велику роль для підтримання належного розвитку торгівельної економіки.

Дуже важливим елементом становлення належного розвитку правового інституту захисту прав споживачів є діяльність заінтересованих осіб. Кількість таких осіб є вичерпною, проте в сукупності вони складають всеохоплюючий дієвий механізм, який покликаний запобігати загрозам здоров'ю та безпеці споживачів. На сьогоднішній день, потреба в належному захисті прав споживачів очевидна для кожної самостійної держави та її національних органів, адже споживачі виступають однією із головніших ланок задовільного функціонування світової торгівельної економіки.

Завдяки дослідженню правового інституту захисту прав споживачів та понятійного апарату міжнародної стандартизації якості товарів і послуг вбачається взаємний зв'язок дієвих елементів захисту прав споживачів із правовим регулюванням якості виробленої продукції та наданих послуг. Міжнародна сертифікація якості послуг підвищує прозорість та полегшує як суб'єктам підприємництва, так і споживачам надавати або користуватись послугами на світовому ринку.

Вимоги до якості послуг допомагають надати відповіді споживачам щодо можливості отримання, порядок надання, строк та придатності певної послуги. Міжнародні стандарти якості наданих послуг дають змогу не тільки відобразити визначення таких термінів як послуга і споживач, зокрема висвітлити показники якості послуг та рівень їх дотримання, а ще віднайти подальші напрямки задоволення вимог споживачів, суб'єктів господарювання та світового ринку товарів і послуг.

Крім цього, міжнародні стандарти якості наданих послуг допомагають суб'єктам господарювання, що виступають постачальниками послуг, підвищувати якість наданих послуг, що спричиняє водночас підвищення попиту на них. За таких обставин, міжнародні стандарти забезпечують безпеку споживачів, створюють або поліпшують наявні відносини між суб'єктами господарювання і споживачами, чиї стосунки мають вигляд в іншій інтерпретації «постачальник і клієнт».

Дотримання принципів виробництва продукції і надання послуг відчиняють двері суб'єктам підприємництва і споживачам до нових торгових просторів, тобто за дотриманням таких умов складається ще один фрагмент єдиного світового ринку товарів та послуг.

Розділ 2 Міжнародно-правовий механізм регулювання якості послуг в Європейському Союзі

2.1. Інституційні механізми регулювання якості товарів та послуг.

Через різноманіття суспільного життя та професійної діяльності, що створюють великий попит отримання послуг, загального напрямку правового регулювання якості послуг не існує. Проте, з прийняттям Генеральної угоди про торгівлю послугами (ГАТС), Світовою організацією торгівлі було запропоноване зведення корінних принципів і правил торгівлі послугами, що покликані розширити спектр світової торгівлі на умовах гласності і подальшої її лібералізації.

З офіційного сайту Міністерства закордонних справ України вбачається вичерпна інформація про напрями діяльності Світової організації торгівлі, а також про обставини, які виступили важелем втілення в життя зведення загальних принципів здійснення міжнародної комерційної діяльності, що включають правове регулювання торгівлі послугами.

Така міжнародна організація має на меті постійного здійснення розробки принципів міжнародної торгівлі, в тому числі здійснення контрольних та наглядових заходів щодо їх дотримання.

Корінними завданнями Світової організації торгівлі є створення нових та вдосконалення вже існуючих міжнародних торгівельних зв'язків. Передбачена мета міжнародної організації втілюється шляхом скасування митних та торгових меж між державами, що збільшують обсяг та різновид здійснення підприємницької діяльності суб'єктами господарювання на будь-яких рівнях, зокрема введення прозорої політики проведення торгівельних процедур та операцій.

Наведені завдання та цілі Світової організації торгівлі складають загальну будову лібералізації міжнародної торгівлі, що і є основоположною метою організації. Початок діяльності СОТ припадає на 1995 рік, яка була створена відповідно до багатосторонньої угоди у Марокко від 1994 року.

Світова організація торгівлі вважається правонаступницею Генеральної угоди з тарифів і торгівлі (ГАТТ), яка в свою чергу включала 127 держав-учасниць, що наголошує на наявності підґрунтя для подальшого функціонування СОТ на момент її заснування. У наявних рамках Генеральної угоди з тарифів і торгівлі був укладений наведений нижче ряд законодавчих актів, що сформували основну будову бази функціонування Світової організації торгівлі, а також міжнародно-правового регулювання міжнародної торгівлі, спрямовану на її лібералізацію.

Слід відмітити, що основними законодавчими документами вважаються наступні угоди:

1. ТРІПС (про торговельні аспекти прав інтелектуальної власності);
2. ГАТС (Генеральна угода з торгівлі послугами);
3. ГАТТ (Генеральна угода з тарифів і торгівлі);
4. Угода «Про застосування санітарних і фітосанітарних заходів»;
5. Угода «Про технічні бар'єри в торгівлі»;
6. Угода «Про вирішення спорів».

За таких обставин, результат діяльності Світової організації торгівлі виступає одним із елементів справного механізму дотримання належної якості наданих послуг. Зазначені принципи виступають загальними нормами міжнародно-правового регулювання якості наданих послуг.

Затверджені правила торгівлі послугами є невід'ємною частиною сучасних міжнародних багатосторонніх угод, які вчиняються під егідою Світової організації торгівлі. Генеральною угодою про торгівлю послугами було встановлено критерії за якими держави-учасниці набували право на надання послуг, що виникає на підставі документів схожих за правовою природою до сучасних сертифікатів якості.

ГАТС спонукає держав-учасниць щодо укладання міжнародних договорів як двосторонніх, так і багатосторонніх договорів в частині встановлення обов'язкової документації, які супроводжують процес надання

послуг, зокрема встановлення документації, що свідчить про наявність право особи надавати певний вид послуг.

Дані положення наголошують на приведенні національного законодавства до міжнародних стандартів у напрямі спільного правового регулювання надання послуг, що виступає умовою для набуття права надавати чи придбавати послуги [17].

Генеральною угодою про торгівлю послугами були закріплені наступні напрямки спільної діяльності держав у сфері правового регулювання якості наданих послуг, а саме:

1. Застосування режимів найбільшого сприяння і національного для міжнародної торгівлі послугами, які обумовлюються обов'язком кожної держави-учасниці ГАТС надавати ті умови надання послуг, безпосередньо для послуг та їх постачальників іншої держави-учасниці, що негірші тих, які надаються для послуг, що надаються на внутрішньому ринку держави та постачальників нерезидентів. Також, даний режим підкреслює застосування найсприятливіших та прозорих умов надання послуг для послуг та їх постачальників, що відносяться до будь-якої юрисдикції держав-учасниць ГАТС.
2. Обов'язкове застосування процесу лібералізації міжнародної торгівлі, особливо для досягнення збільшення ролі самостійних держав, що знаходяться на етапі розвитку;
3. Як вже було наголошено вище, спонукання держав-учасниць щодо укладання міжнародних договорів як двосторонніх, так і багатосторонніх договорів в частині встановлення обов'язкової документації, які супроводжують процес надання послуг, зокрема встановлення документації, що свідчить про наявність право особи надавати певний вид послуг.
4. Введення антимонопольного правового регулювання у сферу надання послуг, зокрема у підприємницьку діяльність суб'єктів господарювання, що надають послуги [18].

Інституційний механізм правового регулювання якості наданих послуг вбачається з консультативної діяльності Світової організації торгівлі, яка передбачає обов'язок держав-учасниць ураховувати адресовані їй консультації та створювати необхідні умови для її виконання. У разі недосягнення згоди одна із держав-учасниць може звернутись до Ради з торгівлі послугами чи до органу із врегулювання суперечок для надання консультацій, що допоможуть розв'язати непередбачені перепони, що стоять на шляху міжнародного співробітництва держав у сфері лібералізації торгівлі.

Дія положень ГАТС розповсюджується на центральні, регіональні та місцеві органи державної влади. Дана Угода особливо набуває важливого значення, адже місце органи державної влади мають ширший обсяг юрисдикції у сфері правового регулювання послуг, в тому числі щодо діяльності осіб, які їх надають, на відміну від центральних органів [19].

Особливості міжнародно-правового регулювання якості послуг на внутрішньому ринку Європейського Союзу знайшли відображення в інституційному механізмі передбаченого регулювання в частині дотримання якості наданих послуг, що передбачає систему суб'єктів, що покликані реалізувати поставлені завдання міжнародного співробітництва держав у сфері оподаткування. Зокрема, законодавчі акти таких суб'єктів також можна віднести до інституційного механізму як результат їх діяльності.

Таким чином дана система діючих елементів створена для задоволення інтересів та сучасних вимог кожної окремої держави та їх цивільному населення, запроваджуючи ефективність дій та політики передбаченого правового регулювання. Інституційний механізм Європейського Союзу щодо правового регулювання якості наданих послуг обумовлюється складною структурою, яка поступово формується у відповідності до сталого розвитку європейської інтеграції.

Такими функціонуючими елементами загального механізму регулювання якості наданих послуг є всі складові Європейського Союзу, а саме Європейський парламент, Європейська рада, Рада, Комісія, Суд,

Європейський центральний банк, в тому числі Рахункова палата. Основоположними законодавчими актами Європейського Союзу передбачені обсяги повноважень та відповідних завдань кожного елементу інституційного механізму правового регулювання досліджуваних відносин [20].

Так, Європейський парламент і Рада як допоміжні органи Європейського Союзу регулюють дотримання належної якості виготовленої продукції, товарів та послуг на законодавчому рівні, що віднайшли себе в Директивах ЄС. На сьогоднішній день, Європейський Союз разом з міжнародними урядовими організаціями, що покликані захищати права споживачів, впроваджує механізми вдосконалення реалізації внутрішнього ринку, надаючи державам-учасницям рекомендації щодо приведення національних правових норм до встановлених міжнародних стандартів.

Як вже зазначалось, Європейський Союз розробляє рекомендаційні вимоги до якості послуг, включаючи розробки Європейського комітету зі стандартизації (CEN) з обслуговування у сферах вимірювання ефективності контрактів на послуги та закупівлю послуг. Європейський комітет зі стандартизації діє більше п'ятдесяти років, основним напрямком діяльності якого є розробка європейських стандартів якості.

Європейський комітет зі стандартизації координує роботу з розробки європейських стандартів, їх гармонізацію для усунення технічних бар'єрів у торгівлі, які пов'язані з відмінністю національних стандартів країн щодо продукції у частині уникнення суперечливих правил щодо її експлуатації, з суперечливими нормами техніки безпеки, охорони здоров'я і навколишнього середовища.

Досліджувана робота Комітету передбачає обов'язкове дотримання затверджених правил якості Міжнародної організації зі стандартизації. Дана організація слідкує не тільки за дотриманням європейських стандартів державами-учасницями, кількість яких досягає двадцяти, а ще розробку та вдосконалення стандартів якості з урахуванням вже існуючих національних правил дотримання якості держав-учасниць.

Європейський комітет зі стандартизації для досягнення поставлених цілей працює в основному з національними органами держав-учасниць, зокрема у складі Комітету діють інші міжнародні організації, наприклад Асоціація з сертифікації (CENCEP), яка об'єднує національні органи зі стандартизації держав-учасниць Європейського Союзу.

Україна діє у складі Європейського комітету зі стандартизації в якості члена-кореспондента з 1997 року, яка представляє державну політику щодо впровадження та дотримання європейських стандартів через національний орган – Українську асоціацію якості. Європейський комітет зі стандартизації вдосконалює стандарти якості до товарів та послуг, зокрема медичні та освітні. Інтенсивний обсяг роботи Комітету підтверджується нижченаведеною еволюцією прийнятих європейських стандартів лише за останні два місяця, з якими можна ознайомитись на офіційному сайті міжнародної організації [21].

**Перелік розроблених стандартів Європейським комітетом зі
стандартизації за 2018 рік**

Таблиця 2.1.

№	Назва стандарту	Кодифікація стандарту	Технічний корпус	Дата публікації
1	Необхідні параметри автомобільного палива Ethanol (E85)	CEN / TR 15993: 2018 (WI = 00019537)	CEN / TC 19	21.03.2018
2	Інтерфейс електронних державних закупівель	CEN / TR 17014-101: 2018 (WI = 00440010)	CEN / TC 440	21.02.2018
3	Посібник з безпеки небезпечних матеріалів в медичних закладах	CEN / TS 17159: 2018 (WI = 00391012)	CEN / TC 391	04.04.2018
4	Лічильники газу турбіни	EN 12261: 2018 (WI = 00237037)	CEN / TC 237	28.03.2018
5	Крани вантажні	EN 12999: 2011 + A2: 2018 (WI = 00147153)	CEN / TC 147	28.02.2018
6	Засоби захисту органів дихання. Клапани газові балонні.	EN 144-1: 2018 (WI = 00079164)	CEN / TC 79	11.04.2018
7	Інформатика у галузі охорони здоров'я - Зв'язок з пристроєм для особистого здоров'я	EN ISO 11073-10427: 2018 (WI = 00251336)	CEN / TC 251	14.03.2018
8	Визначення стійкості ядра харчового рису до екструзії після готування.	EN ISO 11747: 2012 / A1: 2018 (WI = 00338073)	CEN / TC 338	07.03.2018
9	Якість ґрунту(випробування ґрунтових забруднень)	EN ISO 18311: 2018 (WI = 00444156)	CEN / TC 444	21.02.2018

Як вбачається з притаманних сфер діяльності вище перелічених європейських стандартів, Європейський комітет зі стандартизації запроваджує правила якості товару та послуг, які купляє чи отримує кожна людина на кожному куточку земної кулі.

