

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра міжнародного приватного, комерційного та цивільного права

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему:
ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ

Студентки 2 курсу, 5 групи,
спеціальності 081 «Право»
спеціалізації
«Комерційне право»

підпис
студента

Музики Анни Ігорівни

Науковий керівник
кандидат юридичних наук,
доцент

підпис
керівника

Микитенко Людмила
Андріївна

Гарант освітньої програми
доктор юридичних наук,
доцент

підпис
керівника

Мазаракі Наталія
Анатоліївна

Київ 2019

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ПРАВОВІ ОСНОВИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ.....	7
1.1. Становлення та розвиток законодавства про захист прав споживачів.....	7
1.2. Міжнародні стандарти у сфері захисту прав споживачів.....	15
РОЗДІЛ 2. ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ.....	25
2.1. Проблеми гармонізації споживчого законодавства до права ЄС.....	25
2.2. Напрямки вдосконалення споживчого законодавства	36
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	44
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	47

ВСТУП

Споживачі - це кожен з нас, найбільша економічна група, яка одночасно може впливати практично на всі державні та приватні рішення, прийняті у сфері надання послуг, виконання робіт та вироблення товарів. Адже і справді, споживачі створюють попит, тому виробники мають керуватися запитами та бажаннями споживачів. Проте, в той же час споживачі часто не мають належних засобів впливу на розвиток, більше того проблематичним є додержання уже наданих можливостей. Часто права споживачів не дотримуються та порушуються. У пошуках захисту своїх прав, споживачі часто стикаються із недосконалістю законодавства або з його недієвістю.

Проте, в нашій державі зроблені певні кроки для оптимізації та гармонізації національного законодавства в сфері захисту прав споживачів. Так, в Програмі діяльності нового Кабінету Міністрів України визначено один з пріоритетних напрямків, а саме – українські споживачі отримують безпечні товари та послуги. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і сільського господарства України проголосило, що захист прав споживачів та мінімізація ризиків отримання шкоди здоров'ю громадян від споживання небезпечних товарів дасть змогу покращити добробут та якість життя українців, а також сприятиме підвищенню рівня довіри споживачів і позитивно впливатиме на розвиток бізнесу.

Визначено критерії, які необхідні для захисту прав споживачів, це зменшення кількості випадків харчових отруєнь і випадків токсикоінфекцій до 30 на 1 млн. населення, зменшення випадків завданої шкоди споживачам від неякісних товарів та послуг до 50 на 1 млн. споживачів [21].

З огляду на це, вбачається, що тема даного наукового дослідження є актуальною і потребує ґрунтованого аналізу. Запровадження заходів на постійній основі щодо підвищення правової обізнаності споживачів; створення онлайн-платформи позасудового вирішення споживчих спорів; посилення заходів державного ринкового контролю за нехарчовою продукцією та

посилення відповідальності бізнесу за порушення законодавства про захист прав споживачів [16].

Сподіваємося, що поставлена ціль та її завдання будуть виконуватися у строки, які визначені та в повному обсязі. Проте, на сьогодні залишаються не вирішеними багато питань пов'язаних з розвитком правової сфери регулювання захисту споживачів, що зумовлено високою динамікою відносин та швидким технологічним розвитком. Виникає необхідність всебічного аналізу українського законодавства та аналізу актів вторинного права ЄС в означеній сфері, що є складовою процесу інтеграції України, з урахуванням вимог Угоди про асоціацію з ЄС.

Теоретичну основу дослідження склали праці відомих науковців та фахівців, які досліджували питання захисту прав споживачів, а саме Апанасенко К.А., Братусь С.М., Бородачова Н.В., Васильєва В.А., Дзера О.В., Єгоричева О.Ю., Зверєва О.В., Іваненко Л.М., Ісічко А.О., Кагал Т.О., Коршакова О.М., Кузнецова Н.С., Мазаракі А.А., Матвійчук Я.В., Микитенко Л.А., Ніколаєва Л.В., Осетинська Г.А., Письменна О. П., Погрібний С.О., Поліщук О.Ю., Севрюкова І.Ф., Сукач А.А., Сухов Н.Н., Ружицька Є.О., Таланцев В.І., Томчишен С.В., Черняк О.Ю., Шерстобітов А.Є., Шевчук О.Р., Язвінська О.М. та багато інших науковців.

Емпіричною основою дослідження стали Закон України «Про захист прав споживачів» та інші нормативно-правові акти.

Мета й завдання дослідження. Метою роботи є визначення основних правових проблем трансформації та реформування споживчої політики в Україні, а також окреслення проблем адаптації законодавства у сфері захисту прав споживачів та визначення напрямків, спрямованих на подолання проблем при гармонізації законодавства.

Для досягнення поставленої мети основна увага зосереджена на вирішенні наступних *завдань*:

- дослідити стан та перспективи розвитку сучасного законодавства України про захист прав споживачів;
- визначити особливості правового механізму захисту прав споживачів у міжнародно-правових актах;
- визначити особливості правового механізму у міжнародно-правових актах щодо захисту прав споживачів;
- виявити основні проблеми українського законодавства, що впливають на гальмування гармонізації до асquis ЄС у сфері прав споживачів;
- проаналізувати напрямки вдосконалення політики України у сфері захисту прав споживачів та шляхи модернізації відповідного законодавства з урахуванням вимог ЄС.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, що виникають у сфері захисту прав споживачів.

Предметом дослідження є правове забезпечення прав споживачів в Україні.

Методи дослідження. Методи, використані в дослідженні, обґрунтовується специфікою предмета дослідження, властивостями матеріалу, що вивчається. Методологічною основою дослідження є загальні та спеціальні методи наукового пізнання. їх застосування зумовлено системним підходом, що дає можливість вивчати проблеми в єдності їх соціального змісту та юридичної форми.

За допомогою логіко-семантичного методу поглиблено категорійно-понятійний апарат, визначено поняття споживачів та закріплення основних прав та обов'язків останніх у законодавстві України та міжнародно-правових актах. Для розуміння розвитку сфери захисту прав споживачів використано історико-правовий метод (підрозділи 1.1, 1.2). Порівняльно-правовий метод широко використовувався при аналізі відповідності українського законодавства нормам ЄС (підрозділ 2.1). Під час пошуків удосконалення правового регулювання захисту прав споживачів в Україні застосовано метод компаративного аналізу (щодо підрозділу 2.2.)

Для повного та ґрунтовного дослідження, в роботі було застосовано загальнонаукові і спеціально-наукові методи пізнання, які використовуються в сучасній правовій доктрині, а саме індукції й дедукції, аналізу й синтезу, єдності історичного й логічного.

Наукова цінність дослідження. Результати дослідження дають розширене уявлення про сучасне правове регулювання захисту прав споживачів, особливості засобів та механізмів, стану відповідності законодавства України до асquis Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів. Робота висвітлює проблемні аспекти, що потребують вдосконалення в умовах приведення відповідності законодавства до стандартів ЄС.

Практична цінність одержаних результатів полягає у тому, що вони можуть бути використані у правотворчій діяльності для вдосконалення чинного законодавства, а саме Законі України «Про захист прав споживачів», Цивільному кодексі України, інших нормативно-правових актів.

Окремі положення випускної кваліфікаційної роботи викладено у науковій статті «Гармонізація українського законодавства до європейського у сфері прав споживачів», що опублікована у збірнику «Правове забезпечення підприємницької діяльності» Частина 1.-К.: Київ.нац.-торг.економ.ун-т.-2019., с.129-135.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, чотирьох підрозділів висновків та пропозиції, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить (57 сторінок).

РОЗДІЛ 1

ПРАВОВІ ОСНОВИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

1.1 Становлення та розвиток законодавства про захист прав споживачів

У процесі євроінтеграції українське законодавство піддається багатьом змінам, що покращує як статус держави на міжнародній арені, та найголовніше покращує рівень життя громадян. Особливо важливо у наш час врегулювати відносини майнового характеру та соціального захисту. З процесом розвитку ринкових відносин спостерігається насичення ринку різноманітними товарами та послугами. Та, окрім позитивних моментів, пов'язаних із задоволенням потреб осіб, виникають проблеми, що залишають негативний слід. Тому при виконанні робіт, наданні послуг та продажу товарів необхідно мати чітке правове регулювання, що сприятиме для дотримання прав як продавців, надавачів послуг, виконавців робіт, так і осіб по іншу сторону.

Захист споживача належить до найбільших актуальних правових проблем сучасності, порівнюваних за своєю значущістю хіба що із охороною довкілля. Виникнення самої проблеми пояснюється двома причинами: з одного боку, зростання ролі споживання, попиту населення, на товари та послуги, а з іншої – погіршення становища споживача [68, с. 221].

Захист прав споживачів відбувається через низку нормативно-правових актів, яких налічується близько 50 законів та підзаконних актів в Україні. Ці акти вибудовані в певну ієрархічну систему та є взаємопов'язаними між собою. В порівнянні з іншими країнами це незначна кількість. Наприклад, у Канаді в кожній провінції по 5-6 місцевих законів із захисту прав споживачів, тобто їх майже 300, а ще є федеральні. В Австрії діє понад 200 законів, у США – понад 150, у Німеччині – близько 800, і поряд понад 300 урядових постанов, що регулюють захист прав споживачів залежно від продукції [31, с. 76]. Як бачимо, в країнах високого рівня для врегулювання захисту прав споживачів прийнято велику кількість законодавчих та підзаконних актів, що вказує на підвищену увагу держав на цю сферу.

В Конституції ч. 3 ст. 42 зазначено, що «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та всіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів». У ст. 50 Конституції України зазначається, що «кожен має право на безпечне для життя і здоров'я довкілля та на відшкодування завданої порушенням цього права шкоди. Кожному гарантується право вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення. Така інформація ніким не може бути засекречена» [1]. Як вбачається, в Україні захист прав споживачів віднесено до однієї з найважливіших сфер державної політики.

Рамковим, спеціальним нормативно-правовим актом є Закон України «Про захист прав споживачів» (далі – Закон). В ст. 1-1 Закон України передбачено, що закон регулює відносини між споживачами товарів (крім харчових продуктів, якщо інше прямо не встановлено цим Законом), робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг [13].

У ньому встановлено основні права та обов'язки споживачів та виробників і продавців товарів, виконавців робіт і надавачів послуг, визначено правовий механізм їх захисту, а також правові засади діяльності органів державної виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів, на які покладено державний контроль за додержанням законодавства про захист прав споживачів, забезпечення реалізації державної політики щодо захисту прав споживачів Закон України «Про захист прав споживачів» є загальним у масиві законодавства в цій сфері, саме тому питання захисту прав споживачів передбачено в інших законах та підзаконних актах.

Останні зміни у закон внесені в червні цього року Законом «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо імплементації актів законодавства Європейського Союзу у сфері технічного регулювання», та наберуть чинності у січні 2020 року. Зміни стосуються права споживачів на безпечні продукції та передбачається, що у разі якщо нормативно-правовими

актами, у тому числі технічними регламентами, встановлено спеціальні вимоги до змісту інформації про певні види продукції, положення цієї частини застосовуються у частині, що не охоплюється такими спеціальними вимогами.

Також з прийняттям Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» до статті 4, де закріплені права споживачів доповнено пункт 4¹, за яким споживачі мають право на обслуговування державною мовою відповідно до прийнятого Закону.

В Законі України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» у ст.30 висуваються вимоги до виробників, надавачів послуг та виконавців робіт, а саме: обслуговування та надання інформації про товари (послуги), у тому числі через інтернет-магазини та інтернет-каталоги здійснюється державною мовою. Інформація державною мовою може дублюватися іншими мовами [12].

Законодавець передбачив і обов'язок для суб'єктів електронної комерції, зареєстрованих в Україні, забезпечити надання всієї інформації, визначеної Законом України «Про електронну комерцію», в тому числі щодо предмета електронного договору, державною мовою. В інформації про вироби (товари), роботи чи послуги, наданій державною мовою, допускається використання слів, скорочень, аббревіатур та позначень англійською мовою та/або з використанням літер латинського та/або грецького алфавітів [12].

Одне із завдань держави у сфері споживчої політики є забезпечення безпеки продукції. Тому досить важливим у цьому аспекті є ст.14 Закону України «Про захист прав споживачів», що закріплює права споживача на безпеку продукції (товарів, наслідки робіт). Задля цього виробник повинен забезпечити, щоб продукція за звичайних умов її використання, зберігання і транспортування була безпечною для життя, здоров'я споживача та навколишнього природного середовища, а також не завдавала шкоди майну споживача.

Відмітимо, що європейському законодавству приділено цілі розділи безпеки продукції, а в Законі України «Про захист прав споживачів» ст.14 є досить невеликою, та до того ж була значно зменшена протягом 2014-2015 року, коли вилучено заборони щодо виведення на ринок простроченої продукції, заборони реалізації продукції не врегульованими нормативно-правовими актами. Вилучені норми про національний знак відповідності та багато інших норм, які гарантували українському споживачу більш високий рівень захисту.

Звертаємо увагу, що для захисту прав споживачів є вкрай важливою стаття 15 Закону України «Про захист прав споживачів», в якій закріплені права споживача на інформацію про продукцію. Так, споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору. Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги).

Проте, на жаль, у законодавстві відсутні визначення термінів «необхідна, доступна, достовірна та своєчасна інформація про продукцію», тому можуть виникати ситуації, в яких виробник та споживач через відсутність правової визначеності цих понять не зможе ефективно захистити свої права. Стосовно цього, є слушною позиція Микитенко Л.А., що у разі виявлення фактів реалізації продукції, яка не містить необхідної, доступної, достовірної, своєчасної інформації, до винних осіб застосовують адміністративні санкції [39, с. 54].

Формування ринкових умов, їх подальший розвиток і удосконалення породжує специфічні вимоги споживачів. Загальні положення про захист прав споживачів містяться в Цивільному кодексі України (далі – ЦК). В ЦК України визначені основні права споживачів, які впливають з договірних відносин. Хоча в ЦК України безпосередньо і не вживається термін «споживач», однак, регулюючи ті чи інші питання, він усе одно так чи інакше стосується

споживачів. У деяких статтях ЦК України (наприклад, ч. 3 ст. 698 ЦК України - договір роздрібної купівлі-продажу або ч. 3 ст. 865 ЦК України - договір побутового підряду) говориться, що у разі неврегулювання відносин цим Кодексом застосовується законодавство про захист прав споживачів, чим ніби опосередковано визнається, що норми Цивільного кодексу регулюють захист прав споживачів [10]. Слушно зазначає Коршакова О. М., що вплив цивільно-правових норм на розвиток відносин у сфері захисту споживачів невід'ємний [33, с. 265.].

Закріплюючи принцип свободи договору у Цивільному кодексі України, законодавцем передбачено, що у договорах за участю фізичної особи - споживача враховуються вимоги законодавства про захист прав споживачів (ч.2ст. 627 ЦК) [10].

Господарський кодекс України також містить статтю з одним дуже загальним положенням про захист прав споживачів (ст. 39), яка дублює ст. 3 Закону України «Про захист прав споживачів».

Позитивним кроком щодо захисту прав споживачів, стало прийняття Закону України «Про електронну комерцію», в якому закріплені права та обов'язки, гарантії та способи захисту споживачів електронної комерції. Статтею 8 вказаного Закону передбачено, що покупець (замовник, споживач) товарів, робіт, послуг у сфері електронної комерції за обсягом своїх прав та обов'язків прирівнюється до споживача у разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями та у разі укладення договору на відстані відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів»[13].

Проте, незважаючи на розгалужене законодавство в Україні досить грубо порушуються права споживачів. На думку Медончака М.М., ця ситуація де-юре має такі причини: недосконалість нормативно-правової бази чинного законодавства; наявність корупції серед ешелонів державної влади, що здійснюють контроль за виконанням і дотриманням законодавства про захист прав споживачів; відсутність прозорого й ефективного механізму захисту прав споживачів; низький рівень інформаційно-просвітницької та правової роботи

серед населення щодо роз'яснення норм і положень законодавства з питань захисту прав споживачів і забезпечення надання практичної допомоги споживачам у разі порушення їхніх прав; відсутність належних умов для реалізації громадянами-споживачами своїх законних інтересів і прав на території України [38].

Проблемним видається відсутність у Законі України «Про права споживачів» норм, що регулюють питання у разі істотного недоліку товару. А саме, слушними є зауваження Микитенко Л.А., що слід усунути окремі недоліки в матеріально-правовому регулюванні захисту прав споживачів, серед яких:

- визначити суб'єкта здійснення експертизи технічно складних товарів і порядку призначення (засад здійснення) та проведення такої експертизи, а так само й правовий статус експерта в галузі захисту прав споживачів;
- закріпити правові підстави для з'ясування питання про оцінку істотного недоліку, якого взагалі не можна усунути; а також вади, що може бути усунута, однак проявляється знову, але на її усунення необхідно менше вказаного законом терміну;
- визначити критерії оцінки істотного недоліку, який робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором, особливо за умови укладення договору в усній формі, на відстані та поза торговельними й офісними приміщеннями;
- внести суттєві зміни в порядок формування обмінного фонду, разом з порядком створення обмінного фонду, параметрами кількості та безпосереднього асортименту товарів, наявних в обмінному фонді, правовими засадами надання права тимчасового користування об'єктами обмінного фонду особами, що вимагають ремонту придбаного товару [41, с. 25]. Тому важливими кроками для поліпшення захисту прав споживачів є насамперед нормативне врегулювання

Проте, не дивлячись на певне врегулювання споживчих відносин, споживачі мають низьку юридичну обізнаність. Відмітимо, що ст.4 Закону України «Про захист прав споживачів» відсутні основоположні, визнані світовою спільнотою права, а саме: право на споживчу освіту; наявності ефективної процедури розгляду скарг; право на вибір; та право бути почутим органами державної влади та бізнесом при прийнятті рішень, що стосуються прав споживачів. Тому цікавим є підхід Федан Д.М., вважає стосовно того що, необхідно доповнити Закон України «Про захист прав споживачів» статтею «Право споживачів на освіту», в якій варто передбачити обов'язкове внесення дисципліни «Захист прав споживачів» або «Споживче право» в освітньо-професійні програми для підготовки бакалавра за всіма напрямками освіти [53]. Звичайно обізнаність громадян своїм правам є невід'ємним для ефективності реалізації їх дотримання, проте, на нашу думку, більш необхідним є вільний доступ до інформації щодо товарів, послуг. Менів Л. Д. вказує, що найбільш поширеним порушенням прав споживачів є порушення права на інформацію про продукцію, постає необхідність визначення обсягу інформації.

Варто зазначити, що під стимулом вступу України в ЄС та гармонізації її законодавства до ЄС спостерігаються позитивні кроки. Міністерством економічного розвитку і торгівлі розроблено та прийнято Кабінетом Міністрів України Розпорядження «Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року». Ця Концепція сприяє створенню нової моделі захисту прав споживачів в Україні, яка відповідає потребам сучасної ринкової економіки та гарантує безпечність продукції, що вводиться в обіг. Концепція спрямована на приведення актів законодавства з питань захисту прав споживачів у відповідність до вимог Європейського Союзу; підвищення рівня поінформованості населення щодо своїх прав і механізмів їх захисту; створення належних умов функціонування органів ринкового нагляду та захисту прав споживачів; убезпечення вітчизняного ринку від небезпечної й неякісної продукції.

Для ефективної реалізації прав споживачів, а у разі їх порушення необхідним є наявність розгалуженої системи органів. В Україні діє Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (далі - Держпродспоживслужба). У сфері здійснення державного нагляду (контролю) за дотримання законодавства про захист прав споживачів.

Незважаючи на порівняно невеликий термін функціонування Держпродспоживслужби, цей державний орган не є сучасним і не відповідає викликам сьогодення у сфері захисту прав споживачів в Україні, тим більше – відповідним принципам, підходам і практикам ЄС. Фактично Держпродспоживслужба не є органом із захисту прав споживачів, оскільки характер діяльності Держпродспоживслужби згідно з Положенням про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів свідчить про переважну її спрямованість до вирішення завдань нагляду і контролю на споживчому ринку та тяжіння до ринкового сегменту харчових продуктів. Слушною є думка Микитенко Л.А. і Бородачова Н.В., які стверджують, що Держспоживслужба стала фактично правонаступницею Держспоживінспекції, що була за своєю суттю контролюючим органом. А тому неправильним є створення такої держслужби в складі міністерств, що не відповідає характеру державного органу із захисту прав споживачів, який має діяти над всіма міністерствами (що створюють товари та/або послуги для споживачів) та координувати їх діяльність у рамках споживчої політики [25, с. 14].

Структурна підпорядкованість Держпродспоживслужби України (2014-2017 рр.) Міністерству аграрної політики та продовольства зумовила галузеву залежність служби та зосередження уваги на ринковому нагляді та контролі, а також сегменті харчової продукції, що відповідало діяльності цього міністерства в продукуванні харчових продуктів по всьому підприємницькому ланцюгу «від поля до споживача». Л.А. Микитенко зазначала, що навіть в назві

цього органу влади навмисно прибрано концептуально важливе поняття «право» споживача [40, с. 99].

Слід брати за приклад практику європейських країн, у яких досить плідною є співпраця громадських організацій та державних органів у сфері захисту прав споживачів. В розвинених країнах провідне місце в забезпеченні захисту інтересів споживачів посідають саме громадські організації, які спрямовують свою діяльність на боротьбу з нечесними виробниками, продавцями, допомагають звичайним громадянам обстоювати свої права та інтереси в судових та державних органах, притягувати винних до відповідальності.

Отже, як вбачається, українське законодавство у сфері захисту прав споживачів ще у процесі розвитку, однак нерідко застосовуються застарілі підходи. Важливим є його наближення до європейського законодавства задля втілення найкращих практик і побудови дієвих механізмів захисту прав споживачів, які успішно застосовуються країнами з розвинутою економікою та широким спектром споживчого ринку.

1.2. Міжнародні стандарти захисту прав споживачів

Розвиток захисту прав споживачів відбувався впродовж тривалого часу. Варто відмітити, що цьому сприяли багато обставин: соціально-політичні зміни в країнах, культурні та, врешті-решт, суспільне розуміння своїх прав. Саме генезис поколінь прав людини дав поштовх для остаточного формування прав споживачів та прямої необхідності їх захисту державою.