Під егідою Європейського комітету зі стандартизації діє Європейський комітет зі стандартизації в електротехніці (CENELEC), діяльність якого обумовлюється розробкою, формуванням та затвердженням стандартів, норм та правил всіх видів електричного обладнання, включаючи їх системи. Усі нормативно-правові акти даної міжнародної організації мають виключно імперативний характер, адже прийняті норми обов'язкові для виконання всіма державами-учасницями.

До складу цієї організації входять сімнадцять європейських країн, у тому числі Україна з 1998 року.

Керівні принципи інституційного механізму правового регулювання якості послуг Європейського Союзу притаманні іншим міжнародним організаціям та міжнародному співробітництву держав в сфері правового регулювання дотримання належної якості товарів та послуг. Яскравим прикладом виступає міжнародна організація, яка виступає консультативним органом з питань якості Організації Об'єднаних Націй.

Європейська організація якості (ЕОQ) поєднує тридцять чотири національних організацій різних європейських держав, серед яких діє українське державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ»), яка вступила до складу учасників організації в 2004 році, та вже після трьох років спільної діяльності ДП «УкрНДНЦ» визнається науковим партнером Європейської організації якості.

Хоча організація має штаб-квартиру в Брюсселі (Бельгія) та здійснює функції управління якістю через міжнародний центр з контролю якості, який розташований в Роттердамі (Нідерланди), все ж таки Європейська організація якості виступає не постійно діючим органом.

Багата віковою історією Європейська організація з якості налічує серед складу учасників не тільки органи, які покликані впроваджувати належну державну політику якості товарів та послуг, а ще суб'єктів господарювання та фізичних осіб.

Поставленим завданням даної організації вважається підвищення конкурентоспроможності міжнародних організацій якості, керуючись методами менеджменту якості, яке визначено головним напрямком діяльності ЕОQ. З урахуванням вищенаведеного, через особливості правового статусу, Європейська організація якості досягає поставлених цілей за допомогою проведення конгресів, що являють собою найбільші форуми в Європі, на якому обговорюють проблеми дотримання належної якості наданих послуг.

Починаючи з часів заснування міжнародної організації якості в кінці листопада кожного року відмічається Всесвітній день якості шляхом проведення практичних та наукових конференцій і семінарів. На таких заходах, що відбуваються під егідою ЕОQ, фахівці ознайомлюють суспільство із поставленими цілями правового напрямку щодо дотримання належної якості товарів та послуг, зокрема із досягненим результатом.

Під час таких конференцій учасники міжнародної організації обговорюють найбільш проблемні питання, до яких відносяться не тільки дієвість стандартів якості, а ще їх забезпечення та дотримання.

Як вже зазначалось, робота Європейської організації якості представлена міжнародними форумами, на яких представники урядових організацій, учені, представники суб'єктів господарювання обмінюються думками щодо вирішальних можливостей знищення наявних перепон на шляху відкриття нових і дієвих методів управління якістю.

Окрім наведеного, міжнародна організація якості проводять семінари щодо обговорення найважливіших аспектів здійснення організації управління якості, в основному на приватних підприємствах, матеріали котрих розповсюджуються майже в кожній країні для вільного ознайомлення.

Міжнародні організації з питань якості обумовлені схожими засадами діяльності, поставленими цілями та структурою, проте Європейська організація якості відрізняється від загального масиву таких організацій не тільки сесійною роботою, а ще користуванням методом заохочення суб'єктів досліджуваного питання приєднуватись та приймати участь в розробці та контролі за якістю товарів та послуг.

Саме так, EOQ разом з Європейським фондом з управління якістю (EFQM), діяльність якого спрямована на зведення вже існуючих правил управління якістю, відтворюючи способи домогтись певних успіхів в сфері комерційної діяльності, щорічно призначає Європейську премію чи так звану нагороду якості, яку присуджує суб'єктам господарювання різних рівнів.

Значна увага Європейської організації якості приділена обміну інформацією між компетентними органами різних держав. Обмін інформацією являє собою створений механізм, що дає змогу системно накопичувати інформацію про накопичений досвід підприємств різних верств діяльності, в тому числі досвід організацій, що не пов'язані із здійсненням підприємницької діяльності, фахівців якості та встановлення вільного доступу до даної інформації.

Переслідуючи наведені цілі, Європейська організація якості запровадила дієву систему добровільної реєстрації будь-якої інформації що стосується питань дотримання або вдосконалення існуючих правових напрямків якості товарі, продукції та послуг.

Така система отримала назву «EVROS». Отже, «EVROS» це своєрідна електронна система, що забезпечена необхідним постійно-діючим програмним забезпеченням, яка містить інформацію щодо якості товарів, продукції та послуг, надана зацікавленими суб'єктами господарювання, споживачами ті іншими зацікавленими особами [22].

У діяльності Європейської організації якості Україна не залишилась осторонь, так Українська асоціація якості є учасником Європейської

організації якості, що представляє державні інтереси України в сфері правового регулювання якості товарів та послуг на міжнародній арені.

Країни Співдружності Незалежних Держав підтримують міжнародну політику з питань стандартизації, сертифікації та інших форм розробки, зокрема затвердження вимог якості, що підтверджується дійсною Угодою «Про проведення узгодженої політики у галузі стандартизації, метрології та сертифікації».

Країнами-учасницями зазначеної угоди є Азербайджан, Білорусія, Вірменія, Казахстан, Молдова, Російська Федерація, Таджикистан, Туркменістан, Україна та Узбекистан. До даної угоди тричі вносились зміни, останні у 2007 році, перша редакція яких припадає на 1992 рік. Як вбачається зі змісту угоди, її прийняття було обумовленими наступними умовами:

1. Визнання міжнародною спільнотою такі правові напрямки дотримання належної якості товарів та послуг, як стандартизація, метрологія і сертифікація, зокрема їх позитивний характер;
2. Залежність безпеки життя і здоров'я людини та охорони навколишнього середовища від впровадження перелічених інструментів дотримання якості продукції та послуг;
3. Наявність важливого впливу таких напрямків, що допоможуть усунути технічні перешкоди у торгово-економічному і науково-технічному співробітництві, зокрема в підвищенні ефективності виробництва;
4. Доцільність проведення узгодженої політики між сусідніми державами в галузі стандартизації, метрології і стандартизації [23].

Даною угодою держави-учасниці заявили про прийняття міжнародних стандартів у сфері якості під назвою «ГОСТ», що передбачало їх вільне використання, зокрема докладання спільних зусиль для їх подальшого розвитку. На сьогодні, громадяни України можуть перекопатись у відповідності придбаної продукції до національних стандартів через наявність на продукції вказівки про ГОСТ.

ГОСТ є діючі міжнародні системи стандартизації, сертифікації і метрології, які в подальшому розвиваються відповідно до ринкової економіки і гармонізуються з особливостями національного законодавства країн-учасниць, яке є подібним через сусіднє географічне розташування держав. Угодою закріплені основні напрямки спільної роботи держав-учасниць в сфері якості товарів та послуг, а саме:

1. Обов'язкове та постійне міжнародне співробітництво держав у сфері якості товарів, продукції та послуг, особливо в частині стандартизації, сертифікації та метрології;
2. Встановлення загальнообов'язкових вимог дотримання відповідної якості товарів, продукції та послуг. Запровадження загальноприйнятих норм забезпечення дотримання якості покликані встановити безпечність не тільки кінцевих споживачів, особливо в частині забезпечення їх життя та здоров'я, а також охорони навколишнього середовища;
3. Розробка та відповідне затвердження стандартизації, сертифікації та метрології, особливо ті правила якості, що становлять суспільний інтерес, зокрема загальнотехнічних вимог;
4. Розробка, організація та запровадження систем класифікації технічної інформації та кодування;
5. Запровадження принципів розвитку еталонної бази;
6. Розробка та затвердження міжнародної системи одиниць фізичних величин та їх вимірювань;
7. Розробка, формування і ведення системи міжнародних стандартів якості та забезпечення кожною державою-учасницею передбаченого міжнародного законодавчого угоди;
8. Ведення регіональних, центральних та галузевих стандартів якості, особливо які стосуються найважливіших та суспільно-необхідних видів продукції.
9. Оприлюднення міжнародних стандартів та інших законодавчих актів зі стандартизації, сертифікації та метрології.

10. Розробка та запровадження програми щодо підвищення кваліфікації осіб, що працюють у сфері якості продукції, товарів та послуг [24].

Через давнину прийняття даних стандартів, що означає відсутність змоги застосування їх до реалій досягнутого розвитку країн скасування Міністерством економічного розвитку і торгівлі України була поставлена ціль запровадити програму щодо скасування до кінця 2015 року міждержавних стандартів, розроблених до 1992 року.

Така програма затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 09.12.2014 № 695 та схвалена постановою Верховної Ради України від 11.12.2014 № 26-VIII. З одночасним скасуванням неактуальних стандартів було прийнято рішення щодо розробки національних стандартів на заміну відповідних ГОСТ [25].

Існування єдиного економічного простору країн-членів Союзу Незалежних Держав, успішне функціонування та стрімкий розвиток промисловості, зокрема інших сфер господарства в сучасних умовах можливі тільки за умови збереження спільної політики держав у сфері правового регулювання якості товарів та послуг. Інституційний механізм правового регулювання якості товарів та послуг знаходить своє відображення і в досліджуваному міжнародному співробітництві держав, адже для реалізації зазначених цілей була заснована Міждержавна рада зі стандартизації, метрології і сертифікації.

На сьогодні, Міждержавна рада діє під егідою ISO як регіональна Євро-Азіатська рада зі стандартизації (EASC), в тому числі державні органи України із захисту прав споживачів активно працюють в рамках (EASC) з питань стандартизації і сертифікації.

До складу Міждержавної ради зі стандартизації, метрології і сертифікації входять керівники відповідних національних управлінь держав-учасниць, які здійснюють свої повноваження через Технічний секретаріат ради, що визнається виконавчим органом Міжнародної ради, який знаходиться в Мінську (Білорусь).

Міждержавна рада зі стандартизації, метрології і сертифікації, починаючи свою діяльність з 1992 року, не тільки приймає міжнародні правила якості, кількість яких вже досягає п'яти тисяч, в тому числі розроблені Україною, а ще переглядає та вносить зміни до існуючих стандартів та рекомендацій у сфері якості товарів та послуг.

Слід звернути увагу на наявність регіональної системи у сфері якості товарів та послуг, що простежується і в Європейському Союзі, що була обумовлена заснуванням однієї загальної специфікації у сфері якості товарів та послуг, що призведе лише до спрощення міжнародних торгівельних відносин.

Розділ 2 Міжнародно-правовий механізм регулювання якості послуг в Європейському Союзі

2.2. Міжнародно-правові акти в сфері регулювання якості товарів та послуг в Європейському Союзі.

Як вже зазначалось, основною метою створення Європейського Союзу є заснування внутрішнього ринку з вільним рухом капіталу, товарів та послуг. Так, Договором про Європейський Союз було засновано внутрішній ринок для розвитку об'єднаних держав, який ґрунтується на прозорій, конкурентоспроможній та збалансованій ринковій економіці. Так, заснування внутрішнього ринку Європейського Союзу в першу чергу переслідувало економічне зростання об'єднання, соціальний прогрес та цінової стабільності, зокрема соціальному, технічному та науковому прогресу [26].

Правовий інститут захисту прав споживачів зазнав особливої уваги міжнародної спільноти саме з впровадженням внутрішнього ринку Європейського Союзу, адже держави-учасниці, в тому числі їх суб'єкти господарювання, відчули можливість без перепон здійснювати підприємницьку діяльність на території всього Європейського Союзу. Очевидно, що дотримання належної якості продукції і послуг потребує залучення часу, працівників, коштів, розробку сучасних технологій і т.п.

Так, з досягненням поставлених цілей Європейський Союз створив новий інститут дотримання якості продукції та наданих послуг як спосіб захисту споживачів, і з ним з'явився певний ряд питань, до якого безперечно належать: які стандарти якості потрібно встановити; чи потребують ці правила законодавчого закріплення; хто повинен затверджувати ці правила; яку відповідальність буде нести договірною стороною за порушення взятих на себе зобов'язань щодо дотримання якості послуг.

З моменту заснування внутрішнього ринку і законодавчого закріплення свободи надання послуг виявилась гостра потреба в правовому регулюванні якості послуг, яке віднайшло себе в перших міжнародних нормативно-правових актах, такими, як Договір про Європейський Союз, Договір про

функціонування Європейського Союзу. Однак, якщо Договір про Європейський Союз виступив лише підґрунтям, що визначило потребу в регулюванні якості виготовленої продукції та наданих послуг, як один із елементів захисту прав споживачів, то Договір про функціонування Європейського Союзу наводить конкретні завдання, які належить досягти кожній країні-учасниці в сфері захисту прав споживачів. Договором про функціонування Європейського Союзу чітко визначено важливість і непорушність існування правового регулювання інституту захисту прав споживачів, що вбачається з підтримки їх власних інтересів, яка розкривається в охороні їх життя та здоров'я, а також економічним інтересам.

Додатково даний інститут супроводжується можливістю споживачам об'єднуватись для підтримання наведених невід'ємних елементів захисту кінцевих споживачів. Також, даним документом передбачена можливість уряду здійснювати різноманітні заходи для підтримання такої політики, зокрема запроваджувати суворіші захисні заходи. Договір про функціонування Європейського Союзу роз'яснює термін послуги, зокрема наводиться, що послуги надаються за певну винагороду тих осіб, які надають послуги в таких сферах діяльності, як промислового, торгівельного характеру, а також діяльність самозайнятих осіб [27].

Як вбачається з даного переліку, перші джерела правового регулювання якості послуг передбачають не усі напрямки професійної діяльності, які охоплюють питання надання послуг належної якості.

З урахуванням досліджуваного питання інституційного механізму правового регулювання якості товарів та послуг в Європейському Союзі, законодавча функція прямо покладається на Європейський Парламент та Раду. Перелічені органи, як допоміжні елементи Європейського Союзу регулюють дотримання належної якості виготовленої продукції, товарів та послуг на законодавчому рівні, що віднайшли себе в Директивах ЄС.

Директиви Європейського Союзу щодо правового регулювання якості послуг заохочують розробку європейських стандартів для покращення

сумісності послуг, інформації для одержувача та якості надання послуг. Регламент Європейського Союзу № 1025/2012 надає правову основу для їх розвитку, адже з прийняттям даного регламенту було роз'яснено термін стандартизації, важливої ролі впровадження таких систем у сфері якості товарів та послуг, а також був висвітлений перелік міжнародних організацій з розробки стандартів. Так, згідно з положенням Регламенту першочерговим завданням інституту стандартизації є визначення мінімальних технічних умов якості до яких повинна виготовлятися або реалізовуватися продукція, процеси виробництва та послуги [28].

Роль європейської стандартизації вважається важливим інструментом, який стимулює зростання конкурентоспроможності підприємств, зокрема, забезпечуючи вільне пересування товарів і послуг, взаємодію мереж, засобів комунікації, сприяючи технологічному розвитку і впровадженню інновацій. Міжнародні системи стандартизації, сертифікації та інші системи оцінювання відповідності посилюють світову конкурентоспроможність європейської промисловості, особливо спільно з міжнародними організаціями по стандартизації, а саме: Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO), Міжнародною електротехнічною комісією (IEC) і Міжнародним союзом електрозв'язку (ITU).

Стандарти роблять значний позитивний економічний ефект, наприклад, шляхом економічного взаємопроникнення на внутрішній ринок і стимулювання розробки нових і поліпшених існуючих товарів і послуг, а також поліпшення умов постачання. Таким чином, стандарти, як правило, посилюють конкуренцію і знижують витрати на виробництво та їх реалізацію, що вигідно суб'єктам господарювання в цілому і споживачам зокрема.

Регламент Європейського Союзу 1025/2012 визначив, що міжнародні стандарти приймаються Європейським комітетом зі стандартизації (CEN), Європейським комітетом із електротехнічної стандартизації (CENELEC) та міжнародною організацією зі стандартизації в телевізійній сфері (ETSI). Перелічені організації зі стандартизації надають запропонованим правилам

якості товарів та послуг цілковитої чинності чи дійсності європейського значення. Тобто, за умови не погодження розроблених стандартів якості з визнаними організаціями зі стандартизації має наслідком заборони їх використання [28].

Регламентация 2015/2012 визначила правові напрямки впровадження у вільно економічний простір Європейського Союзу загальновизнану систему стандартизації, водночас виокремлюючи законодавче підґрунтя відповідних напрямків. Наприклад, обізнаність громадян Європейського Союзу в частині публікації стандартів якості товарів та послуг, включаючи комунікаційну, інформативну діяльність, засади якої визначені Директивою 98/34/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 22 червня 1998 року «Про процедуру надання інформації в області технічних стандартів і регламентів, а також правилах надання послуг в інформаційному суспільстві».

Ще одним напрямком є фінансування впровадження та подальшого функціонування міжнародної системи стандартизації. Підґрунтям фінансового забезпечення виступило Рішення 1673/2006/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 24 жовтня 2006 року «Про фінансування європейської стандартизації» і Рішення 87/95/ЄЕС Ради від 22 грудня 1986 року «Про стандартизацію в області інформаційних технологій і телекомунікацій».

За таких обставин, системи міжнародної стандартизації та сертифікації відіграють важливу роль в міжнародній торгівлі, що надає суб'єктам господарювання вільного доступу до ринку товарів та послуг. Європейський Союз прагне до розвитку спільної діяльності окремих держав у сфері стандартизації, зокрема сприяє укладанню двосторонніх договорів з третіми країнами, що допоможе координувати спільні зусилля із впровадження стандартів якості.

З аналізу співвідношення нормативно-правових актів, що регулюють якість виготовленої та реалізованої продукції до тих, що регулюють якість послуг, звісно значна увага приділяється правовому регулюванню саме продукції. Так, положення більшості директив прийнятих Європейським

парламентом та Радою не розповсюджуються на послуги, що надаються на внутрішньому ринку Європейського Союзу, проте Директивою 2006/123/ЄС від 12 грудня 2006 року «Про послуги на внутрішньому ринку» встановлені корінні принципи, що забезпечують свободу економічної діяльності для осіб, що надають послуги і вільне переміщення послуг за умови їх високої якості. Директива 2006/123/ЄС зобов'язує держав-учасниць сприяти розробці добровільних європейських стандартів в цілях забезпечення взаємної відповідності послуг та забезпечення одержувачем послуг інформацією щодо якості наданої послуги.

Положення досліджуваної Директиви наводять тісний зв'язок між послугами та продукцією, адже відмінність між об'єктами правового регулювання стає менш актуальною в умовах сучасного внутрішнього ринку [29].

На практиці не завжди можливо чітко розмежувати міжнародні стандарти на продукцію чи на послуги, адже передбачені стандарти, які стосуються виготовлення, зберігання та реалізацію продукції частково містять компонент, що відноситься до послуг, компоненти яких так само відносяться до продукції.

Таким чином є необхідність адаптувати поточну правову базу до вказаних нових обставин шляхом включення до її простору стандарти виключно з якості послуг. Як і інші стандарти, стандарти на послуги є орієнтовані на світовий ринок за умови, що потреби зацікавлених осіб, зокрема суб'єктів господарювання прямо або побічно зачеплені такими стандартами, що забезпечує їх пріоритетне значення, зокрема стандарти якості наданих послуг повинні враховувати громадський інтерес.

Кожна професійна галузь обумовлюється власними особливостями, саме тому немає одного універсального документа чи загальної правової регламентації дотримання належної якості надання послуг. Дане питання регулює незчисленна кількість міжнародних нормативно-правових документів

Європейського Союзу. До прикладу належить міжнародно-правове регулювання надання фінансових послуг.

Фінансові послуги складають лише невелику кількість загальних послуг до яких належить фінансування, кредитування, способи здійснення безготівкових операцій, позика, заощадження, депозити, транснаціональні операції, інвестиційна діяльність. Фінансові послуги більш притаманні банківським установам. Правове регулювання якості наданих фінансових послуг несе в собі більш рекомендаційний характер ніж імперативний, це пояснюється переважною більшістю певних розробок та схем із належного функціонування банківської установи, що дозволить захистити споживачів.

Для прикладу таких джерел можна навести Директиву 2006/48/ЄС Європейського Парламенту та Ради «Про започаткування та здійснення діяльності кредитних установ», яка визначає правильні шляхи гармонізації діяльності кредитно-фінансових установ починаючи з моменту їх створення до моменту належного функціонування, зокрема здійснення наглядових заходів, що дозволить не тільки зберегти заощадження, а ще ефективно виконувати передбачувані функції фінансової установи [30].

За даним нормативним документ, політика Європейського Союзу знову наголошує на інтенсивну роботу механізму обміну інформації, що обумовить позитивний результат міжнародного співробітництва. Отже, правильне функціонування сектору надання банківських послуг потребує інтенсивної спільної праці самостійних держав, зокрема застосування норм їх законодавчих актів, як результат їх спільної діяльності.

Також, особливу роль набувають здійснення наглядових та контрольних заходів між відповідними компетентними органами держав-учасниць.

Значна увага Директиви 2006/48/ЄС приділена до встановлення мінімального розміру статутного капіталу кредитно-фінансової установи, що лише повинно посилити банківську систему на внутрішньому ринку, а також виступить важелем запобігання порушень правил конкуренції, що надасть вільний доступ до ринку.

Так, статтею 32 Закону України «Про банки і банківську діяльність» встановлений мінімальний розмір статутного капіталу кредитно-фінансової установи, на момент державної реєстрації, який складає п'ятсот мільйонів гривень [31]. Передбачена норма служить забезпеченням відповідної платоспроможності кредитно-фінансової установи, що також виступає гарантом вкладів осіб, що користуються банківськими послугами, тобто споживачів.

Директива № 94/19/ЄС Європейського Парламенту і Ради Європейського Союзу «Щодо програми по захисту банківських внесків». Крім визначеного мінімального розміру статутного капіталу кредитно-фінансової установи, на момент її державної реєстрації, як інструменту захисту осіб, яким надаються фінансові послуги, зазначена директива спрямована виключно на захист вкладників.

Директивою передбачена програма щодо повернення вкладів у разі виявлення неплатоспроможності кредитно-фінансової установи. Програма по поверненню вкладів містить норми, які прямо вказують які вклади повертаються та якої категорії вкладників, а також залучення коштів з яких фондів фінансової установи стягуються кошти для повернення вкладів.

Програма по негайному поверненні вкладів містить базові принципи управління ризикам, включаючи їх аналіз, однак, в першу чергу, вона націлена на запобігання «заморожування» вкладів та формування запасних ресурсів та інструментів для виплати вкладів, у разі потреби. Зокрема, програма заходів повинна містити гарантії відносно вкладників, а не кредитних установ, а також програма повинна надати вкладникам повну інформацію про умови вкладу, а також умови їх виплати за умови неплатоспроможності банку.

Крім зазначених, до розроблених схем та рекомендацій, що дозволять правильно функціонувати кредитно-фінансовій установі та водночас виступить інструментом захисту осіб, яким надаються такі послуги, належать Директива 97/5/ЄС Європейського Парламенту і Ради "Щодо транскордонних переказів" від 27 січня 1997 року та Директива 94/19/ЄС Європейського

Парламенту і Ради "Щодо схем гарантування депозитів" від 30 травня 1994 року.

Стосовно фінансових послуг, директиви наділяють повноваженнями національні органи урядів на здійснення наглядових заходів щодо дотримання стандартів надання фінансових послуг, що дозволяє запобігати послаблення прав споживачів.

Крім цього, Європейський Союз впроваджує прозору політику надання фінансових послуг, що обумовлюється надання повної інформації споживачу щодо умови здійснення фінансових операцій. Проте, кодифікація і структуризація правових документів щодо правового регулювання якості наданих послуг Європейського Союзу відсутня, адже немає певних збірників правових норм за галуззю чи за значущістю норм, лише є незчисленна кількість директив Європейського Союзу та рекомендацій Європейської комісії і Ради. Попри відсутність систематизації джерел правового регулювання якості наданих послуг, директиви Європейського Союзу є дієвим способом захисту прав споживачів.

На сьогоднішній день, підприємці надають послуги на підставі і у відповідності до контрактів, договорів, актів виконаних робіт чи актів прийому-передач.

Однак, як вбачається з судових практик найбільша форма порушення захисту прав споживачів є не складення письмової форми договору про надання послуг або повне невиконання обов'язків сторонами за таким договором, що також послаблює захист прав споживачів. Європейський Союз надає вичерпний перелік нормативно-правових документів, що регулюють обов'язок укладання договорів про надання послуг, порядок їх складання та виконання. При цьому ці джерела регулюють укладання договір у всіх можливих формах.

Так, до прикладу належить Директиви ЄС про захист прав споживачів у договорах, що укладаються на відстані, а саме «Про укладання договорів поза

межами торгівельного приміщення», а також норми, що покликані захищати права споживачів від недоброзичливих умов контрактів.

Особливістю досліджуваного правового напрямку виступає Директива 97/7/ЄС Європейського парламенту та Ради "Про захист прав споживачів в дистанційних контрактах" від 20 травня 1997 року є визнання захисту прав та інтересів фізичних осіб, які виступають споживачами. Так, положення Директиви відображають пряму вимогу забезпечення вільного та постійного доступу кінцевим споживачам до товарів, продукції та послуг, тому на кожну державу-учасницю покладається обов'язок щодо надання національного режиму та режиму найбільшого сприяння, зміст яких був висвітлений вище.

Передбачена потреба та похідні від неї обов'язки пояснюються тим, що запровадження на внутрішньому ринку Європейського Союзу вільного руху товарів, капіталу та послуг вплинуло не лише на сектор підприємницької діяльності, а й на фізичних осіб, тобто на кінцевих споживачів [32].

Метою даної директиви є максимальне приближення національних нормативно-правових актів держав-учасниць до міжнародних законодавчих актів щодо суспільних відносин, які притаманні сфері постачання товарів та послуг до міжнародних законодавчих актів, особливо де однієї із сторін є споживач.