На міжнародному рівні закріплення головних стандартів захисту прав споживачів провадилося поступово, внаслідок того, що деякі країни мали більш передові погляди на це. Так, одними з перших у цьому питанні стали Сполучені Штати Америки. На державному рівні визнання та підтримку так званий конsumerський рух (англ. consumer) здобув після розгляду в конгресі та проголошення 15 березня 1962 року президентом Джоном Кеннеді спеціальної Постанови, яку назвали «Білль про права споживачів».

Відмітимо, що саме 70-80-х роках XX сторіччя почалося стабільне розширення прав споживачів та початкове формування їх принципів взагалі. В різних країнах почали формуватися урядові структури, діяльність яких була націлена на захист інтересів і прав споживачів. Так, у США інтереси споживачів захищає Управління у справах споживачів в системі федеральних урядових органів, Комісія безпеки споживчих товарів та відділ захисту споживачів у Міністерстві юстиції; у Канаді — Міністерство споживачів; у Франції — Національний комітет споживання та Національний інститут споживання; у Великобританії — Управління приватної торгівлі та Консультативний комітет захисту інтересів споживачів. Законодавчі органи цих держав розробили, прийняли та впровадили закони з найрізноманітніших сфер правового захисту споживачів.

На найвищому рівні свою ініціативу проявила ООН. Уперше питання про закріплення основних засад захисту прав споживачів було поставлене в резолюції Економічної та Соціальної Ради ООН у 1977 р., в якій здійснювався огляд організаційних та правових заходів щодо захисту індивідуального споживача на національному рівні та їх координація в рамках ООН.

Початковий пакет стандартів дотримання яких було необхідністю визнала Міжнародна організація споживачів (Consumers International, CI) (перейменована та оновлена IOCU), зокрема, включаючи такі права споживачів:

- право на задоволення основних потреб означає право на основні (базові) товари і послуги, які забезпечують виживання на адекватне харчування, одяг, житло, санітарні умови, охорону здоров'я, освіту;
- право на безпеку означає право бути захищеним від продуктів, виробничих процесів і послуг, шкідливих для здоров'я або життя. Воно передбачає піклування як про повсякденні, так і про довгострокові інтереси споживачів;
- право на інформованість означає право отримувати відомості, необхідні для того, щоб робити обґрунтований вибір або приймати потрібне

рішення. Споживачі повинні бути забезпечені інформацією, яка дозволяє їм діяти розумно і відповідально. Вони також повинні бути захищені від неточних або таких, що вводять в оману рекламних відомостей, розміщених в об'явах, на етикетках, упаковані або розповсюджуваних іншими методами;

- право вибору означає право мати доступ до різноманітних товарів і послуг, які продаються за конкурентними цінами, а у випадку монопольної торгівлі – мати за справедливої ціни гарантію задовільної якості;

- право бути вислуханим означає право споживача відстоювати свої інтереси і спонукати урядові й інші органи, що здійснюють державну політику, брати їх до повного і співчутливого розгляду при формуванні і здійсненні економічних та інших напрямків політики. Це право передбачає представництво у вказаних органах, а також участь в розробленні продуктів і послуг до того, як їх почнуть виробляти або реалізовувати;

- право на відшкодування означає право на задоволення обґрунтованих претензій, тобто право отримувати компенсацію у випадку придбання неякісних товарів або отримання незадовільних послуг, а також користуватися прийнятними формами правової допомоги для задоволення як серйозних, так і дрібних претензій;

- право на споживчу освіту означає право на набуття знань і навиків, які дозволяють споживачеві постійно, протягом всього життя підвищувати освіченість в частині відстоювання своїх прав споживача, а також впливу на сфери виробництва та реалізації товарів і послуг;

- право на здорове навколишнє середовище означає право на фізичне оточення, яке здатне підвищувати якість життя. Воно передбачає захист від небезпек, над якими окрема особа не має контролю. Воно визнає необхідність захищати і поліпшувати навколишнє середовище для нинішнього і прийдешніх поколінь.

Беручи до уваги інтереси та потреби споживачів у всьому світі, особливо у країнах, що розвиваються, визнаючи, що споживачі часто знаходяться у

нерівному становищі з погляду економічних умов, рівня освіти та купівельної спроможності та враховуючи, що споживачі повинні мати право на доступ до безпечних товарів, а також важливість сприяння справедливому, рівноправному та стійкому економічному та соціальному розвитку 1985 року було прийнято «Керівні принципи ООН для захисту інтересів споживачів» (ухвалені Генеральною Асамблеєю ООН (резолюція XXXIX сесії Генеральної Асамблеї ООН № 248 від 09.04.1985 р.).

До запропонованих стандартів відносяться:

А. Фізична безпека.

Належна політика повинна забезпечувати, щоб товари були безпечними як при їх призначеному, так і іншому, можливому використанні. Ті, хто відповідає за вихід товарів на ринок, зокрема постачальники, експортери, імпортери, роздрібні торговці та інші, повинні забезпечувати, щоб ці товари, знаходячись у них, не ставали небезпечними через неправильний обіг або зберігання. Належна політика повинна забезпечувати, щоб виробники або розподільовачі, якщо їм стало відомо про виникнення непередбаченої небезпеки вже після виходу товару на ринок, негайно повідомляли про це відповідні органи влади і, у разі необхідності, громадськість; у випадку виникнення серйозного дефекту у будь-якому товарі виробники та/або розподільовачі повинні вилучити його з обігу та ліквідувати дефект, або замінити, або запропонувати інший товар; якщо в розумні строки це зробити неможливо, споживачеві має бути виплачена відповідна компенсація.

Б. Сприяння економічним інтересам споживачів і захист цих інтересів.

Політика урядів повинна бути направлена на надання споживачам можливості максимально вигідно використовувати свої економічні можливості; забезпечення задовільних технічних та експлуатаційних характеристик, належних методів розподілення, добросовісної ділової практики, інформативного маркетингу та ефективного захисту проти практики, яка може порушувати інтереси споживачів та здійснення вибору при купівлі. Урядам належить активізувати свої зусилля щоб запобігати практиці, що шкодить

економічним інтересам споживачів, через забезпечення того, щоб виробники, розподільувачі та інші особи, які беруть участь у наданні товарів та послуг, додержувались встановлених законів і обов'язкових норм. Їм необхідно заохочувати організації споживачів до контролю за такою згубною практикою як фальсифікація харчових продуктів, неправдиві або оманливі заяви з метою збуту товарів та обман споживачів у сфері обслуговування та заохочувати добросовісну та ефективну конкуренцію, щоб забезпечити споживачам найширший вибір товарів і послуг за мінімальною ціною. Споживачі повинні бути захищені від таких зловживань як односторонні типові контракти, неврахування (невключення) основних прав у контрактах та незаконні умови кредитування. Рекламна та торговельна практики мають відповідати принципу справедливого обслуговування споживачів і правовим вимогам. Урядам належить заохочувати всі відповідні сторони до участі у вільному обміні правдивою інформацією щодо всіх аспектів споживчих товарів; регулярно проводити огляди законодавства, яке стосується одиниць мір і вагів, та оцінювати адекватність механізму контролю за його додержанням.

В. Норми безпечності та якості споживчих товарів і послуг

Урядам належить:

- розробляти або сприяти розробленню та використанню на національному і міжнародному рівнях добровільних та інших норм безпечності та якості товарів і послуг та відповідно їх популяризувати;
- заохочувати перевірки та видання свідоцтв про безпечність, якість і технічні характеристики основних споживчих товарів та послуг.
- Коли через місцеві економічні умови будь-яка норма є слабшою за загальновизнані міжнародні норми, повинні докладатися всі можливі зусилля для скорішого посилення цієї норми.

Г. Система розподілення основних споживчих товарів і послуг.

Урядам належить розглянути прийняття або продовження політики, направленої на ефективне розподілення товарів і послуг для споживачів. У

відповідних випадках вирішити питання про конкретну політику для забезпечення розподілення основних товарів і послуг там, де воно стає складним, що може відбуватися, зокрема, у сільських районах (допомога зі створення відповідних складських та торговельних мереж у сільських центрах, стимулювання розвитку споживацької самопомоги та ефективніший контроль за умовами надання основних товарів і послуг у сільських районах); заохочення, особливо у сільських районах, створення споживчих кооперативів та пов'язаних з ними торговельних установ і розповсюдження інформації про них.

Д. Заходи, що дозволяють споживачам отримати компенсацію.

Урядам країн потрібно:

- підтримувати прийняття правових та/або адміністративних заходів, що дозволяють споживачам отримати компенсацію через застосування офіційних або неофіційних процедур;
- заохочувати всі підприємства розв'язувати конфлікти із споживачами справедливо, оперативно і неофіційно та заохочувати створення добровільних механізмів (консультативні послуги та неофіційні процедури розгляду скарг). Споживачам належить надавати інформацію про наявні процедури отримання компенсації та розв'язання інших конфліктів.

Е. Програми просвіти та інформування.

Урядам належить розробляти та заохочувати розроблення загальних програм просвіти та інформування споживачів з урахуванням культурних традицій населення. Мета подібних програм – забезпечення можливості для населення діяти як розбірливі споживачі, здатні компетентно вибирати товари та послуги і обізнані зі своїми правами та обов'язками. Просвіта споживачів повинна стати невіддільною частиною основної програми навчання у системі освіти, переважно як один з розділів навчальних дисциплін.

Ж. Заходи, що стосуються конкретних галузей.

При розробленні національної політики та планів урядам належить враховувати необхідність забезпечувати всім споживачам продовольчу безпеку,

а також підтримувати та застосовувати норми Продовольчого кодексу Продовольчої та сільськогосподарської організації ООН і Всесвітньої організації охорони здоров'я, інші міжнародні продовольчі норми; в галузі водопостачання, забезпечення питної водою та санітарії – розробляти, продовжувати та укріпляти національну політику та плани для поліпшення забезпечення питною водою, розподілення, а також підвищення її якості; щодо лікарських препаратів – розробляти належні норми, положення та відповідні системи для забезпечення якості та належного використання, особливо враховувати діяльність та рекомендації Всесвітньої організації охорони здоров'я, що стосуються лікарських препаратів [9].

Слушна точка зору Барінова В. В., котрий зазначає, що з цього часу зазначені права споживачів здобули міжнародне визнання і законність, стали основою для розроблення відповідного національного законодавства розвиненими країнами і країнами, що розвиваються. Метою розробки Керівних принципів стало прагнення захистити права споживачів у всіх країнах, і особливо у країнах, що розвиваються, зважаючи на те, що ця категорія споживачів перебуває в нерівних умовах порівняно з підприємцями щодо економічного становища, рівня освіти і купівельної спроможності [24, с. 115].

Отже, стандарти визначені в Керівних принципах є основою регулювання споживчого питання в багатьох країнах. Однак, зважаючи на потреби часу та соціально-економічні зміни в житті населення, виникла потреба оновлення правового матеріалу. Таким чином, Резолюцією Генеральної Асамблеї ООН 22 грудня 2015 року було прийнято нову редакцію Керівних принципів ООН. [66].