Дистанційним контрактом визнається договір який укладається за допомогою таких засобів дистанційного зв'язку, як об'єкти поштового зв'язку, телефонний зв'язок чи за допомогою електронно-обчислюваних машин. Тобто, до кола роз'яснення терміну засобу дистанційного зв'язку належать будь-які засоби, які допомагають укласти договір між постачальником і споживачем за умови їх фізичної відсутності.

Для належного дотримання положень правової регламентації укладання та порядок виконання дистанційних договорів між постачальником та споживачем, Директива наводить визначення термінів постачальник, споживач, засоби дистанційного зв'язку, дистанційний контракт та оператор

дистанційного зв'язку. Однак, положення даної директиви не розповсюджуються на:

1. Фінансові послуги, що пов'язані із послугами, що надаються кредитно-фінансовими установами, страхування та інвестування;
2. Договори, які укладені за допомогою торгівельних автоматів, через оператора телекомунікацій, за допомогою торгових приміщень або громадських платних телефонів;
3. Договори, об'єктом яких є будь-які нерухомі речі;
4. Договори, укладені на аукціоні;
5. Договори щодо постачання товарів або продукції, які призначені для суспільного споживання [32].

Як вже зазначалось, кодифікація нормативно-правових актів Європейського Союзу щодо якості товарів та послуг відсутня, проте безмежна кількість прийнятих директив, резолюцій та рекомендацій зачіпає кожні суспільні відносини, які потребують правового регулювання, тому простір дії Директиви 97/7/ЄС Європейського парламенту та Ради "Про захист прав споживачів в дистанційних контрактах" не є обмеженим, а лише вузько направленим.

Є повний ряд нормативно-правових актів Європейського Союзу, які передбачають підтримку належної якості виготовленої продукції, реалізованого товару, а також наданих послуг, що виступає безпосереднім засобом захисту прав окремих фізичних осіб, а також важелем інтенсивного розвитку торгівельної економіки. Справжня Директива № 2001/95/ЄС Європейського Парламенту і Ради «Про загальну безпеку продукції» є джерелом законодавства європейської спільноти, покликаної гарантувати безпеку людей відносно будь-яких видів і категорій пропонованої їм продукції.

Затвердження даної Директиви обумовлене відсутністю можливості інституційного правового регулювання Європейського Союзу надати правову регламентацію щодо кожного продукту, що виготовляється чи реалізується в

рамках внутрішнього ринку Європейського Союзу, через їх різноманіття та постійне розширення спектру на світовому ринку товарів та послуг.

В зв'язку з цим Директива встановлює загальні положення для в усіх національних виробників держав-учасниць Європейського Союзу, за якими встановлюється "загальний обов'язок безпеки", тобто обов'язок випускати на ринок тільки безпечну продукцію [33].

Зокрема, положення Директиви конкретизують загальний обов'язок виробників за допомогою різних положень, включаючи використання європейських стандартів, які розроблені вище наведеними європейськими організаціями зі стандартизації. В цілях забезпечення безпеки споживачів та їх захисту від ризиків, що представляються продукцією, Директива також фіксує обов'язки і повноваження держав-учасниць щодо здійснення нагляду і контролю за споживчим ринком.

Серед передбачених заходів слугують правила, що регулюють функціонування спеціальної системи "РАПЕКС" (RAPEX), призначеною для швидкого обміну інформацією про наявні ризики безпеки споживачів між державами, що входять до складу міжнародного співробітництва. Участь в цій системі відкрито і для держав, що не входять до складу Європейського Союзу.

Положення Директиви підкреслюють важливість докладання спільних зусиль держав-учасниць у сфері забезпечення найвищого рівня захисту прав окремих фізичних осіб, що відображається у фабулі законодавчого акту.

Так, щоб запровадити дієві механізми захисту прав кінцевих споживачів, міжнародне співробітництво держав має внести відповідні зміни у загальне законодавство країн, за яким буде введено обов'язкове дотримання належної якості товарів, продукції та наданих послуг, особливо яке бути містити загальноприйняті вимоги до виробників продукції народного споживання та осіб, що надають послуги [33].

Слід наголосити на великому впливу діючих положень європейського законодавства, що регулюють питання правозастосування та порядок вирішення спорів у сфері споживання. Яскравим прикладом слугує Директива

№ 2013/11/ЄС Європейського Парламенту і Ради «Про альтернативне вирішення спорів в сфері споживання», яка має на меті забезпечити доступ до простого, дієвого, швидкого і мало витратного процесу вирішення суперечок між споживачем та особою, що реалізовує товар чи надає послугу, з питань, які виникають на підставі договорів купівлі-продажу або надання послуг.

Такий спрощений процес вирішення спорів повинен послугувати інструментарієм захисту прав споживачів, в тому числі укріпити їх довіру до ринку.

Положення Директиви передбачають простий, швидкий, а найголовніше позасудовий процес, за яким можна вирішити спір між покупцем і продавцем, зокрема які виникли з договорів, які укладаються за допомогою дистанційних засобів зв'язку.

Однак, реалії сьогодення показують, що механізм позасудового, діючого та швидкого врегулювання суперечок ще потребує додаткового регулювання з боку держав-учасниць.

Директиви виступають допоміжним засобом досягнення головних цілей Європейського Союзу, що стосується правового напрямку регулювання якості товарів та послуг, перелічені положення відтворюють намагання держав-учасниць досягти поставлених цілей, які були визначені ще на етапі заснування та перших витоків функціонування європейської спільноти.

Зазначені цілі передбачені положеннями статті 169 Договору про функціонування Європейського Союзу, які передбачають, що ЄС вноситиме вклад у досягнення високого рівня захисту споживачів та статтею 26 того ж Договору визначено, що однією із умов належного функціонування внутрішнього ринку є обов'язок надавати споживачам додану вартість у формі кращої якості, більшої різноманітності, розумних цін і високих стандартів безпеки товарів і послуг, що сприятиме високому рівню захисту споживачів. Зокрема, статтею 38 Хартії Європейського Союзу «Про основні права» передбачено політику Європейського Союзу, яка покликана забезпечувати високий рівень захисту споживачів.

Слід звернути увагу на важливість кожної директиви чи рекомендації, що затверджуються щодо якості наданих послуг під егідою Європейського Союзу, адже вони виступають елементами справного механізму виконання імперативних норм, що дозволить ввести дієву політику кожного підприємства та запобігти порушення прав споживачів.

Кожен зазначений документ покликаний захищати інтереси певних об'єктів, що належать до їх компетенції, встановлюючи більш чітке розуміння дотримання якості продукції і наданих послуг. Хоча кожне джерело регулює лише певне коло суспільних відносин, не охоплюючи всі негативні чинники правового регулювання якості послуг, будь-то фінансові послуги, торгівельні послуги чи послуги самозайнятих осіб, але все ж таки в сукупності зазначені джерела охоплюють повністю всі напрямки суспільних відносин, які притаманні сфері дотримання належної якості послуг.

За таких обставин, саме за результатами спільної роботи держав, зокрема держав-учасниць Європейського Союзу, інституційне правове регулювання якості товарів та наданих послуг досягло високого рівня. Як вбачається з вище досліджуваного питання, діяльність міжнародних організацій, національних та допоміжних органів європейської спільноти закликає дотримуватись високої та належної якості виробленої продукції, реалізованого товару чи наданої послуг, що не тільки забезпечить цілковитий захист безпеки життя та здоров'я окремих фізичних осіб, тобто споживачів.

Інституційний механізм правового регулювання якості відображає небайдужість суб'єктів господарювання та фізичних осіб щодо досягнення поставлених цілей, що мотивує їх виробляти продукцію належної якості. Такий правовий напрямок не обійшов державну політику України, що підтверджується великими досягненнями державного і приватного сектору у сфері захисту прав споживачів у частині представництва державних інтересів Українською асоціацією якості на міжнародній арені та враховуючи діяльність Державного підприємства «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ»).

Однак, найголовнішою тенденцією залишається розробка положень законодавства, на підставі вже набутих практичних навичок і знань. Попри відсутньої кодифікації нормативно-правових актів Європейського Союзу, правове регулювання якості віднаходить себе у кожних правових відносинах, де наявне виробництво продукції, реалізація товару та надання послуг.

Важливо наголосити на діяльності таких міжнародних організацій зі стандартизації, як Європейський комітет зі стандартизації (CEN), Європейський комітет з стандартизації в галузі електротехніки (CENELEC), Європейський інститут телекомунікаційних стандартів (ETSI), що здійснили життя споживачів не лише легшим, а ще безпечнішим.

Підсумовуючи, можна твердо стверджувати, що вже є необхідна кількість інституцій, що покликані закликати виробників, суб'єктів

господарювання дотримуватись максимального рівня якості виробництва та реалізації товарів та послуг.

Сучасний склад суб'єктів правового регулювання якості товару та послуг виступає єдиним справним механізмом, який, безперечно, доводить до відома, що залежність безпеки життя і здоров'я людини, а також охорони навколишнього середовища прямо підпорядкована впровадженню інструментів якості, до якого належать небайдужі фізичні особи, які в основному діють під егідою громадських об'єднань, суб'єкти господарювання; національні державні органи, міжнародні урядові і неурядові організації, а також кожна окрема держава та їх спільна діяльність на міжнародній арені.

Розділ 3 Уніфікація правових норм асоційованих членів Європейського Союзу

3.1. Внутрішньодержавні способи захисту прав споживачів у сфері дотримання належної якості товарів та послуг.

Невирішені питання у сфері суспільних відносин, що покликані захищати права споживачів є найактуальнішою проблемою кожної розвиненої держави. Чинний Закон України «Про захист прав споживачів» на сьогодні є одним із перших прийнятих основним зведенням норм, що регулюють досліджуваний правовий напрямок, адже дата затвердження законодавчого акту припадає на часи функціонування міжнародного співробітництва Співдружності Незалежних Держав.

Прийняті норми досі залишаються основним джерелом правового регулювання якості товарів та послуг на внутрішньому ринку України, що являється перепоною на шляху адаптації національних норм щодо захисту прав споживачів до міжнародних законодавчих актів. Так залишилась давня модель правового напрямку щодо захисту прав та власних інтересів кінцевих споживачів. Механізм відповідальності суб'єктів господарювання за вчиненні порушення у сфері захисту прав споживачів не забезпечує попередження повторних порушень, адже споживач досі є беззахисним у суспільних відносинах, які виникають на внутрішньому ринку України.

У процесі інтеграції України до Європейського Союзу запобігання погроз порушення захисту кінцевих споживачів є особливо актуальним, що потребує запровадження законодавчих актів у сфері якості продукції, товарів та послуг ЄС, які повно розкривають способи реалізації споживачами власних прав [34]. Тому, на допомогу явним ознакам прогалин національної правової бази, що регулює питання заборони послаблення прав споживачів, приходять підзаконні нормативно-правові акти, які відображаються у пропозиціях, розпорядженнях, концепцій, та рекомендацій суб'єктів правового регулювання якості товарів та послуг.

До таких підзаконних актів слід віднести Розпорядження Кабінету Міністрів України № 217-р від 29 березня 2017 року «Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року», що висвітлює всі наявні проблеми, які присутні у сфері захисту прав споживачів, що лише вказує на низький рівень якості виробленої та/або реалізованої продукції та послуг, а саме:

1. Наявність пробілів та прогалин в законодавчих актів України, за якими наводиться висновок про відсутність захисту кінцевих споживачів з боку державних органів, внаслідок чого споживач позбавлений наявного переліку засобів та способів захисту власних інтересів;
2. Відсутність сформованої та дієвої системи здійснення компетентними органами державної влади контрольних та наглядових заходів за діяльністю суб'єктів господарювання. Дана тенденція визнається чинником спричинення уразливого впливу на кінцевого споживача, що відображається масовим порушенням прав суб'єктів споживчого сектору. Так, наявність виробництва та реалізації неякісної продукції, в тому числі надання небезпечним способами послуг стає все більш загрозливим для здоров'я людей як на внутрішньому ринку, так і в міжнародних просторів.
3. В супереч наявним правовим норма, що регулюють об'єднання споживачів, їх роль все-таки залишається недооціненою. Можна навести паралель, за якою на території внутрішнього ринку Європейського Союзу вбачається впливова діяльність державних органів влади щодо підтримки неурядових громадських організацій, що стоять на захисті прав споживачів. Саме завдяки плідній досліджуваний співпраці з боку приватного сектору вдається більш дієво надавати консультації споживачам, представляти їх інтереси в суді та у правовідносинах з державними органами, зокрема наглядати за належним здійсненням останніми своїх обов'язків, що також завчасно попереджує корупційний сектор.

4. Україна не поспішає інтегрувати європейський принцип реалізації захисту прав споживачів – презумпція відсутності вини споживача, а також інститут досудового розгляду справ щодо скарг споживачів [35].

Слід виокремити розуміння уряду щодо наявних проблем правового регулювання якості товарів та послуг, що підтверджується врахуванням правових норм таких законодавчих актів, як Хартія основних прав, Керівні принципи Організації Об'єднаних Націй для захисту прав споживачів та директиви Європейського Союзу з актуальних проблем захисту прав споживачів під час розробки та прийняття нових.