Європейський Союз встановлює стандарти захисту прав споживачів у межах своєї юрисдикції. Можна відмітити, що він почався дещо пізніше, ніж у і державах-членах лише з початку 90-х, коли 1992 р. до ДЄС була внесена стаття 153 «Захист прав споживачів». Також захисту прав споживачів присвячено статтю 38 Хартії основних прав Європейського Союзу. «Захист прав споживачів» визнано як один з законних інтересів усього населення Союзу, якому повинно бути гарантовано один з найвищих рівнів захисту. Сьогодні

Хартія ЄС про основні права є частиною Договору про функціонування ЄС та, відповідно, також передбачає гарантії захисту прав осіб – громадян ЄС як споживачів послуг.

Однак, фундаментальні права, закріплені у статті 153 ДЄС, були вперше передбачені ще Програмою дій у сфері захисту прав споживачів, запропонованою Комісією ЄС 1975 р. У цьому документі передбачалось п'ять фундаментальних прав, на яких повинно ґрунтуватися законодавство ЄС у цій сфері, зокрема: право на здоров'я і безпеку; право на захист економічних інтересів; право на відшкодування збитків; право на інформацію та навчання; право на представництво [32, с. 41]

Як зазначають М. М. Микієвич та І. М. Яворська, одними з головних стандартів, котрих вимагає дотримуватися ЄС є забезпечення високого рівня захисту прав споживачів, головним чином через вдосконалення надання інформації з питань, що стосуються споживачів, поліпшення консультування та краще представництво інтересів споживачів; а також забезпечення ефективного застосування правил захисту прав споживачів, особливо через розвиток співробітництва між органами влади та організаціями, відповідальними за практичне виконання законодавства про захист прав споживачів, інформування, освіти та вирішення спорів, пов'язаних зі скаргами споживачів [41, с. 44].

Окрім цього також керівні стандарти містяться в багатьох директивах ЄС. Так, наприклад, Директива Європейського Парламенту та Ради 2001/95/ЄС від 03.12.2001 про загальну безпеку продукції містить положення відповідно до якого продукт вважається безпечним, якщо він відповідає національним вимогам чи вимогам ЄС щодо безпеки продукції. Такі вимоги можуть встановлюватись як нормами щодо загальної безпеки продукції, так і спеціальними нормами, що містяться в інших Директивах, імplementованих в національне право держав-членів (ст. 3) [2].

Ці загальні критерії конкретизуються в основному через технічні стандарти, мандат на розробку яких Єврокомісія надає приватним установам із стандартизації, як, наприклад, Європейському комітету зі стандартизації

(European Committee for Standardization, CEN) або Європейському комітету електротехнічної стандартизації (European Committee for Electrotechnical Standardization, CENELEC). В контексті так званого «Нового підходу» Єврокомісія визнає ці стандарти та публікує їх в Офіційному журналі ЄС, якщо вони адекватно відображають та конкретизують положення, які охоплюються Директивою 2001/95/ЄС [2] чи секторальними Директивами. Всі продукти, що вироблені згідно з цими стандартами, визнаються безпечними та такими, що відповідають вимогам законодавства (презумпція відповідності). Відповідність продукції стандартам ЄС виражається у нанесенні виробником маркування СЕ на товар. Наглядові органи в державах-членах можуть вживати відповідних заходів щодо такого продукту лише у випадку наявності достатніх доказів про небезпечність продукту.

Стандарти ЄС щодо зазначення цін на споживчі товари визначаються в Директиві 98/6/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 16.02.1998 про захист прав споживачів при зазначенні цін на товари, що пропонуються споживачам. Цілями Директиви є прозоре функціонування ринку та точність інформації, що сприяють захисту прав споживачів та здоровій конкуренції між підприємствами та товарами. Споживачам повинен бути гарантований високий рівень захисту [3].

З метою поліпшення інформування споживачів і полегшення порівняння цін Директива встановлює обов'язок указувати ціну продажу та ціну за одиницю виміру для товарів, що пропонуються продавцями споживачам (ст. 1). Держави-члени можуть установлювати власні правила щодо зазначення ціни, коли товари постачаються у процесі надання послуг, у випадках продажу з аукціону або продажу творів мистецтва та антикваріату (ч. 2 ст. 3). Для товарів, що продаються на вагу, зазначається лише ціна за одиницю (ч. 3 ст. 3). В будь-якій рекламі товару, що призначений для споживачів, також указується ціна за одиницю (ч. 4 ст. 3) [3].

Важливим кроком є прийняття у 2007 р. Радою ЄС спільно з Європейським Парламентом «Стратегії розвитку політики ЄС у сфері прав

споживачів на 2007- 2013 роки», яка базувалася на таких основних положеннях: створення єдиного законодавства у сфері захисту прав споживачів; створення єдиної жорсткої системи вимог компенсації за неякісні товари; удосконалення законодавства стосовно безпеки товарів; посилення ролі споживачів у політиці ЄС через створення спільного ринку та покращення інформування споживачів. На найближчі роки розроблено фінансову Споживчу програму 2014-2020 з бюджетом у розмірі 188,8 млн. євро, яка підтримує споживчу політику ЄС [69]. Вона покликана допомогти громадянам повною мірою користуватися своїми правами споживачів і активно брати участь у розвитку та функціонуванні єдиного ринку, підтримуючи у такий спосіб зростання, інновації та досягнення цілей Стратегії Європа 2020. Споживча програма 2014-2020 зосереджена на чотирьох ключових сферах: - єдиний ринок безпечної продукції в інтересах громадян, а також як компонента конкурентоспроможних підприємств і рейдерів; - єдиний ринок, де громадяни добре представлені професійними організаціями споживачів; - ринок, на якому громадяни знають і здійснюють свої права як споживачі і тим самим сприяють зростанню конкурентних ринків, а також мають доступ до механізмів правового захисту у разі виникнення проблем, які виключають необхідність вдаватися до судових процедур; - конкретне й ефективне співробітництво між національними органами для консультування споживачів [32, с. 154]

РОЗДІЛ 2

ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

2.1. Проблеми гармонізації споживчого законодавства до права ЄС

Законодавство Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів також насамперед керується цінностями людського життя та здоров'я, а тому сукупність актів цієї сфери містить здебільшого норми спрямовані на запобігання, збереження життя та здоров'я, а у разі настання негативних наслідків – відшкодування шкоди. Проте, не варто забувати, що ЄС на початку свого заснування об'єднував держави за економічним критерієм спільних цілей, а тому другою у структурі прав споживачів є критерій економічної підтримки. Дотримання та захист права споживачів визначають напрямок економічного розвитку держави. Адже стабільність та законодавче передбачення належних прав споживача сприятиме більшій привабливості контрагента. До цього Європейський Союз і намагається рухатися.

Підтвердженням посиленої уваги до захисту прав споживачів з боку ЄС виступає уже згадувана вище стаття 169 Договору про функціонування Європейського Союзу (ДФЄС), яка передбачає, що з метою сприяння інтересам споживачів і забезпечення високого рівня захисту споживачів ЄС повинен сприяти захисту здоров'я, безпеки та економічним інтересам споживачів, а також розвитку їх права на інформацію, освіту та самоорганізацію для захисту своїх інтересів; і для досягнення цих цілей у контексті створення цілісного внутрішнього ринку органи ЄС уповноважені вживати заходів щодо зближення національних законодавств.

З моменту, коли Україна визначилася із курсом, направленим на зближення до Європейського Союзу, вкрай важливішим стає адаптація українського законодавства до законодавства ЄС. Прийняті внутрішні закони, що спрямовані на створення умов втілити норми ЄС в правову систему України, не завжди швидко реагують на стрімкий розвиток відносин у світі.

Прийнятий ще у 2004 році Закон України «Про Загальнодержавну програму адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу» із змінами 2018 року [18] задекларовано, що сфера захисту прав споживачів є пріоритетною сферою на першому етапі виконання Програми, в яких здійснюється адаптація законодавства України. Проте, із розширенням ЄС порівняно з 2004 року та збільшення кількості країн- учасниць ЄС, які мають спільні кордони з Україною виникає прискорення темпів наближення законодавства.

З року в рік торговельні відносини України та країн ЄС стають ближчими, інвестиційний клімат стає привабливим для іноземних компаній, що є позитивними кроками для нашої держави, проте для підвищення економічних показників та збільшення сфер торгівлі, Україна має бути відкритою та мати досконале законодавство, щоб у споживачів не виникало підозр недобросовісності продавців.

Для держав-кандидатів на вступ обсяг асquis у сфері захисту прав споживачів визначається в 28-му розділі асquis під назвою «Захист прав та здоров'я споживачів». Сюди належать положення про безпеку споживчих товарів, захист економічних інтересів споживачів та правила прямої дії в сфері охорони здоров'я. Разом з транспозицією асquis до національного законодавства держави-члени повинні створити відповідні адміністративні структури й органи для здійснення ефективного ринкового нагляду та впровадження асquis. Крім того, вони зобов'язані забезпечити судовий та позасудовий механізми, а також інформування та підвищення рівня обізнаності споживачів щодо створення організації для представлення їх інтересів.

Необхідною умовою належного функціонування правового механізму взаємодії правових систем Ради Європи, Євросоюзу та України є фіксація основних його положень у Конституції та спеціальних законах України, визначення в них співвідношення міжнародного універсального права, права Ради Європи, Євросоюзу та України. Така концепція має охопити інституційну

(законодавчі, виконавчі, судові, контрольно-наглядові органи), функційну та нормативну частини правової системи України загалом [36, с. 54].

Вважаємо за доцільне розглянути проблемні аспекти адаптації українського законодавства до асquis ЄС за напрямками, які європейське законодавство визначає важливими у сфері захисту прав споживачів.

Для початку, зупинимося на схожості та відмінності української термінології та ЄС у сфері захисту прав споживачів.

Визначення терміну «споживача» сформувалося у прав ЄС неодразу. Так, у Директиві 2000/31/ЄС [4, р. 1-10] «Про деякі правові аспекти інформаційних послуг на внутрішньому ринку», зокрема, про електронну комерцію, «споживач» - це будь-яка фізична особа, що діє з метою, яка лежить поза її торговою, діловою або професійною діяльністю. Схожим є визначення у Директиві 2005/29/ЄС «Про недобросовісну комерційну практику» стосовно споживачів на внутрішньому ринку [7], Директиві 2008/48/ЄС «Про договори споживчого кредитування» та скасування Директиви Ради ЄС 87/102/ЄЕС, а також в головному акті, який вже згадувався – Директиві 2011/83/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 25 жовтня 2011 р. «Про права споживачів» [62]. Слід вказати, що у деяких правових актах ЄС зазначається, що споживачем може бути не лише фізична особа, яка хоче укласти договір, але й особа, яка є бенефіціаром при укладенні договору з фізичною особою, від імені якої виступає контрагент у споживчому договорі, наприклад у Директиві Ради ЄС 90/314/ЄЕС [23, с. 20]. Суд ЄС у справі *Johann Gruber проти Bay Wa AG* [67] дав чітке визначення угоди зі споживчим елементом як «угоди, що укладається фізичною особою, яка діє за межами її бізнес та професійних інтересів, з одного боку, і особою, яка діє відповідно зі своїми бізнес та професійним інтересами, з іншого боку».