На нашу думку, затверджені міжнародні документи з питань дотримання належної якості вироблення та реалізацію товарів і послуг, зокрема з питань захисту прав споживачів потрібно не враховувати, а брати за основу національного законодавства, пристосовуючи їх до реалій сучасного внутрішнього ринку України. Так, відповідні санкції, які застосовуються до суб'єктів господарювання, що нехтують якістю вироблених товарів або наданих послуг не завжди дають необхідний результат.

Важливим елементом дотримання високої якості продукції та наданих послуг є юридична обізнаність споживачів, що допоможе висвітлити безпеку споживача на рівень вище ніж права виробників та продавців.

Для повного дослідження питання способу захисту споживачів від будь-яких проявів недоброзичливої політики українських підприємств, слід звернути увагу на правовий напрямок самозахисту фізичної особи, який має на увазі всі правові інструменти захисту від можливих порушень чи вже порушених прав громадян.

Питання самозахисту фізичної особи набуває важливого значення, через те, що споживачем є лише фізична особа, яка отримує послугу не пов'язану із здійсненням підприємницької діяльності чи виконання трудових обов'язків. Дане твердження аргументується вже зазначеним раніше положенням Закону України «Про захист прав споживачів» та надалі наведеним регулюванням заключення комерційних договорів із споживачами.

Так, саме з набуттям незалежності України, законодавець надав громадянам можливість захистити свої права завчасно або відновити їх безпосередньо за наслідками завданих матеріальних чи моральних збитків. Напрямок загального права має певний ряд функцій, зокрема регулятивну, яка має на меті зорганізувати та забезпечити належні суспільні відносини, а також охоронна функція, яка захищає такі відносини від протиправних посягань.

Саме завдяки властивостей права було віднайдена правова течія – охорона та захист прав, що безпосередньо застосовується проти негативного впливу низької якості товарів та наданих послуг.

Розвиток права є важливим елементом не лише захисту прав фізичних осіб, зокрема оспорюваних, а ще відновлення порушених. Національне законодавство України чітко наділяє фізичних осіб правом на захист, а саме статтею 15 Цивільного кодексу України визначено, що споживач має право на захист, зокрема у разі порушення власних прав, оспорювання інших прав або у разі невизнання таких прав.

Також, положення Цивільного кодексу України надає вичерпний перелік зазначених способів захисту цивільних прав та можливості їх реалізації, зокрема такі, як припинення дії, що порушує права фізичної особи, визнання права та визнання дій інших осіб, в тому числі дій суб'єктів господарювання і органів державної влади, недійсними. Слід особливо виділити, що фізична особа має цілковите право на відшкодування завданих збитків і шкоди як моральної, так і матеріальної [36].

Споживачу важливо розуміти, що його захист залежить лише від нього. Так, реалізація цього права залежить лише від споживачів, що обумовлене застосуванням передбачуваних заходів захисту. Споживач самостійно втілює передбачене право на захист, особливо в частині звернення до відповідних компетентних органів.

Важливим є розуміння, що випадок, за яким особа не реалізовує права захисту власних інтересів, не припиняє право такої особи. Окрім розуміння раціональності використання права на захист, особа повинна чітко розуміти з

якого моменту її права були порушені, в тому числі вид та розмір завданої шкоди. Українське законодавство надає повні роз'яснення на всі перелічені вище питання.

Збитками є певні витрати або втрати особи, яка їх зазнала, зокрема що пов'язане із знищенням або пошкодженням речі матеріального світу. Слід зазначити, що збитками також визнаються ті витрати, які особа зазнала у зв'язку із відновленням свого права, яскравим прикладом на території України слугує вимоги заявника відшкодувати кошти, що були сплачені в якості судового збору. До складу збитків належить упущена вигода, суть якої полягає у відшкодування коштів особі, яка б могла реально одержати їх за звичайних обставин, за умови якби її право не було б порушено.

Зазвичай, збитки відшкодовуються у повному обсязі, проте договором або положенням відповідного законодавства передбачені підстави, порядок та розмір відшкодування збитків. Також, важливо розуміти, що шкода може бути відшкодована не тільки способом яким вона була завдана, і в інший спосіб, зокрема, шкода, завдана майну, може відшкодовуватися в натурі. Тобто, у спосіб передання речі того ж роду та тієї ж якості, наприклад пошкодження пошкодженої речі.

Важливо виокремити правовий напрямок із відшкодування моральної шкоди, яка може полягати у фізичному болі або душевних стражданнях особи, що було нанесено у зв'язку з ушкодженням здоров'я фізичної особи або пов'язаної з протиправною поведінкою інших осіб, зокрема у зв'язку із знищенням і пошкодженням майна. Також, до основоположної будови моральної шкоди входить інститут заборони приниження честі та гідності фізичної особи або її ділової репутації [36].

Моральна шкода може відшкодовуватись будь-яким чином. За загальним правилом розмір завдання моральної шкоди особі визначається лише судом. При цьому суд враховує характер болі чи певних ушкоджень, що були завдані фізичній особі, наявність чи відсутність вини противної сторони, суд також враховує інші обставини, що мають значне значення для вирішення справи та

визначення розміру завданих збитків. Очевидно, що суд при визначенні розміру завданої шкоди виходить з критеріїв розумності та справедливості. Слід наголосити, що моральна шкода ніяким чином не пов'язана з майновою, таким чином суд при визначенні розміру відшкодування моральної шкоди не враховує суму завданої майнової шкоди.

Найпоширенішим та передбачуваним способом захисту є звернення особи до суду, адже відповідно до закріплених прав громадян Конституцією України. Так, відповідно до основного законодавчого акту особа має право звернутись до суду з метою захистити або відновити власне право, будь воно майнового або немайнового характеру [37].

Саме органи судової влади можуть захистити цивільне право або інтерес передбачуваним способом, зокрема який встановлений договором, законом чи самостійно судом у визначених законом випадках. Однак, звернення до суду є довготривалим та витратним процесом, що передбачає певну важкість відновити та захистити своїх порушених прав. Так, щоб домогтись рішення органу судової влади існує певний перелік вимог, який інтерпретується в залежності від виду майнових чи немайнових вимог, що обумовлене найманням досвідченого спеціаліста в сфері права, який складе необхідний перелік документів для звернення до суду та супроводить судовий процес, що підвищить шанси отримання позитивного рішення суду.

Проте, для належної реалізації передбаченого права на захист положеннями Закону України «Про захист прав споживачів» та Закону України «Про судовий збір» споживачі звільняються від сплати судового збору, що робить судовий спосіб захисту прав споживачів більш дієвим, про що свідчить наведена судова практика [38].

За фабулою рішення Франківського районного суду міста Львова по справі № 465/6343/17 від 31.01.2018 року споживач був вимушений звернутись до суду про захист своїх порушених прав, що були спричинені неправомірними діями ТОВ «Маркасон», що пояснюється наступним. Заявник, маючи намір придбати товар, завітав на електронний ресурс Товариства, але

не зміг реалізувати свої права в якості споживача через те, що на веб-сайті інформація про товари була викладена російською мовою. З урахуванням вищенаведеного, споживач надіслав до Товариства запит щодо надання повної інформації про наявний товар державною мовою. За результатом ігнорування запиту Товариством споживач був вимушений звернутись до суду з відповідним позовом, адже з урахуванням вищенаведеного його споживчі права були порушені, оскільки положення внутрішніх законодавчих актів передбачають право споживачів на отримання своєчасної та зрозумілої інформації, що є основоположним чинником свідомого та вільного вибору споживача відповідної продукції, товарів та послуг.

Представник Товариства пояснив під час судового розгляду, що на електронному ресурсі Товариства є інформація про характеристику товару, що викладена українською мовою лише в онлайн-чаті, та одночасно підтвердив, що основна маса веб-сайту наповнена російською мовою, що обумовлена російськомовним цільовим покупцем даного Товариства.

Дослідивши матеріали справи, суд вирішив, що позов підлягає до задоволення на підставі наступних положень Закону України «Про захист прав споживачів», які розкривають наступне:

1. Споживач має право отримати цілковиту та необхідну інформацію щодо якості, характеристики та інших складових товару, продукції та послуг, які як вже наголошувалось вище є основоположним чинником свідомого та вільного вибору споживача. Зокрема, даний обов'язок прямо покладається на виробника, реалізатора продукції та товарів, а також на особу, що надає послуги. Тобто, за наявністю опису про характеристики товару чи продукції лише іноземною мовою вважається порушення прав споживача в частині ненадання необхідної інформації.
2. Заборонено встановлювати переваги певним споживачам. Таким чином всім кінцевим споживачам надається найсприятливіший режим задоволення їх потреб, особливо частинні їх обслуговування. Отже, застосування певних обмежень прав кінцевих споживачів прямо не допускається.

Тому, основна маса судових справ доходить до висновку, що надання інформації щодо характеристику товарів тією мовою, яка не зрозуміла споживачу визнається прямим порушенням його прав. За наведеними висновками та за фактом порушення прав заявника в якості споживача, суд визнав неправомірними діями Товариства [39].

Окрім передбачених положень законодавчого акту прямої дії слід навести підзаконні національні акти які регулюють вузько направлені суспільні відносини, такі як:

1. Правила продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями, затверджених Наказом Міністерства економіки України від 19.04.2007 року № 103, які підкреслюють обов'язок виробників, реалізаторів продукції, товарів та осіб, що надають послуги надавати достовірну, своєчасну та в зручний спосіб для споживача відповідну інформацію, зокрема про належні характеристики товарів та послуг, асортимент, порядок надання, ціни та інші невід'ємні умови передбачених правових відносин [40];
2. Правила роздрібної торгівлі непродовольчими товарами, затверджених Наказом Міністерства економіки України від 19.04.2007 року № 104, які в першу чергу зобов'язують реалізатора продукції і товарів надавати споживачу інформацію про супровідні товари, маркування та інші важливі умови, що притаманна продукції. Зазвичай, з відповідною необхідною інформацією продукції та товару споживач може ознайомитись на етикетці даного товару [41];
3. Зокрема, Постановою Пленуму Верховного суду України від 12.04.1996 року № 5 «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів» зазначено, що суди у справах за позовами споживачів, чії права були порушені внаслідок ненадання або надання неповної чи неналежної інформації про товар, продукцію або послуг повинен виходити з того, що споживач не має певних спеціальних знань та не може без отримання такої інформації, придбаваючи або отримуючи послугу, не може

завчасно знати про невід'ємні характеристики товару чи умови та порядок надання послуги [42].

Яскравим прикладом відновлення прав споживачів слугує рішення Фрунзенського районного суду міста Харкова по справі 645/30/17 від 12 квітня 2017 року. За фабулою рішення споживач звернувся до суду за захистом своїх порушених прав, викладаючи обставини, за якими ПАТ «Київстар» неправомірно стягував кошти певний період часу за надання телекомунікаційних послуг, які заявник не замовляв.

Додатково, споживач підтвердив, що він користується передбаченими телекомунікаційними послугами, проте згодом виявив, що з його особистого рахунку відраховуються кошти за необумовлені тарифом послуги. За результатом виявлення неправомірного стягнення коштів позивач звернувся безпосередньо до особи, що надає йому послуги з вимогою про припинення постачання додаткових необумовлених послуг та відшкодувати неправомірно стягненні кошти. Однак, через ігнорування наведених вимог останнім, споживач був вимушений звернутися до суду для захисту порушених власних прав.

Ми наголошуємо, що в судових справах про захист прав споживачів тягар доказування повністю покладається на виробника, продавця чи виконавця послуги, що підтверджується роз'ясненнями Верховного Суду України, які містяться у витягу з судової практика з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів [43].

В матеріалах досліджуваної справи відсутній жодний доказ замовлення позивачем обумовлених послуг, що означало автоматично порушення прав позивача, як споживача. Цікавою є тенденція органів судової влади робити акцент на міжнародні законодавчі акти, так суд приймаючи рішення посилався на ст. 7 Директиви 97/7/ЄС Європейського парламенту та Ради "Про захист прав споживачів в дистанційних контрактах" де вказано, що кожна держава-учасниця повинна запроваджувати та здійснювати заходи щодо цілковитої

заборони примусового постачання споживачам послуг, які необумовлені договором про надання послуг, або тих, які споживач не замовляв.

Дане положення розповсюджується лише на ті послуги, що надаються за обумовлену плату. Також, положення законодавчого акту підкреслюють, що відсутність відповіді споживача на отримання послуги ні в якому разі не означає погодження. З урахуванням наведених правових норм законодавчих актів з ПАТ «Київстар» було стягнуто грошові кошти в розмір 1115 грн. за спричинення майнової шкоди та 1000 грн. в якості відшкодування моральної шкоди [44].

За останнім прикладом дієвості звернення до суду як засобу захисту прав споживачів слугує рішення Роменського міськрайонного суду Сумської області по справі № № 585/1384/18 від 22 травня 2018 року, за яким просліджується низький рівень юридичної обізнаності громадян та агресивної політики суб'єктів господарювання.