Закон України «Про захист прав споживачів» визначає споживач - це фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати

чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Як бачимо, термінологія щодо визначення головного суб'єкта – споживача збігається із визначенням права ЄС, тим більше, що акти ЄС враховані Рішенням Конституційного Суду під час тлумачення нашого закону [21].

Виникає питання регулювання деяких відносин за законом про права споживачів. Так, розбіжність щодо діяльності самозайнятих громадян (адвокатів, нотарусів, патентних повірених тощо), іншої непідприємницької діяльності, яка приносить дохід, наприклад, надання на непостійній основі платних консультацій або читання лекцій на непідприємницьких засадах за цивільно-правовими договорами. За Директивою ЄС кредитні договори, спрямовані на обслуговування такої діяльності, будуть неспоживчими, за Законом про захист – споживчими.

Варто погодитися із зауваженнями Черняк О.Ю., що відзначає, що часто введення деяких термінів у законодавство України створює невідповідність їх із визначенням або з уже існуючими законами. Наприклад, термін «фінансовий посередник» не узгоджується з визначенням терміну «фінансове посередництво, встановленого Господарським кодексом України; визначення терміни «кредитний договір» суперечить визначенню аналогічного терміна, встановленого Цивільним кодексом України, потребують доопрацювання визначення термінів, що вводяться до чий ніщо законодавства вперше і містять неоднозначні, інколи некоректні положення: «суттєвий вплив на економічну поведінку споживача», «неналежний вплив», «договір, укладений поза торговельними або діловими примінними», «договір, укладений на відстані», «засоби дистанційного зв'язку» [56, С.47].

Інновацією в споживчому законодавстві, став Закон України «Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів» від 06.12.2018 № 2639-VIII [14], який розширив право споживачів на інформацію й, у свою чергу, зобов'язав продавців надавати правдиву інформацію. Метою цього проекту є

встановлення вимог до інформації про харчові продукти, видів обов'язкової інформації, її розміщення, обов'язків операторів ринку, з метою приведення українського законодавства у відповідність до положень Регламенту Європейського Парламенту та Ради (ЄС) № 1169/2011 від 25 жовтня 2011 р. щодо надання споживачам інформації про харчові продукти, яким вносяться зміни до Регламентів Європейського Парламенту та Ради (ЄС) № 1924/2006 і № 1925/2006. Проте, проблемним є дотримання Регламентом (ЄС) № 1169/2011 Європейського Парламенту і Ради від 25 жовтня 2011 року «Про надання споживачам інформації про харчові продукти», адже для виробників продуктів виникає необхідність витрати коштів на замовлення етикеток, що відповідатимуть новим правилам та враховуватимуть положення регламенту 1169/2011. Також відповідно до Регламенту 1169/2011, назвою харчового продукту є його офіційна назва. За відсутності офіційної назви назвою харчового продукту є його звична назва. Якщо звичної назви не існує, або вона не використовується, застосовується описова назва харчового продукту. Для українських операторів ринку така практика є незрозумілою і такою, у якій вони вбачають можливі проблеми із контролюючим/ компетентним органом [42].

Прийняті у 2010 році Закони України “Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції” та «Про загальну безпечність нехарчової продукції» Регламенту ЄС 765/2008 з урахуванням Рішення ЄС 768/2008 та Директиви ЄС 2001/95/ЄС. Норми ЄС знайшли своє відображення у вказаних Законах, знайшли своє відображення, проте не повною мірою. Основною проблемою є – відсутність обміну інформацією, що стосується безпечності продукції, між країнами ЄС врегульовується в ст. 10, гл. V і додатку II до Директиви 2001/95/ЄС. У випадку якщо певний продукт становить серйозний ризик, то необхідне швидке втручання, яке може включати вилучення продукту, його відкликання або заборону його наявності на ринку. В таких ситуаціях необхідно мати доступ до системи швидкого обміну інформацією між державами-членами та Комісією. Така система (система RAPEX) поки не має

зв'язків з українськими органами, що гальмує процес повної імплементації Директиви ЄС 2001/95/ЄС [22, с.36].

Як зазначалося вище, Європейський Союз у сфері захисту прав споживачів виділяє таку сферу як договірне право, що покликане на забезпечення рівного захисту прав під час продажу споживчих товарів як для виробників, так і для споживачів. Директива 1999/44/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 25.05.1999 про певні аспекти продажу споживчих товарів та відповідні гарантії покликана гармонізувати правових норм держав-членів ЄС для мінімального рівня захисту споживачів у межах внутрішнього ринку ЄС. Так, закріплено положення про недопустимість виключення або обмеження в договірному порядку прав, що надаються споживачу Директивою (п. 22 Преамбули). Важливим положенням цієї Директиви є принцип відповідності договору. Відповідність умовам договору презюмується, якщо виконано 4 критерії, а саме коли товари споживання:

1. відповідають опису, який надав продавець, та мають якості товару, що був представлений споживачеві як зразок;
2. придатні для використання з певною метою, яка є необхідною для споживача та яка була повідомлена продавцеві споживачем у момент укладення договору, а продавець це підтвердив;
3. придатні для використання з метою, для якої товари такого типу звичайно використовуються;
4. мають звичайні якості та характеристики, що притаманні для такого типу товарів та відповідають очікуванням споживача, враховуючи повідомлення продавця (виробника чи його представника) про конкретні властивості товару, особливо в рекламі чи на етикетці.

Продавець несе відповідальність за невідповідності, якщо така невідповідність умовам договору виявляється упродовж двох років з моменту передачі товару (ч. 1 ст. 5 Директиви). Таким чином, європейське право передбачає мінімальний гарантійний строк два роки, який не може бути зменшений за договором сторін (legal guarantee). Оскільки Директива є заходом

мінімальної гармонізації, держави при імplementації її положень можуть передбачати у своєму національному законодавстві більш тривалий строк, проте не менший, ніж два роки.

Недоліком українського законодавства є відсутність положення Директиви про мінімальний строк гарантії, протягом якого продавець несе відповідальність за брак відповідності, — два роки з моменту передачі товару. У процесі імplementації цієї так званої презумпції невідповідності умовам договору вже на момент передачі товару деякі держави-члени, скориставшись правовою природою Директиви 1999/44/ЄС як акту мінімальної гармонізації, надали споживачам більш широкі права. Так, наприклад, Португалія та Франція продовжили зазначений вище строк із шести місяців до двох років, а Польща та Словаччина — до одного року [66].

Питання договірної права регулюються Законом України «Про захист прав споживачів» та Цивільним кодексом України. Згідно зі ст. 6 Закону продавець повинен передати споживачеві продукцію належної якості, відповідну інформацію та документи, а відповідно до ст. 673 Цивільного кодексу України (ЦК України) продавець повинен передати покупцеві товар, якість якого відповідає умовам договору купівлі-продажу. Крім того, законодавець ввів поняття «належна якість товару», «недолік» та «істотний недолік». Є певні невідповідності щодо наслідків придбання товарів з недоліками за законодавством України та за Директивою. Так, Закон передбачає, що заміна товару на такий же можлива лише у випадку придбання товару з «істотним недоліком», в той час як Директива дозволяє споживачу обирати заміну товару у випадку будь-якої невідповідності товару договору. Таким чином, можна сказати, що європейське законодавство передбачає більший обсяг прав споживача, у разі купівлі невідповідного товару.

Відсутні норми щодо презумпції невідповідності умовам договору вже на момент передачі товару, якщо така невідповідність виявляється упродовж перших шести місяців з моменту передачі товару (ч. 3 ст. 5 Директиви). Зважаючи на обов'язковий характер ч. 3 ст. 5 Директиви, необхідним є

запровадження презумпції відповідальності продавця в українському законодавстві [21, с.10].

У 2018 року зареєстровано № 8515 Проект Закону «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України (щодо гармонізації законодавства у сфері порівняльної реклами із правом Європейського Союзу)», щодо застосування порівняльної реклами у взаємодії з нормами законодавства про недобросовісну конкуренцію та захист прав споживачів. Причому, згідно з проектом, умови правомірного використання порівняльної реклами пропонується закріпити в Законі України «Про рекламу», тоді як зараз це регулюється статтею 7 Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції».

Проте проект, пройшовши прийнятий перше читання, не став Законом. Проте, у серпні цього року зареєстровано проект №0953 з такою ж назвою та змістом, яким пропонується Законі України «Про рекламу» порівняльна реклама визначається як реклама, яка містить порівняння з іншими особами та/або товарами (діяльністю) іншої особи (зміни до статті 1). У Законі України «Про захист від недобросовісної конкуренції» – як реклама, що містить порівняння з товарами чи діяльністю іншого суб'єкта господарювання (зміни до статті 7). Разом з тим, у Господарському кодексі України дефініція терміну «порівняльна реклама» не змінюється та означає рекламу, що містить порівняння з товарами (роботами, послугами) чи діяльністю іншого суб'єкта господарювання (частина сьома статті 33). Так, законопроект, покликаний на зміну терміну та відповідність Директиві 2006/114/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 12 грудня 2006 року «Про введення в обіг та порівняльну рекламу», за якою порівняльна реклама означає будь-яку рекламу, яка прямо або опосередковано визначає конкурента або товари або послуги, запропоновані конкурентом.

Досить слушною є думка Ханик-Посполітак Р. Ю. та Посполітак В. В., які вважають, що оскільки Директива не має прямої дії, національний законодавець маючи можливості щодо змін формулювань таким чином, щоб

були досягнуті цілі цієї Директиви, скористався нею. У пункті 3 вступу до Директиви 2008/48 закріплено, що «прогресивне законодавство Співтовариства, здатне адаптуватися до майбутніх форм кредитів, залишає за державами-членами певний ступінь гнучкості в його імплементації та повинне допомогти у встановленні сучасної нормативно-правової основи споживчого кредитування» [5]. Тому, відповідні формулювання у Законі, зокрема у ст. 12, адаптовані під українське розуміння, і при їх застосуванні буде досягнуто мети, визначеної у Директиві 2008/48, зокрема можливості споживачеві дізнатися про свої права та обов'язки за кредитною угодою.

Досить важливим на сьогодні є питання захисту прав споживачів фінансових послуг. Як зазначають науковці Шевчук О.Р. і Ментух Н.Ф. [58, с.59] посилення уваги до захисту прав споживачів фінансових послуг у всьому світі пояснюється особливостями сучасних фінансових продуктів та послуг, які передбачають можливість істотного перекладення ризиків, що виникають, саме на споживачів. Нездатність споживачів належним чином зрозуміти та оцінити ризики на фоні недостатнього правового регулювання та агресивних методів просування фінансових послуг, які до того ж можуть супроводжуватися зловживаннями, шахрайством та іншими неправомірними діями з боку надавачів послуг, створюють загрозу для економічної безпеки населення та підривають його довіру до фінансових ринків, що має негативний вплив на рівень добробуту громадян та стримує економічний розвиток [58 с. 65]

Проблеми захисту прав споживачів в Україні спостерігаються і в неоднаковій судовій практиці, великій кількості скарг, які роками не вирішується судами. В ЄС існує можливість звернення до суду з позовами про захист колективних інтересів споживачів та припинення дій, що порушують їх права, передбачена Директивою 98/27/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 19 травня 1998 р. про судові заборони для захисту інтересів споживачів [63].