Так, споживач уклав з фізичною особою - підприємцем усний договір про виготовлення збірки віршів. Умовами укладеного договору було передбачено сплату авансу у сумі 1400 грн., а решта суми 2200 грн. по завершенню виготовлення книги. Споживач сплатив відповідачу готівкою аванс та отримав від останнього товарний чек № 18 з підписом та відбитком печатки підприємства. Пізніше відповідач повідомив, що збірник віршів готовий і потрібно сплатити залишок суми, щоб викупити книгу у видавника, після чого споживач сплатив відповідачу повну суму про що отримав відповідний касовий чек з підписом та відбитком печатки відповідача. Зі спливом року відповідач товар споживачу не поставив, тому останній був вимушений звернутися до суду аргументуючи свої позовні вимоги тим, що відповідач не виконав умов договору про надання послуги.

Споживач вважає, що йому завдана не лише майнова шкода у вигляді попереднього оплаченої суми коштів, а і моральна шкода, яка полягає у постійному нервуванні, що призвело до безсоння, підвищення тиску, неврозу тощо. Тому просив суд достроково розірвати договір про надання послуг, та

зобов'язати відповідача виплатити на його користь кошти у сумі 3600 грн. основного боргу та 3600 грн. моральної шкоди.

Вимоги споживача вважаються цілковито обґрунтованими, виходячи з розуміння положень законодавчих актів щодо захисту прав споживачів, які надають право відмови споживачу від цілковитого виконання умов договору, якщо дії противної сторони дають підстави вважати, що договір не буде виконаний у обумовлений строк. У даному випадку споживач має право на відшкодування збитків.

Зазвичай споживачі не зацікавлені в ознайомленні з положеннями Закону України «Про захист прав споживачів», однак ми наголошуємо на вмінні користуватися положеннями передбачуваних законодавчих актів, що дозволить обстоювати свої інтереси, зокрема придбаваючи продукції, товар або отримуючи послуги обов'язково необхідно вимагати від осіб документи, що підтверджують юридичний факт та відповідно їх зберігати.

Такі документи виступають належним доказом, які містять інформацію про істотні умови договірних відносин споживача та обґрунтування їх висунутих вимог, в розумінні положень статей 76 і 77 Цивільного Процесуального Кодексу України, зміст яких наводить, що доказами є доведені обставини, з урахуванням яких у суду з'являється можливість встановити факти справи, на підставі яких суд об'єктивно оцінює обґрунтування заявлених вимог сторін та інших учасників справи [45].

За досліджуванним провадженням суд врахував надані споживачем два товарні чеки про оплату послуг за виготовлення збірника віршів на загальну суму 3600 грн. Тому, суд прийняв рішення за яким було постановлено визнати договір про надання послуг розірваним та відповідно стягнути з відповідача грошові кошти в розмірі 3600 грн [46].

Окрім звернення до суду, ми радимо споживачам при виявленні невідповідності товару чи послуги звернутись з відповідною скаргою до виробника, продавця або виконавця послуги у формі надсилання листа на його юридичну адресу з описом вкладеного та повідомленням про вручення. За

умови повного ігнорування порушника на надіслані звернення звернутись із заявою до державних органів, які покликані здійснювати захист прав споживачів.

На сьогоднішній день, здійснювати захист прав споживачів є першочерговим завданням Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів, яка здійснює наглядові та контрольні заходи за суб'єктами господарювання в частині дотримання останніми законодавства у секторі народного споживання, а також за дотриманням стандартів, технічних регламентів, правил та норм якості продукції, товарів та наданих послуг. Діяльність наведеного органу координується Указом Президента України «Про Положення про Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів» від 22.02.2012 року [47].

Результатом звернення із заявою про порушення норм законодавчих актів у сферах захисту прав споживачів та недотримання відповідної якості товарів та послуг послугує здійснення наглядових і контрольних заходів по відношенню до суб'єкта господарювання, що здійснює агресивну підприємницьку політику. Наглядові і контрольні заходи мають на увазі здійснення перевірки відповідності діяльності до прийнятих законодавчих актів суб'єкта господарювання.

Такі заходи здійснюють компетентні державні органи, в основному за місцем здійснення підприємницької діяльності суб'єкта господарювання. За результатом виявлення ігнорування положень національних чи міжнародних законодавчих актів, суб'єкт господарювання несе повну відповідальність за допущені порушення.

Підводячи підсумки, ми привертаємо увагу споживачів на зверненні до Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів чи її територіальних органів з відповідною скаргою про вчинені порушення, що завдали певну шкоду їх власним інтересам, в тому числі здоров'ю чи навколишньому середовищу, що обумовлюється обов'язковим підтвердженням наведених порушень.

Саме таке звернення послугує однією із можливих підстав для здійснення позапланової перевірки компетентним органом, що здійснюється в рамках положень Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» [48].

При складенні відповідної скарги дотримуйтесь неведених вимог до звернень громадян, які викладені в Законі України «Про звернення громадян», адже неналежне оформлене звернення не розглядається та відповідно повертається заявнику. Тому, слід звернути увагу на невід'ємні елементи письмового звернення особи, а саме на наявності зазначення ідентифікуючих даних заявника, адже анонімні звернення не приймаються, зокрема потрібно навести вичерпний та повний виклад обставин, що стали підставою для звернення [49].

Контрольні та наглядові заходи державних органів містять також певні негативні чинники, адже така діяльність породжує корупційні злочини, адже через посилений тягар санкцій за передбачені порушення у сферах захисту права споживачів та належної якості товарів та послуг українським підприємцям легше відкупитись від здійснення наглядових заходів ніж вкорінні змінити політику підприємства щодо якості виробленої продукції чи наданих послуг.

Одночасно, споживач може звернутись за допомогою до громадської організації, діяльність яких вже була висвітлена раніше. Консультаційні центри громадських організацій щодо захисту прав споживачів нададуть вичерпну інформацію щодо подальших заходів із відновлення порушених прав. Передбачувані громадські організації посідають вирішальне місце, які покликані допомагати споживачам відстоювати свої права, зокрема в судових та державних органах.

Окрім допомоги споживачам, громадські організації самостійно ведуть інтенсивну боротьбу зі злоякісними виробниками продукції та реалізаторами послуг. З веб-сайту Всеукраїнської громадської організації «Союз споживачів України» вбачається прагнення громадського формування підвищити

юридичну обізнаність споживачів України у формі здійснення досліджень якості наявної продукції та послуг з подальшим розповсюдженням висновків таких досліджень. Слід навести заголовки діяльності Всеукраїнської громадської організації «Союзу споживачів України»:

- Новорічна гірлянда пожежонебезпечна, зокрема вона може вдарити струмом ваших дітей;
- Споживачам погрожує нові поставки небезпечних іграшок;
- Які права та обов'язки таксиста, та відповідно що пасажир має право вимагати;
- Тепер соціальну рекламу засоби масової інформації розпочнуть виміщати безкоштовно;
- Хто відповідальний за зіпсований відпочинок;
- Транспорти загального користування в Києві подорожують вже з січня;
- Як визначити якість придбаної кави [50].

За таких обставин, для досягнення успіху у сфері дотримання високих стандартів якості товарів та послуг є спільна діяльність споживачів, державних органів, громадських організацій та окремих держав. Також, ми наголошуємо, що належна якість товарів та послуг – це проявлена повага до безпеки життя і здоров'я людини.

Права споживачів прирівнюються до основоположних прав громадян, які є найвищою соціальною цінністю держави, що покликана їх відстоювати та охороняти. Важливим фактором у виході на вищий рівень захисту та забезпечення прав споживачів є юридична обізнаність споживачів, які повинні усвідомлювати свої права та розуміти яким чином себе можна захистити.

Розділ 3 Уніфікація правових норм асоційованих членів Європейського Союзу

3.2. Правове регулювання якості товарів та послуг в Україні.

Слід виокреми діяльність українського уряду в сфері дотримання належної якості продукції та послуг, що інтенсивно набрала оберти з 2014 року. Мова йде про прийнятий Верховною Радою Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо харчових продуктів».

Досліджуваний законодавчий акт наводить моделі міжнародної співпраці України з іншими державними формуваннями у напрямку дотримання необхідної якості харчових продуктів, що визнається основоположним чинником їх безпечності. Такими моделями спільної міжнародної діяльності визнаються укладання двох та багатосторонніх угод, особливо про визнання норм якості продукції, зокрема встановлення санітарних заходів.

Також, уніфікація та запровадження норм міжнародних загальноприйнятних законодавчих актів у сфері безпечності та дотримання належної якості харчових продуктів та інших товарів, призначених для народного споживання. Зокрема, слід виділити участь держави в роботі міжнародних організацій.

Окрім наведених елементів справного механізму з правового регулювання якості продукції слід виділити найголовніший – адаптацію національного законодавства України що регулюють суспільні відносини відповідної сфери до законодавства Європейського Союзу [51].

З урахуванням вищенаведеного можна очікувати від державної політики України щодо дотримання належної якості продукції та послуг наступних результатів:

1. Підвищення сучасного досягнутого рівня захисту прав та інтересів фізичних осіб;

2. Уніфікація внутрішніх законодавчих актів до стандартів якості Європейського Союзу, в тому числі здійснення регулювання генетично модифікованих організмів з урахуванням відповідних принципів Європейського Союзу;
3. Запровадження прозорості політики здійснення підприємницької діяльності, що спричинить зниження цінової політики на харчові продукти, а також підвищить конкурентоспроможність внутрішнього ринку на міжнародній арені;
4. Запровадження нових принципів та критеріїв здійснення органами державної влади заходів щодо нагляду та контролю за якістю продукції, що призначена для народного споживання на внутрішньому ринку держави.

Належна якість харчової продукції має на увазі сукупність тих критеріїв продукції та товарів, які задовольняють передбачені потреби кінцевого споживача, зокрема такими критеріями визнаються економічність, надійність та екологічність продукції. Згідно з положеннями Декрету Кабінету Міністрів «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення» увага загострюється на здійсненні державними органами контрольних та наглядових заходів за суб'єктами господарюванні щодо дотримання стандартів якості виробленої або реалізованої продукції, що являється справним механізмом дотримання належного рівня якості продукції на внутрішньому ринку України.

Державна політика, що передбачає постійний державний нагляд за дотриманням встановлених стандартів якості продукції, який здійснюється на підставі встановленого плану таких заходів або на вмотивовану вимогу інших компетентних органів чи за зверненнями громадян реалізується на підставі здійснення контрольних та наглядових заходів за суб'єктами господарювання в частині належного дотримання останніми стандартів, правил та норм у сфері якості виробленої продукції, реалізованих товарів та наданих послуг [52].

Однак, на заміну положень досліджуваного Декрету Кабінету Міністрів України прийшов діючий Закон України «Про державний ринковий нагляд і

контроль нехарчової продукції», дія якого не поширюється на відносини, пов'язані із здійсненням нагляду та контролю наданих послуг.

За таких обставин, здійснення наглядових і контрольних заходів державними органами є основним та дієвим механізмом, який спрямований на здійснення контролю та нагляду за належною якістю продукції на внутрішньому ринку держави, а також контроль за продукцією, що експортується.

Передбачені наглядові заходи обмежують виробництво та реалізацію продукції та товарів, що містять небезпеку для життя і здоров'я кінцевого споживача. Обмежувальні заходи також розповсюджується на товари, що ввозяться на внутрішній ринок держави, способом заборони ввезення на митну територію держави продукції і товару, що несуть погрозу та небезпеку суспільним інтересам громадян [53].

Висновком слугує твердження, що сфера захисту прав споживачів цілком залежить від державного управління якістю і безпекою товарів та послуг. Слід навести паралель із державною політикою інших країн, більшість яких обумовлена створенням спеціальних компетентних суб'єктів, які покликані здійснювати правове регулювання дотримання належної якості харчової продукції.

Інституційний механізм передбаченого правового регулювання є в кожній самостійній державі, наприклад на території Польщі обов'язки щодо нагляду за якістю товарів, продукції та послуг покладено на Комітет зі стандартизації, на території Болгарії функціонує Комітет якості, стандартизації і метрології, а в Україні питаннями забезпечення належної якості продуктів, призначених для народного споживання здійснюється Державним комітетом України.

Такий інституційний механізм правового регулювання забезпечення належної якості продукції народного споживання є елементом захисту прав, та безпеки для життя і здоров'я громадян кожної держави. Суб'єкти передбаченого механізму правового регулювання суспільних відносин

наділені великим колом прав та обов'язків, відповідно на підставі яких реалізують державну політику забезпечення належної якості товарів та послуг.

Законодавче регулювання досліджуваних суспільних відносин є найважливішим, так державна політика уряду Сполучених Штатів Америки передбачає ряд законодавчих актів щодо корінних принципів здійснення управління та нагляду за дотриманням належної якості продукції, зокрема щодо види та застосування санкцій за недотримання затверджених регламентів, норм, стандартів та правил якості продукції і товарів народного споживання.

Яскравими прикладами таких законодавчих актів є положення про захист дітей в частині забезпечення безпеки використання іграшок, про застосування наглядових і контрольних заходів на внутрішньому ринку держави щодо якості продуктів і товарів, призначених для народного споживання, в тому числі медичних товарів.

Майже кожна окрема держава надає важливі повноваження державним органам, що займаються регулювання якості продукції. Слід виділити їх право встановлювати заборони продажу неякісної продукції [54].