Задоволення судом такого позову відповідно до ст. 2 Директиви 98/27/ЄС передбачає наступні наслідки: – припинення або заборону будь-яких дій, що вчиняються всупереч Директивам ЄС (перелік яких міститься в додатку

до Директиви 98/27/ЄС) та порушують колективні інтереси споживачів; – вжиття необхідних заходів, наприклад, у вигляді публікації судового рішення про судову заборону певних дій, з метою усунення наслідків правопорушення; – у випадку відмови виконати рішення в межах наданого строку накладення штрафу на правопорушника [63].

Степаненко Т.В. вказує, що мета Директиви – це зближення нормативних правил тих держав-членів, які вже надали певним установам або організаціям, що представляють інтереси споживачів, право виступати в судах з клопотанням про припинення дій, які суперечать стандартам захисту прав споживачів [51, с.139].

Хоча українське законодавство містить норму про можливість подання позову об'єднаннями громадян, проте поки не створено процедури. Так, відповідно до п. 9 ч. 1 ст. 25 Закону України «Про захист прав споживачів» об'єднання споживачів мають право звертатися з позовом до суду про визнання дій продавця, виробника (підприємства, що виконує їх функції), виконавця протиправними щодо невизначеного кола споживачів і припинення цих дій. Проте зазначені правові положення потребують подальшої деталізації, наповнення конкретним змістом та процесуальним механізмом реалізації колективних позовів [13].

Певні кроки у цьому напрямку були, шляхом подання законопроекту №10292 [17], який передбачав внесення змін у Цивільний процесуальний Кодекс щодо запровадження інституту групових позовів, проте проект відкликаний.

Але, на нашу думку, це був правильний крок, який би збільшував можливість реалізації інструментів захисту прав споживачів.

До листопада поточного року важливим завданням є імплементація положень Регламенту (ЄС) № 2006/2004 Європейського Парламенту та Ради від 27.10.2004 про співробітництво між національними органами влади, відповідальними за забезпечення дотримання законодавства у сфері захисту прав споживачів (Регламент про співробітництво з метою захисту прав

споживачів). У вказаному акті закріплено необхідність створення мережі органів, відповідальних за моніторинг застосування законодавства, що стосується захисту прав споживачів (Consumer Protection Cooperation Network, або CPC-network). Мета регламенту — захист колективних інтересів споживачів від недобросовісних продавців у відносинах з іноземним елементом у межах внутрішнього ринку ЄС. Регламент передбачає обов'язок держав-членів ЄС призначити компетентний орган/органи та єдине бюро комунікацій у сфері захисту прав споживачів (ч. 1 ст. 4) [70]. Держави-члени повинні надати відповідним органам повноваження щодо розслідування та правозастосування, а також забезпечити їх достатніми ресурсами для виконання цих повноважень.

Яскравим прикладом успішності діяльності таких органів є Федеральне міністерство юстиції та захисту прав споживачів у Німеччині. Коли Міністерство одержує інформацію про порушення, що підпадають під дію Регламенту та вчиняються європейськими продавцями /суб'єктами підприємницької діяльності, воно координує свою діяльність з іноземними відомствами з метою припинення цих порушень. Міністерство відповідає за передачу запитів від закордонних єдиних бюро комунікації до відповідних компетентних органів Німеччини та навпаки [26, с. 23].

Формами співпраці, що передбачені Регламентом, є: обмін інформацією за запитом (ст. 6) або без запиту (ст. 7), запити про застосування заходів примусу (ст. 8), координація у сфері ринкового нагляду та спільне застосування заходів примусу (ст. 9).

На жаль, чинне законодавство не містить норм щодо вказаного вище співробітництва. Оскільки Регламент (ЄС) № 2006/2004 є ключовим елементом транскордонного виконання законодавства про захист прав споживачів, вкрай важливо є початок імплементації цього Регламенту і визначити/створити орган державної влади, який може ефективно приєднатися до мережі взаємодопомоги та співпрацюватиме з відповідними органами держав-членів ЄС у сфері захисту прав споживачів. Цілком примарливим видається спроможність сучасної Держспоживслужби, як центрального органу виконавчої

влади у сфері захисту прав споживачів, бути єдиним бюро комунікації з ЄС у цій сфері.

Таким чином, низка проблемних аспектів у законодавчому та практичному сферах прав споживачів негативно впливає на їхній захист в Україні та неспроможність залучення європейських інструментів, зокрема покращених практик розглядів спорів та відсутністю проінформованість про сучасні загрози споживачам.

2.2. Напрямки вдосконалення споживчого законодавства

На шляху до наближення до acquis ЄС Україна зробила досить багато кроків у сфері захисту прав споживачів. Загалом, головною проблемою була більша орієнтованість на захист прав операторів ринку (виробників), а не споживачів. Недовіра до українських виробників, неспроможність конкурувати із іноземними представниками ринку, відсутність належних інструментів захисту своїх прав – це основні реалії життя споживачів в Україні до початку наближення до ЄС.

Сьогодні українське законодавство втілює досить велику кількість положень Директив та Регламентів ЄС, які позитивно впливають на розвиток ринкових відносин в державі та за її межами, а головне дотриманням та захисту прав споживачів. Проте, не варто зупинятися, адже порівняльний аналіз правової бази ЄС та України у сфері захисту прав споживачів досі вказує на певні недоліки.

Зокрема, вважаємо, що особливої уваги необхідно приділити напрямкам захисту прав споживачів в мережі Інтернет, вдосконалення прав споживачів у договорах про надання фінансових послуг, розкрити особливості та переваги альтернативних способів вирішення споживчих спорів.

Особливого значення сьогодні набувають відносини продавців та споживачів у мережі Інтернет. Звичайно за допомогою Інтернету нам набагато легше порівнювати ціни, запропонований товар та обрати краще. Проте, це породжує загрози обману щодо якості, кількості товару, реальності акту продажу. Крім того, це вигідно і для іншої сторони, адже це виводить

підприємців на нові ринки та нових клієнтів, а також приносить нагороди інноваційним і конкурентоспроможним підприємствам. Однак через існуючі внутрішні ринкові бар'єри європейська електронна торгівля відбувається переважно в межах національних кордонів.

Проте, міжнародна наукова спільнота вказує, що користувачі-споживачі інтернет-послуг наражаються на три види ризиків: ризик, пов'язаний з особистими даними, фінансовий ризик і ризик, пов'язаний з придбанням товару. Варто поставити акцент на проблемі захисту прав консументів від ризиків, пов'язаних з інтернет-покупками. [64, с. 85].

Європейський Союз намагається швидко реагувати на нові виклики суспільства, так прийнята Директива 97/7/ЄС "Про захист прав споживачів в дистанційних контрактах" Європейського парламенту та Ради від 20 травня 1997 р. спрямована на врегулювання відносин споживачів та покупців на відстані.

13 червня 2014 року до правової системи країн ЄС були впроваджені закони, які внесли зміни в законодавство щодо укладання договорів на відстані. Директива 2011/83/EU, яка є основою для впровадження нових прав і обов'язків для підприємців та споживачів, має своїм завданням максимальну стандартизацію закону про електронну торгівлю на всій території Європейського Союзу. Зміни мають полегшити укладання угод на відстані між підприємцями і споживачами на аналогічних принципах по всій території ЄС. Директива впровадила низку обов'язків для підприємців, що ведуть інтернет-магазини.

Головним чином Директива 2011/83/EU, вимагає, щоб продавці надавали інформацію про основні характеристики товарів або послуг; точні дані, що ідентифікують підприємця; контактну інформацію: повна поштова адреса, номер телефону або факсу, адреса електронної пошти, витрати на відстані, наприклад, вартість телефонного дзвінка; загальну вартість товарів і додаткових витрат, як податки і транспорт. Також врегульовано питання щодо

відмови від договору без пояснення причин протягом 14 днів. Важливим є положення щодо права споживача розірвати договір у випадку недотримання максимального часу доставки, який не може перевищувати 30 днів.

Згідно даним департаменту кіберполіції, за останні два роки кількість звернень щодо інтернет-шахрайства зросла в 24 рази. Так, у листопаді 2015 року кількість звернень становила 1,5 тис., за результатами 2016 року - 15,9 тис. звернень, а станом на жовтень 2017 року - 18,8 тис. звернень [52].

В Україні прийнятий Закон «Про електронну комерцію», який втілює низку положень Директиви 97/7/ЄС, та мав би запобігти порушенням під час продажу в інтернеті, проте на практиці виявилось, що відсутні реальні механізми захисту прав споживачів. Також важливим є ефективні заходи щодо розслідування та притягування до відповідальності винних за порушення у сфері електронної комерції. На жаль, українські правоохоронці доволі рідко закінчують чи взагалі розпочинають провадження щодо обману продавців в Інтернеті.

Українське законодавство передбачає право особи, чиї права порушені, звернутися до центрального органу виконавчої влади, який реалізує державну політику у галузі державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів – Держспоживслужба. Як наголошує ця служба, практика засвідчує, що споживач, купуючи товар через інтернет-магазин, здебільшого не може реалізувати свої права у зв'язку з неможливістю встановити особу продавця та його місцезнаходження. Іншої інформації, окрім адреси електронної пошти та номеру телефону на сайті інтернет-магазину не зазначається, що фактично робить споживача безправним під час придбання товару [55, с.76].

Проблеми виникають щодо правил укладення електронних правочинів із системою запобіжників юридичного характеру, в тому числі отримання доказів укладення правочину (чеки), розрахунку за спожиті товари чи послуги. Крім того, важливим є підвищення відповідальності за порушення

законодавства та прав споживачів у сфері електронної комерції, врегулювання нечесних практик у Інтернеті шляхом дотримання прав на інформацію; сприяння створенню балансу інтересів і певного рівня взаємної довіри між споживачами та підприємцями; створення правових механізмів вирішення спорів, у тому числі судових, які виникають у зв'язку з купівлею/продажем у мережі інтернет.

Виникає гостра необхідність легалізації міжнародних платіжних систем, як PayPal, європейські оператори логістики, системи захисту інформації. Це наблизить українських виробників та е-посередників до європейських споживачів. А з упровадженням повноцінного 4G-зв'язку передбачається суттєве збільшення доступу до системи надання електронних послуг. Слід очікувати також на гармонізацію статистичного супроводу діяльності електронної комерції в Україні та ЄС, налагодження моніторингу діяльності в цій сфері [34, с.149].

У питанні 2.1. ми указували на важливість урегулювання законодавства щодо захисту прав споживачів у сфері надання фінансових послуг. Європейський Союз вимагає дотримання принципу відповідального та справедливого ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг, створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг та забезпечення вичерпного розкриття інформації при наданні фінансових послуг.

Схоже, що законодавець зосереджує свою увагу на цьому питанні, про це говорить успішне прийняття закону, яким положення Директив ЄС у цій сфері втілені в правову систему України. Крім того, Національний банк України активно говорить про завровадження нових підходів, які сприятимуть захисту прав споживачів фінансових послуг.

Ще одним пріоритетним напрямом у сфері захисту прав споживачів вважаємо забезпечення доступу споживачів до простих, ефективних, швидких способів вирішення внутрішніх споживчих спорів.