Питання дотримання належної якості послуг в Україні не залишилися непоміченими саморегульованими організаціями та їх спільною діяльністю, що враховують специфіку певного виду діяльності, у межах якого надаються послуги. Наприклад, за належне виконання маркетингових послуг в рамках внутрішнього ринку України, що означає запобігання надання некваліфікованих маркетингових послуг, слідкує Українська асоціація маркетингу.

Серед досягнень Української Асоціації маркетингу слід виділити розробку правил на основі чинних міжнародних стандартів якості маркетингових досліджень УАМ 91.12.0-2108654-001-2002. За для сприяння підвищення рівня маркетингових послуг та охоплення всього спектру внутрішнього ринку під егідою Української Асоціації маркетингу діє:

– Третейський суд;

- Кваліфікаційний комітет Асоціації, що розробляє, формує та затверджує кваліфікаційні іспити та вимоги до осіб, що працюють в даній сфері;
- Індустріальний Гендерний Комітет по Рекламі;
- Незалежні центри сертифікації, які розташовані в Києві, Одесі та Харкові [55].

Першочерговим завданням суспільства в цілому є забезпечення кінцевого споживача необхідним обсягом товарів, продукцією та послугами, відповідно з високим рівнем якості перелічених соціальних благ. З урахуванням вищенаведеного державні органи, суб'єкти господарювання, само-зайняті особи надають послуги у відповідності до закону, встановлених традицій, правил та стандартів, за якими особи беруть на себе певний перелік зобов'язань, зрозумілі особам, з надання послуги та її отримання.

Враховуючи характер юридичного факту, надання послуги завжди обумовлюється договірними відносинами, тому на нашу думку показником належної якості послуг є надання та отримання послуг у відповідності до сталих положень договірного права, які віднайшли себе в положеннях Господарського Кодексу України та Цивільного Кодексу України.

Так, відповідно до загальних положень про договір, договірними відносинами вважається домовленість невизначеного кола осіб, що спрямована безпосередньо на виникнення, зміну чи припинення обсягу їх прав та відповідних обов'язків.

Отримання послуги відбувається на підставі домовленості між особою, що надає послугу та особою, що відповідно її отримує. Така домовленість може бути обумовлена усною домовленістю між сторонами або укладанням письмового договору про надання послуг.

Громадяни України наділені правом вільного вступу до договірних відносин, та іншими похідними від цього права, зокрема визначати зміст договірних відносин, вільно обирати контрагента та інше. Важливо наголосити, що у договірних правовідносинах за якими виступає фізична

особо-споживач, обов'язково враховуються положення як внутрішніх, так і міжнародних законодавчих актів щодо захисту прав споживачів.

На підтвердження даного твердження також виступають положення Закону України «Про міжнародне приватне право», що об'єднує в єдине ціле договори споживання, про купівлю-продаж, про надання послуг [56].

За таких обставин, вибір постачальника послуг покладається цілком на особу, що планує отримати послугу, тому ми радимо споживачам здійснювати превентивну функцію укладання договору про надання послуг у формі з'ясування необхідної інформації про постачальника послуг, які найчастіше є суб'єктами господарювання основний вид діяльності яких є надання певних видів послуг.

На досягнутому етапі технічного прогресу кожен громадянин має можливість ознайомитись з інформацією про суб'єкта господарювання за його найменуванням або податковим кодом на веб-порталі Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань.

Правове регулювання в частині створення суб'єкта господарювання віднайшло себе в Законі України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань», положення якого встановлюють певну процедуру з повної ідентифікації майбутньої юридичної особи, фізичної особи-підприємця та громадського об'єднання, з подальшим розміщенням передбачуваної інформації, яка знаходиться у вільному доступі.

За результатом отримання пропозиції від виконавця послуги споживач може ознайомитись із такими відомостями, як найменування суб'єкта господарювання, зокрема її ідентифікаційний код, інформація про організаційно-правову форму, її місцезнаходження та види діяльності.

Що стосується громадського формування, особа може вільно ознайомитись з інформацією про вид та статус громадського формування, види діяльності, мету заснування такого формування, в тому числі інформацію

органи управління та способи здійснення зв'язку з відповідним громадським формуванням [57].

Зокрема, функціонують інші реєстри, які забезпечують збір, зберігання та надання відомостей про наявних боржників, зокрема про такі категорії стягнення, як стягнення аліментів, штрафи у справах про адміністративні правопорушення, заборгованість по заробітній платі, за комунальних послуг, конфіскація майна, зобов'язання вчинити певні дії або утриматись від вчинення певних дій, наявне рухоме або нерухоме майно, серед таких реєстрів слід виділити наступні:

- Автоматизована система виконавчого провадження;
- Єдиний державний реєстр Міністерства Внутрішніх Справ;
- Єдиний реєстр боржників;
- Єдиний реєстр судових рішень;
- Державний реєстр речових прав на нерухоме майно.

Повертаючись до питань виконання договору про надання послуг, зазвичай виконавець бере на себе обов'язки щодо надання обумовленої послуги, замовник, в свою чергу, зобов'язується оплатити надану послуги. Інші невід'ємні умови договору також визначаються сторонами.

Положення Господарського кодексу України виокремлюють зобов'язання, що витикають між суб'єктом підприємництва та фізичною особою-споживачем від впливу господарських правових норм і одночасно підкреслюють, що наведені правовідносини регулюються актами цивільного законодавства та актами щодо захисту прав споживачів [58].

За наведеними правовими нормами можна дійти висновку, що так як споживачем визнається лише фізична особа, тому відносини споживачів із суб'єктами господарювання, в тому числі за результатом здійснення ними підприємницької діяльності, регулюються нормами цивільного законодавства, що також підтверджує спеціальний статус кінцевого споживача.

Сталим правилом вважається обов'язок виконавця надати послуги особисто. Дана практика обумовлена об'єктивною потребою щодо

кваліфікаційного надання послуги безпосередньо виконавцем за договором, враховуючи його професійність.

Проте, паралельно положення законодавчих актів, що регулюють дані правовідносини передбачають передачу виконавцем послуги обов'язків за договором іншій особі. Реалізація наведеного права виконавця не звільняє його від відповідальності за договором про надання послуг.

Плата за договором про надання послуг передбачає обов'язок замовника послуги оплатити надану послугу у строк та в розмірі, що були визначені сторонами. При виконанні договорів про надання послуг важливого значення набирає наявність вини виконавця щодо надання послуг, такими прикладами є:

1. Обов'язок замовника послуги здійснити розумну оплату виконавцю, у разі об'єктивної неможливості виконання умов договору виконавцем, пов'язане не з його вини. Зазвичай розмір розумної оплати вираховується сумою, що зможе покрити понесені витрати виконавцем, пов'язані з виконанням договору.
2. Обов'язок замовника здійснити повні розрахунки з виконавцем відповідно до умов договору, якщо його виконання стає неможливим через вину замовника.

Споживачам слід розуміти, що істотні умови договору визначаються лише за домовленістю сторін. Найголовнішим є закріплення обов'язку виконавця відшкодування в повному обсязі збитків, що були завдані замовнику за невиконання або неналежне виконання договору про надання послуги.

Значимість міжнародної системи стандартизації, що присутня на внутрішньому ринку Європейського Союзу для сфери регулювання якості товарів та послуг вже була розглянута. Однак, є потреба розглянути питання стандартизації для якості реалізації товарів та надання послуг на внутрішньому ринку України. Нагадаємо, що системи стандартизації відіграють важливу роль в міжнародній торгівлі, що надає суб'єктам господарювання вільного доступу до ринку товарів та послуг.

Значне місце в правовому регулюванні якості товарів та послуг на території України посідає таке поняття, як стандартизація. Так, керівні принципи державної політики України в сфері стандартизації наводить Закон України «Про стандартизацію», зміст яких розкривається в наведених цілях правового інституту стандартизації:

1. Охорона безпеки життя та здоров'я суспільства, зокрема охорона їх власних прав та інтересів;
2. Відповідність суспільних благ, на які розповсюджується стандартизація, в тому числі їх сумісність, замінність та застосовність;
3. Повна ліквідація бар'єрів у міжнародній торгівлі, особливо технічних бар'єрів та запровадження конкурентоспроможної політики товарів та продукції;
4. Застосування загальноприйнятих правил, норм, стандартів, що забезпечить раціональне виробництво товарів та послуг;
5. Охорона навколишнього середовища [59].

З урахуванням вищенаведеного, державна політика України направлена на приведення до відповідної якості надання послуг, що притаманні будь-якій сфері суспільних відносин. Серед таких напрямків значне місце посідають адміністративні послуги, понятійний апарат якого розкривається в положеннях Закон України «Про адміністративні послуги», а саме адміністративними послугами визнається надання замовнику обумовленої послуги органами державної влади, зокрема, що спрямовані на набуття, зміну чи припинення обсягу прав та відповідних обов'язків замовника [60].

За думкою багатьох науковців, правове регулювання адміністративних послуг України на початку формування не врахувала більшість позитивних новацій на відміну від інших розвинених європейських держав. Етап формування адміністративної державної політики розпочався з веденням адміністративної реформи, затвердження та перелік основних засад передбачуваної політики був висвітлений Указом президента України «Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні».

Метою даної Концепції є цілковите реформування системи державного управління, що мало підкреслити демократію української держави у формі відображення діяльності державних органів в напрямку, який підконтрольний громадянам України. У Концепції передбачалось віднаходження нових керівних принципів ефективності надання публічних послуг.

На нашу думку, якість адміністративних послуг обумовлюється високим рівнем зручності кожного отримувача таких послуг, тому слід виділити позитивні аспекти адміністративної реформи, зокрема які регулюються Законом України «Про адміністративні послуги».

З нововведеними принципами адміністративної реформи було повністю ліквідовано різноманіття зборів за отримання адміністративної послуги, адже сьогодні за надання адміністративної послуги стягується єдиний адміністративний збір. Також, слід виокремити формування центрів надання адміністративних послуг, що кардинально полегшує споживачу отримати відповідну послугу.

Формування передбачуваних центрів передбачає надання публічних послуг напряму у приміщеннях постійно-діючих органів, які отримали назву центри надання адміністративних послуг. Тенденція наведених змін впровадила інститут інформування населення про всі істотні умови отримання передбачуваної адміністративної послуги.

Така інформація має назву інформаційної картки адміністративної послуги, яка розміщується публічним органом на його офіційному веб-сайті та у приміщеннях надання послуг, що відіграє роль механізму надання споживачам завчасно необхідну, доступну, достовірну інформацію, зокрема про способи та строки отримання адміністративної інформації [61].

Окрім, сфери адміністративного управління правове регулювання якості послуг в Україні присутнє кожним суспільним відносином, будь то сфера надання житлово-комунальних послуг, де на виконавця передбачуваних послуг відповідно до положень Закону України «Про житлово-комунальні послуги» покладається обов'язок надавати своєчасно та постійно з належною

якістю житлово-комунальні послуги, яка відповідає затвердженим стандартам якості, що встановлені як внутрішніми, так і міжнародними законодавчими актами.

Додатково можна навести суспільні відносини в сфері медичних послуг, зокрема за якої державна політика направлена на посилений контроль якості надання медичної допомоги, запровадженою Наказом № 752 від 28.09.2012 року Міністерства охорони здоров'я України, що підтверджує належне правове регулювання якості товарів та послуг на внутрішньому ринку України, які побудовані на прийнятих міжнародних стандартах.

Підсумовуючи, сфера послуг набрала інтенсивного обігу за результатом лібералізації світової торгівлі, що спричинила підвищення ролі послуг у національній та світовій економіці. Так, на внутрішньому ринку України є досі невирішені питання щодо припинення послаблення прав споживачів, зокрема, ті які висвітлені у Розпорядженні Кабінету Міністрів України № 217-р від 29 березня 2017 року «Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року».

Проте, на сьогодні функціонує вичерпний перелік механізмів захисту прав споживачів такі, як можливість звернення до державних органів, суду або безпосередньо до порушника. Хоча державна політика українського уряду враховує затвердженні міжнародні стандарти якості послуг, питання адаптації українського національного законодавства до законодавства Європейського Союзу залишається ще не вирішеним.

Також, ми звертаємо увагу на низький рівень юридичної обізнаності споживачів, що виступає підґрунтям порушення їх прав, адже, як вже наголошувалось, споживач здійснює захист свої прав лише самостійно, що відображається у праві вільному виборі продукції, виконавця послуги та способи здійснення передбаченого самозахисту.

Зокрема, слід виділити діяльність державних органів, що направлена на здійснення контролю за суб'єктами господарювання у частині дотримання відповідної якості продукції та послуг, до яких слід віднести наглядові заходи, зокрема вчинювані на підставі звернень споживачів, що визнається дієвим способом захисту їх прав.

Важливим є розуміння, що споживачі не самотні на захисті своїх прав від недоброякісної підприємницької діяльності, адже на допомогу споживачам щодо відстоювання споживчих прав приходять громадські організації, державні органи, зокрема до яких відносяться органи судової влади, та міжнародне співробітництво держав.

Широкий спектр суб'єктного складу правового регулювання якості товарів та послуг надають іншого дихання досягнутого рівня забезпечення достатньої кількості та якості суспільних благ кінцевому споживачу.

Проте, ми наголошуємо на зобов'язанні споживача бути юридично обізнаним, зокрема знати керівні положення Закону України «Про захист прав споживачів», адже можливість та якість самозахисту залежить лише від подальших дій споживача. Україна інтенсивно впроваджує міжнародні стандарти управління з якістю послуг, реформуючи сферу державного управління, сферу надання медичних послуг, житлово-комунальних та інших.