В Україні передбачено дві процедури захисту прав споживачів: судова та адміністративна. Проте, практика показує, що ці форми є досить неефективними та недостатніми.

До того ж зміни у травні 2015, якими запроваджувався судовий збір за позовами про захист прав споживачів викликав бурю невдоволення громадян України. Крапку поставило рішення Великої палати Верховного Суду № 14-57цс18 21.03.18 Суд визнав, що позивачі у справах про захист своїх прав як споживачів звільняються від сплати судового збору під час розгляду справи в усіх судових інстанціях, як це передбачено статтею 22 Закону України «Про захист прав споживачів».

Вважаємо, що позитивним було б запровадження альтернативних форм вирішення споживчих спорів, такі, наприклад, як арбітраж (третейське судочинство), переговори, медіація. Незрозуміло, позиція законодавця щодо неможливості розгляду спорів третейськими судами. В Україні є спроби запровадження інституту медіації та відповідний законопроект [19], який ще досі на етапі прийняття. Багато європейських країн застосовує цей спосіб вирішення спорів у споживчій сфері, адже її ефективність полягає саме у активній участі сторін у вирішенні спору, застосуванні для допомоги спеціальних знань медіатора, та швидкості розв'язання спору. Це може статися досить позитивним кроком на шляху до зближення з європейськими стандартами та головне покращення захисту прав споживачів. Адже, медіація покликана досягти консенсусу та вирішення спору за розсудом сторін. Нюковці відзначають, що у процесі медіації сторони мають більш активний вплив на розв'язання конфлікту. Очевидна також і конфіденційність процесу, що має неабияке значення. Адже деякі компанії ототожнюють звернення до державних судових органів із втратою репутації. А за допомогою медіації встановлюють імунітет на розкриття інформації. Також до переваг медіації слід віднести гнучкість та незаформалізованість процедури розгляду [37].

Доречним є звернути увагу на Директиви 2013/11/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 21.05.2013 про альтернативне вирішення спорів за

участі споживачів та Регламент (ЄС) № 524/2013 Європейського Парламенту та Ради від 21.05.2013 про онлайнове вирішення спорів у споживчій сфері. Директива спрямована на забезпечення безперешкодного функціонування внутрішнього ринку та передбачає створення установу АВС — це будь-яка установа незалежно від її назви (третейський суддя, комісія з розгляду спорів, омбудсмен тощо), що діє на постійній основі та пропонує вирішення спорів шляхом процедури АВС. Процедура АВС передбачає просте, малозатратне позасудове вирішення спорів між споживачами і продавцями.

Вважаємо доречним зауваження Р. Ханік-Поспілатик, щодо запровадження процедури АВС як перспективи ключового елементу забезпечення реалізації інтересів та прав споживачів, оскільки надає можливість заощадити кошти для сторін споживчих відносин, а також розвантажити суди [54, с.74].

При застосуванні адміністративної процедури в Україні не видається успішним її результати.

За даними Держспоживслужби за 2018 рік найбільша кількість звернень стосується питань захисту споживачів (4280 / 61,5%), питання, які порушуються в зверненнях громадян щодо якості продуктів та безпечності їх для здоров'я споживача, стосуються загальних вимог до безпечності продукції, недобросовісних торговельних методів ведення бізнесу. Звіт за I півріччя 2019 рік надає такі ж результати (1800/60%) звернень [29]. Проте, відсутні факти притягнення до відповідальності бізнесу та ефективного захисту громадян-споживачів, при застосуванні адміністративної процедури.

Ми зазначали вище, що робота Держспоживслужби викликає багато запитань та більше невдоволення. Це стосується і підконтрольності органу профільному міністерству і завданням, які ставить перед собою держава, створюючи такий орган. Як показав досвід, інспекції та служби себе вичерпали, як компетентні органи, тому варто погодитися із слушною пропозицією Микитенко Л.А., яка вказує, що найактуальніше буде створити орган під назвою «Державний комітет з питань захисту прав споживачів». Який би не

здійснював контроль та нагляд, а реально надавав захист та відновлював справедливість, відповідно до органів захисту прав споживачів у Європейському Союзі [25, с. 13].

Як говорилося вище, важливим у механізмі захисту прав споживачів є громадські організації та їхня комунікація з органами державної влади.

В Україні існує майже 100 громадських об'єднань і організацій споживачів. Великий внесок робить Всеукраїнська федерація споживачів «ПУЛЬС», яка ставить своєю метою рівень кожного українського споживача поставити на рівень європейця, прагнення до європейських цінностей, розвинути рівень економіки та інноваційні процеси за рахунок споживача як головного елемента споживчої системи. Проте, важливим є і державна підтримка таких організацій, взаємодія та комунікація. На жаль, громадські організації функціонують без фінансової підтримки держави, а за рахунок міжнародних донорів та внесків небайдужих. Фінансова Спільна програма ЄС на 2014-2020 передбачає фінансування професійних організацій споживачів, тому Україні необхідно приділити увагу цьому напрямку.

На просторах європейського співтовариства діє Мережа Європейських споживчих центрів (ECCNet), яка надає інформацію і сприяє у вирішенні проблем громадян держав-членів Європейського Союзу. Якщо спроба вирішити суперечності з продавцем не є успішною, то в такому випадку існує можливість скористатися допомогою й відправити скаргу до Мережі Європейських споживчих центрів (ЕСС), котрі допомагають у вирішенні транскордонних спорів у країнах, що входять до Європейського Союзу, а також Норвегії та Ісландії. Ініціатива, мета якої – підвищення обізнаності молодих споживачів у європейських країнах, інформуючи їх про їхні права, є Європейський споживчий вісник (European Council Diary). Тематиці підвищення обізнаності споживачів онлайн був присвячений проект DOLCETA, який фінансується Європейською комісією. Проект містить кілька модулів, кожен з яких представляє різну, а також необхідну та корисну тематику для споживачів ЄС. [39, с.130]. Посилення комунікацій представників громадських

організацій України з європейськими споживчими організаціями сприятиме створення спільних принципів, цінностей та інструментів, які матимуть вплив на державну політику та практику у сфері захисту прав споживачів.

Досить слушним є думка Микитенко Л.А. щодо впровадження інституту колективних позовів для захисту прав споживачів. Таке впровадження буде дієвим запобіжником для порушень підприємцями та великими корпораціями прав, а також зменшить навантаження судів щодо розгляду велику кількість однакових скарг проти порушника. На законодавчому рівні були спроби втілення цієї ідеї. Так, ми згадували про Проект Закону «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо групових позовів про захист прав споживачів, права на безпечне для життя та здоров'я навколишнє природне середовище» (№10292) [46], яким запропоновано запровадити у цивільному процесі інститут групового позову для споживачів. Впровадження колективних позовів потребує внесення змін у процесуальне законодавство.

Як свідчить досвід країн Європи, інститут масового (групового, колективного) позову є ефективним й одночасно процесуально-економічним судовим механізмом захисту прав і свобод людини і громадянина, а також дієвим механізмом для розвантаження судової системи шляхом спрощення процесу звернення до суду та судового розгляду справи в цілому як для громадян, юридичних осіб, так і для суду [51, с.140].

Таким чином, зосередження уваги на вказани вище напрямках сприятиме наближенню нашого законодавства *acquis* ЄС, що створюватиме нові можливості для споживача на належний захист прав та збільшить привабливість іноземних споживачів на товари українського ринку.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Здійснивши дослідження правових проблем захисту прав споживачів в Україні, на підставі викладеного в випускній кваліфікаційній роботі матеріалу ми дійшли наступних висновків.

1. В Україні діє низка законодавчих актів, які покликані встановлювати та ефективно захищати споживачів, проте інколи нормативно-правові акти суперечать один одному, передбачають застарілі підходи. Незадовільним є і система та результати роботи спеціального органу у сфері захисту прав споживачів – Держспоживслужба, яка насамперед зосереджується на задоволення інтересів бізнесу. Велику увагу необхідно приділяти адаптації європейського законодавства задля втілення найкращих практик і побудови дієвих механізмів захисту прав споживачів, які успішно застосовуються країнами з розвинутою економікою та широким спектром споживчого ринку.

2. Реалізуючи Загальнодержавну програму адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу, з кожним роком Україна вводить у своє правову систему норми актів вторинного права ЄС. Нами відзначено позитивні кроки у певних сферах, запроваджені шляхом прийняття законів та закріплення основних положень актів ЄС. Проте, інколи законодавці не повністю відображають Директиви ЄС у законах України, змінюють основні положення або декларують певні права, проте не створюють необхідні механізми їх реалізації та захисту.

3. Відсутність кроків уряду щодо комунікації із органами ЄС щодо безпечності продуктів впливає на можливості долучення до системи RAPEX, яка створена для швидкого реагування на товари, складові яких можуть завдати шкоди здоров'ю, або технічні пристрої, в яких є небезпека удару струмом або загоряння.

4. Проблемним є правове регулювання договірних відносин споживачів, на жаль, Україною не закріплені європейські гарантії споживача у ситуаціях неякісного товару та презумпції відповідальності продавця. Також

незрозумілим є неповне втілення прикладів оманливих та агресивних практик у профільному законі.

4. Прогалинами в законодавстві України залишалися питання захисту споживачів фінансових послуг. Позитивними є сьогоднішні кроки законодавців, які приймають зміни щодо регулювання реклами фінансових послуг та ін. Проте, до цих пір відкритим питанням залишається відсутність норми щодо укладення договорів фінансових послуг на відстані, уніфікація вимог до діяльності фінансових установ, що надають однакові фінансові послуги фізичним особам.

5. Досить негативно відображається на захист прав споживачів відсутність дієвого органу влади, який би завжди міг ефективно здійснювати захист. Вважаємо, що Держспоживслужба як центральний орган у сфері захисту прав споживачів не виконує покладені на неї обов'язки щодо врегулювання спорів (якщо це відбувається за адміністративною процедурою) та законодавчо закріплений як більше наглядово-контролюючий орган, який діє в інтересах підприємців.

6. Основними напрямками, які ми вважаємо потребують особливої влади з боку держави це вдосконалення правової бази та належне дотримання наявних прав споживачів в електронній комерції. Мова іде не лише про законодавчі кроки, проте і практичні: запровадження належного нагляду за дотриманням комерційної діяльності у мережі інтернет, впровадження міжнародних платіжних систем, покращення Інтернет-можливостей та можливо заохочення чесної діяльності суб'єктам електронної комерції. Задля залучення фінансових інвестицій з боку іноземних компаній необхідно удосконалити законодавство у сфері захисту споживачів надання фінансових послуг.

7. Вважаємо, позитивним та ефективним є запровадження в Україні європейської практики позасудового вирішення спорів щодо захисту споживачів. Використати досвід ЄС та держав-членів щодо створення установи АВС, заохочувати використання медіації. Також вкрай важливим є створення

справжнього державного органу, основною метою якого буде захист прав споживачів.