За таких обставин, досягнутий рівень правового регулювання якості товарів та послуг передбачає зручність своєчасність та наявні способи захисту та відшкодування завданих збитків наданням неякісної продукції або послуги.

ВИСНОВКИ

За результатами дослідження правового регулювання якості наданих послуг в Європейському Союзі був виконаний наступний ряд завдань:

1. Наведено досягненні цілі історичного розвитку правового регулювання якості та інституту захисту прав споживачів;
2. Розкрито вплив діяльності міжнародних організацій та їх законодавчих актів на сферу з розробки і затвердження міжнародних стандартів якості;
3. Проаналізовано актуальні директиви Європейського Союзу як основні джерела правового регулювання якості наданих послуг;
4. Визначено прагнення та результат держав співпрацювати на міжнародній арені, зокрема моделі міжнародного співробітництва держав у сфері правового регулювання якості наданих послуг;
5. Відображено повний перелік способи захисту прав споживачів;
6. Висвітлено діяльність державних органів України, особливо діяльність з контролю продукції та надання послуг, зокрема здійснення наглядових заходів щодо дотримання суб'єктами господарювання міжнародних стандартів якості;
7. Поєднано зв'язок дотримання належної якості виробленої продукції та наданих послуг як засіб захисту прав споживачів;
8. Виявлено наявний стан адаптації національного законодавства України до міжнародних законодавчих актів Європейського Союзу у частині правового регулювання якості товару та послуг;

Підсумовуючи, слід зробити акцент на повному спектрі позитивної дії сталих міжнародних правил якості наданих послуг, які не лише допомагають суб'єктам господарювання підвищити якість наданих послуг, що обов'язково буде мати наслідком підвищення попиту на них, а ще передбачені правила якості забезпечують безпеку споживачів та відчиняють двері до нових торгових просторів.

Наявний рівень розвитку правового регулювання якості послуг на світовому ринку є базисом, який доводить до відома кожної особи, що безпека

життя і здоров'я людини прямо підпорядкована сучасним впровадженням міжнародним співробітництвом держав інструментів якості.

З урахуванням вищенаведеного, висновком слугує твердження, що державна політика України досягнула належного рівня у частині правового регулювання якості товарів та послуг, основним поштовхом даного розвитку посприяла діяльність міжнародної спільноти, серед яких слід особливо виокремити діяльність міжнародної організації з питань стандартизації.

Так, за наслідками глобалізації міжнародної торгівлі та введенням нових видів продукції до меж внутрішнього ринку Європейського Союзу питання забезпечення високої якості товарів і послуг їх виробниками та реалізаторами постало гострим кутом. Саме з причини інтенсивного розвитку світового ринку послуг весь час з'являються глобальні формації, що породжують прогалини міжнародного законодавства, збільшення обігу суспільно-небезпечних діянь у сфері споживання, що ставлять безпеку та здоров'я споживачів під пряму загрозу.

Як вбачається з досліджуваної роботи завдання із припиненням перелічених негативних чинників безпосередньо покладається на:

1. Споживача;
2. Суб'єкта господарювання;
3. Громадських організацій, асоціацій інших громадських формувань, що покликані захищати прав споживачів;
4. Уряду кожної окремої держави;
5. Міжнародної організації;
6. Спільної діяльності держав на міжнародній арені.

З аналізу досліджуваних питань вбачається потреба у впровадженні нових механізмів дотримання належної якості виробленої продукції та реалізованих послуг. Проте, не можна ігнорувати досягненні успіхи міжнародної спільноти у сфері правового регулювання якості товарів та послуг як на світовому ринку, так і в межах внутрішнього ринку України.

На сьогоднішній день, функціонують національні, регіональні та міжнародні організації, що формують міжнародні стандарти якості кожної продукції та послуги, що відіграє роль забезпечення узгодженості між такими процесами, як екологія, безпека, економічність, надійність, сумісність та ефективність. Слід виокремити, що стандарти побудовані з урахуванням набутого досвіду споживчого ринку, тому стандарти якості визнаються безпосередньою гарантією безпеки людей.

Сектор послуг визнається певним елементом міжнародного ринку капіталу, що обертає важливішого значення, адже сфера надання послуг займає майже половину світової економіки. Звісно, більш розробленим та функціонуючим механізмом правового регулювання якості послуг визнається за Європейським Союзом, і причина тому є інституційна система, яка формує процес взаємодії з договірними державами щодо впровадження керівних принципів такого механізму.

Закріплення дотримання передбачуваної якості товарів та послуг в міжнародних та національних законодавчих актів є необхідною умовою результативності правового регулювання якості товарів та послуг. Для прикладу належить Директива Європейського Парламенту та Ради № 2006/123/ЄС, що визнається першим законодавчим документом, який встановив загальні засади функціонування внутрішнього ринку послуг.

Важливим питанням правового регулювання якості послуг слугує визнання та підтримка державними урядами громадського руху із захисту прав споживачів, за наслідками чого з'являється змога захищати споживачів всебічно, зокрема слід виділити сприяння громадським рухом відповідним державним органам у здійсненні контролю за якістю виробленої продукції та наданих послуг, а також надання юридичної і консультаційної допомоги споживачам.

Така діяльність громадських формувань не тільки підвищує рівень юридичної обізнаності споживачів, а ще являються одним із дієвих засобів

захисту споживачів, зокрема в роботі щодо результативного звернення споживача до порушника, контролюючого органу та суду.

Спільна діяльність держав виступила поштовхом досягнення правового регулювання задоволення суспільних благ людей належного рівня, що є вирішальним чинником для забезпечення інтенсивного функціонування держав. Міжнародне співробітництво держав залежить від прагнення національних урядів створити справний механізм щодо сприяння захисту споживачів задля подальшого розвитку внутрішнього та світового ринку послуг, так Організація Об'єднаних Націй до цілей досліджуваного правового регулювання переслідує виконання завдань щодо спонукання кожної самостійної держави у запровадженні та підтриманні дієвої політики захисту своїх громадян, які кожен день виступають в ролі споживачів.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про захист прав споживачів» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>;
2. Сутність конс'юмеризму і основні права споживачів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://pidruchniki.com/1251022563228/marketing/konsyumerizm>;
3. Промислова революція [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.miireferat.com/referati/>;
4. Захист прав споживачів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://uk.wikipedia.org/wiki/Захист_прав_споживачів;
5. Ганебний стовп [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://uk.wikipedia.org/wiki/Ганебний_стовп;
6. Consumer International [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/>;
7. Закон України «Про громадські об'єднання» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/4572-17>;
8. Громадська організація «Експерт» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://csm.kiev.ua>;
9. Портал споживача [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.consumerinfo.org.ua/blog/PULS/19>;
10. Резолюція 39/248 Генеральної Асамблеї ООН "Керівні принципи для захисту інтересів споживачів" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995_903;
11. Болотніков А. О. Стандартизація та сертифікація товарів та послуг: навч. посібник / А. О. Болотніков. – К.: МАУП, 2005. – 144 с.;
12. Тарасова В. В. Метрологія, стандартизація і сертифікація: підручник / за заг. ред. В. В. Тарасової. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 264 с.;
13. Статут Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.iso.org/publication/PUB100322.html>;

14. ДСТУ ISO 13485:2005 “Вироби медичні. Системи управління якістю”. – К. : Держстандарт України, 2007. – 56 с.;
15. Що таке ISO. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://test-group.com.ua/uk/stati/84-standarti-iso-v-ukrajini.html>;
16. Стандарти ISO для безпеки дитячих іграшок [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://csm.kiev.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=1637:-iso-&catid=122:2015-09-15-07-01-23&lang=uk;
17. Світова Організація Торгівлі (СОТ), [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://mfa.gov.ua/ua/about-ukraine/international-organizations/wto>;
18. Генеральна угода з торгівлі послугами, [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://studies.in.ua/inform-pravo-shporu/2543-generalna-ugoda-z-torgivl-poslugami.html>;
19. Генеральна торгівля про торгівлю послугами, [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/981_017/para039#o39;
20. Основні правила торгівлі послугами; Глобальна торгова система: розвиток інститутів, правил, інструментів СОТ - Циганкова Т.М. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ecolib.com.ua/book.php?book=10>;
21. Право Європейського Союзу : підручник / за ред. В. І. Муравйова. – К. : Юрінком Інтер, 2011, розд. 3 п. 3;
22. Standards Evolution Forecast, [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://standards.cen.eu/>;
23. Європейська організація з якості [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://studfiles.net/preview/3374794/page:26/>;
24. Угода «Про проведення узгодженої політики в галузі стандартизації, метрології і сертифікації», [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/997_102;
25. Роз'яснення Міністерства економічного розвитку і торгівлі України з питань застосування стандартів, у тому числі в зв'язку зі скасуванням у 2015 році міждержавних стандартів (ГОСТ) [Електронний ресурс]. – Режим

доступу: <http://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=964dd5be-37b3-4738-ab45-2e7ca4677167&title=RoziasnenniaMinisterstvaEkonomichnogoRozvitkuITorgivliUkrainiZPitanZastosuvanniaStandartiv-UTomuChisliVZviazkuZiSkasuvanniamU2015-RotsiMizhderzhavnikhStandartiv;>

26. Консолідована версія Договору про Європейський Союз від 07 лютого 1992 року, [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994_b06;
27. Консолідована версія Договору про функціонування Європейського Союзу з протоколами та деклараціями [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994_b06;
28. Регламент Европейского Парламента и Совета 1025/2012 от 25 октября 2012 года о европейской стандартизации, изменении Директив Совета 89/686/ЕЭС и 93/15/ЕЭС и Директив 94/9/ЕС, 94/25/ЕС, 95/16/ЕС, 97/23/ЕС, 98/34/ЕС, 2004/22/ЕС, 2007/23/ЕС, 2009/23/ЕС и 2009/105/ЕС Европейского Парламента и Совета и отмене Решения Совета 87/95/ЕЭС и Решения Европейского Парламента и Совета 1673/2006/ЕС. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://base.garant.ru/70390752/;](http://base.garant.ru/70390752/)
29. Директива 2006/123/ЄС Європейського Парламенту і Ради «Щодо послуг на внутрішньому ринку» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_906;
30. Директива 2006/48/ЄС Європейського Парламенту та Ради про започаткування та здійснення діяльності кредитних установ (виправлене видання), [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/994_862;
31. Закон України «Про банки і банківську діяльність», [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2121-14;>
32. Директива 97/7/ЄС Європейського парламенту та Ради Про захист прав споживачів в дистанційних контрактах" від 20 травня 1997 року,

- [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/994_245;
33. Директива 2001/95/EC (GPSD) Общие требования к безопасности продукции. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://schmidt-export.ru/директива-200195ec-gpsd-общие-требования-к-безопасности-продукции>;
34. Проблеми захисту прав споживачів в Україні та шляхи їх вирішення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://n-auditor.com.ua/uk/component/na_archive/1078?view=material;
35. Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/217-2017-p>;
36. Цивільний кодекс України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>;
37. Конституція України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>;
38. Закон України «Про судовий збір» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3674-17>;
39. Рішення Франківського районного суду міста Львова по справі № 465/6343/17 від 31.01.2018 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/72125345>;
40. Наказ Міністерства економіки України № 103 від 19.04.2007 року «Про затвердження Правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1181-07>;
41. Наказ Міністерства економіки України № 104 від 19.04.2007 року «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1257-07>;

- 42.Пленум Верховного суду України № 5 від 15.04.1996 року «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0005700-96>;
- 43.Витяг Верховного суду України «Судова практика з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009 - 2012 рр.)-1» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0006700-13>;
- 44.Рішення Фрунзенського районного суду міста Харкова по справі 645/30/17 від 12 квітня 2017 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/733634824>;
- 45.Цивільний процесуальний кодекс України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15>;
- 46.Рішення Роменського міськрайонного суду Сумської області по справі № № 585/1384/18 від 22 травня 2018 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/76175873>;
- 47.Указ Президента України «Про Положення про Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/465/2011>;
- 48.Закон України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/877-16>;
- 49.Закон України «Про звернення громадян» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр>;
- 50.Союз споживачів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://consumerunion.com.ua/ua/spozhivach_inform/poslugi.htm;
- 51.Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо харчових продуктів» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1602-18#n1030>;
- 52.Декрет Кабінету Міністрів України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх

- порушення» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/30-93>;
53. Закон України «Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2735-17>;
54. Поняття якості товарів, робіт, послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ebooktime.net/book_81_glava_12_3._ПРАВОВЕ_РЕГУЛІЮ.html;
55. Для обов'язкового застосування при виконання завдань з 1 липня 2018 року МСА (видання 2016 – 2017 років) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.apu.com.ua/event/1152-msa-2016-2017>;
56. Закон України «Про міжнародне приватне право» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2709-15>;
57. Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/755-15#n160>;
58. Господарський кодекс України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15>;
59. Закон України «Про стандартизацію» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>;
60. Закон України «Про адміністративні послуги» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
61. Стаття 9. Порядок надання адміністративних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://законодавство.com/zakon-ukrajiny/stattya-poryadok-nadannya-administrativnih-68006.html>.