Зважаючи на вищевикладене, необхідним задля приведення законодавства України у сфері захисту прав споживачів до відповідності права ЄС нами розроблено такі пропозиції:

У правотворчій діяльності:

- Вдосконалити процесуальне законодавство України, шляхом затвердження механізму колективних позовів та внесення змін до статті 48 Цивільного процесуального кодексу, доповнивши її ч.3 з таким змістом: «Позивачами можуть бути група фізичних осіб або громадська організація для захисту прав та інтересів групи осіб без їх процесуальної участі в розгляді справи (груповий позов)» Також додати до Глави II Розділ 9-1, в якому передбачити порядок розгляду позовів за груповими спорами..
- створити єдиний орган («Державний комітет з питань захисту прав споживачів») щодо реалізації планів, контролю та нагляду за процесом здійснення адаптації законодавства у сфері захисту прав споживачів;
- здійснювати кроки щодо встановлення відповідного механізму зв'язку і координації між органами із застосуванням систем обміну інформації RAPEX;

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 30. – С. 141.
2. Директива Європейського Парламенту та Ради від 3.12.2001 про загальну безпеку продукції (№2001/95/ЄС).
URL:<http://www.icqc.eu/userfiles/File/directiva%202001%2095%20ec%20gpsd%20ru.pdf>. Дата звернення: 20 травня 2019 року.
3. Директива № 98/6/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 16.02.1998 р. про захист споживачів при зазначенні цін на товари, що пропонуються споживачам. URL: https://minjust.gov.ua/m/str_45878. Дата звернення: 20 травня 2019 року.
4. Директива Європейського Парламенту та Ради 2000/31/ЄС від 8 червня 2000 року про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема електронної комерції, на внутрішньому ринку («Директива про електронну комерцію»). URL: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/994_224. Дата звернення: 20 травня 2019 року.
5. Директива 2008/48/ЄС Європейського парламенту та ради від 23 квітня 2008 року про кредитні угоди для споживачів та про скасування Директиви Ради 87/102/ЄЕС (офіційний переклад). URL: https://nfr.gov.ua/files/docs/EU/Директива_2008_48_ua.doc. Дата звернення: 22 травня 2019 року.
6. Директива 2002/65/ЄС щодо дистанційних договорів про надання фінансових послуг від 23 вересня 2002 року про дистанційний маркетинг споживчих фінансових послуг та внесення змін до Директиви Ради 90/619/ЄЕС та Директив 97/7/ЄС та 98/27/ЄС URL: www.old.minjust.gov.ua/file/31037. Дата звернення: 22 травня 2019 року.
7. Директива Європейського Парламенту і Ради 2005/29/ЄС від 11 травня 2005 року про недобросовісну комерційну практику щодо споживачів на внутрішньому ринку («Директива про недобросовісну комерційну

- практику»)). URL: http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/994_b43. Дата звернення: 23 травня 2019 року.
8. Директива 94/19/ЄЕС Європейського Парламенту і Ради Європейського Союзу “Щодо схем гарантування депозитів” від 30 травня 1994 року // Верховна Рада України. Законодавство України. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994_275. Дата звернення: 23 травня 2019 року.
9. Резолюція 39/248 Генеральної Асамблеї ООН «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів» від 09.04.1985 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_903. Дата звернення 27 травня 2019 року.
10. Цивільний кодекс України. Верховна Рада України; Закон від 16.01.2003 № 435-IV// офіційна інтернет-сторінка Верховної Ради України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/435-15>. Дата звернення: 27 травня 2019 року.
11. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг. Закон України № 122-IX, від 20.09.2019. Верховна Рада України. Законодавство України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/122-20>. Дата звернення: 27 травня 2019 року.
12. Про забезпечення функціонування української мови як державної: Закон України № 2704-VIII від 25.04.2019. Верховна Рада України. Законодавство України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19>. Дата звернення: 5 червня 2019 року.
13. Про захист прав споживачів: Закон України № 1023-XII від 12.05.1991. Верховна Рада України. Законодавство України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>. Дата звернення: 7 червня 2019 року.
14. Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів. Закон України № 2639-VIII від 06.12.2018. Верховна Рада України. Законодавство України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2639-19>. Дата звернення 10 червня 2019 року.

15. Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту прав споживачів: Постанова кабінету Міністрів України від 02.09.2015 р. № 667. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF>. Дата звернення: 10 червня 2019 року.
16. Програма діяльності Кабінету Міністрів України [Електронний ресурс] // Кабінет Міністрів України : [офіційний веб портал]. URL: <https://program.kmu.gov.ua/meta/ukrainski-spozivaci-otrimuut-bezpecni-tovari-ta-poslugi>. Дата звернення: 10 червня 2019 року.
17. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо групових позовів про захист прав споживачів, права на безпечне для життя та здоров'я навколишнє природне середовище. Проект Закону №10292 від 15.05.2019 URL: <http://portal.rada.gov.ua>. Дата звернення: 1 липня 2019 року.
18. Про затвердження плану заходів щодо виконання у 2013 році Загальнодержавної програми адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу: розпорядження Кабінету Міністрів України від 25 берез. 2013 р. № 157-р//Уряд. кур'єр. 2013. № 71.
19. Про медіацію : Проект Закону від 17 грудня 2015 р. № 3665 та від 29 грудня 2015 р. № 3665-1. URL : <http://portal.rada.gov.ua>. Дата звернення: 1 липня 2019.
20. Про схвалення Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012-2017 роки: Розпорядження КМУ від 31 жовтня 2012 р. № 867-р //Офіційний вісник України від 16.11.2012 року. – 2012 р., № 85
21. Рішення Конституційного Суду України у справі за конституційним поданням конституційним зверненням Андрія Степаненка щодо офіційного тлумачення положень пунктів 22, 23 статті 1, статті 11, частини восьмої статті 18, частини третьої статті 22 Закону України "Про захист прав споживачів" у взаємозв'язку з положеннями частини четвертої

- статті 42 Конституції України (справа про захист прав споживачів кредитних послуг). від 10.11.2011 р., № 15-рп/2011 // Верховна Рада України. Законодавство України. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v015p710-11>. Дата звернення: 10 вересня 2019 року.
22. Апанасенко, К. І. Державний ринковий нагляд за нехарчовою продукцією в Україні: європейські основи правового інституту / К. І. Апанасенко // Актуальні проблеми юридичної науки та практики. – 2015. – № 1 (1). – С. 28-38
23. Арабей Е. А. Правовые аспекты деятельности Европейского Союза в области защиты прав потребителей : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.10 - Международное право; Европейское право / Е. А. Арабей ; рук. работы А. О. Четвериков ; офиц. оппон.: Ю. М. Юмашев, А. С. Васильева ; Москов. гос. юрид. ун-т им. О. Е. Кутафина, Воронеж. гос. ун-т. - Москва, 2014. - 256 с.
24. Барінов В. В. Захист прав споживачів: проблеми в Україні та світовий досвід / В. В. Барінов, Г. І. Скорик, О. В. Скорик // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". – 2012. – № 749 : Логістика. – С. 112–117
25. Бородачова Н.В., Микитенко Л.А. Модель органу влади з реалізації споживчої політики /Микитенко Л.А. // Право і суспільство. – 2018. - № 3. – Ч.2 – с.10-16
26. Захист прав споживачів: Стандарти ЄС та України. Офіс з фінансового та економічного розвитку у ВРУ. – 2016. URL: https://feao.org.ua/wp-content/uploads/2016/05/FEAO_Zahyst_prav_EU_Ukr_A4_block_03.pdf
27. Захист прав споживачів фінансових послуг. Обговорення з учасниками фінансового ринку. 6 серпня 2019. Національний банк України. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/%D0%9A%D1%80%D1%83%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%20%D1%81%D1%82%D1%96%D0%BB_%D0%97%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%20%D0%BF%D1

%80%D0%B0%D0%B2%20%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%B6%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D1%87%D1%96%D0%B2.pdf?v=4. Дата звернення: 10 вересня 2019 року.

28. Зверева О. В. Захист прав споживачів / О. В. Зверева //– К. : Центр учбової літератури, 2007. – 192 с.
29. Звіти за 2018 та I півріччя 2019 рр. роботи зі звернення громадян Державної служби з питань безпечності харчових продуктів та захисту прав споживачів [Електронний ресурс] / Державна служба з питань безпечності харчових продуктів та захисту прав споживачів/ (офіційний сайт:URL:<http://www.consumer.gov.ua/Pictures/Files/Editor/document/%D0%B7%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%B3%D1%80%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D0%B4%D1%8F%D0%BD/%D0%B7%D0%B2%D1%96%D1%82%D0%B8/%D0%B7%D0%B2%D1%96%D1%82%20%D0%B7%D0%B0%20%D0%86%20%D0%BF%D1%96%D0%B2%D1%80.%202019%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%BE%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BB%D1%8E%D0%B4%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F.pdf>. Дата звернення: 10 вересня 2019 року.
30. Іваненко Л.М. Правове регулювання захисту прав споживачів : [навч. посібник] / Іваненко Л.М. – К. : КНТЕУ, 2008. – 258 с.
31. Іваненко Л. М., Язвінська о. М. Захист прав споживачів : підручник / Л. М. Іваненко, О. М. Язвінська. — К. : Юрінком Інтер, 2014. — 496С.
32. Каплюченко Т.В. Правове регулювання ринкового нагляду на внутрішньому споживчому ринку непродовольчих товарів ЄС [Текст] : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.11 / Каплюченко Тетяна Вікторівна ; Нац. ун-т "Одес. юрид. акад.". - Одеса, 2016. – 257с.
33. Коршакова О. М. Становлення законодавства щодо захисту прав споживачів / О. М. Коршакова // Право і Безпека. - 2012. - № 1. - С. 261-266

34. Поліщук В. Конкурентна боротьба за європейського покупця: що потрібно знати українському бізнесу про конкурентне законодавство в ЄС. URL : <https://eba.com.ua/article/konkurentna-borotba-za-yevropejskogo-pokuptsya-shho-potribno-znaty-ukrayinskomu-biznesu-pro-konkurentne-zakonodavstvo-v-yes/>. Дата звернення: 10 вересня 2019 року.
35. Ліпанова О. А. Національна споживча політика в контексті наближення до Європейських вимог [Електронний ресурс] /О.А. Ліпанова // Економіка харчової промисловості. - 2014. - № 1. - С. 61-64.
URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/echp_2014_1_13. Дата звернення: 15 вересня 2019 року.
36. Луць Л. Формування правового механізму взаємодії України з Радою Європи та Євросоюзом / Л. Луць // Віче. – Вип. 7-8. – 2006. – С. 54-55
37. Мазаракі Н. Медіація в Україні: проблеми теорії та практики / Н. Мазаракі // Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. - 2016. - № 1. - С. 92–100. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/uazt_2016_1_11. Дата звернення: 15 вересня 2019 року.
38. Медончак М.М. Сучасний стан споживача України в умовах кризи / М.М. Медончак. URL: <http://intkonf.org/medonchak-mm-suchasniy-stan-spozhivacha-ukrayini-v-umovah-krizi/>. Дата звернення: 15 вересня 2019 року.
39. Микитенко Л. Парадигма забезпечення права споживача на інформацію / Л. Микитенко // Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. - 2016. - № 1. - С. 47–55. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/uazt_2016_1_7. Дата звернення: 25 вересня 2019 року.
40. Микитенко Л.А. Позбавлення та обмеження прав споживачів. Visegrad Journal on Human Rights. 2016. № 5/2. С. 97-101
41. Микитенко Л.А. Правові проблеми реалізації прав споживачів та шляхи їх вирішення. Актуальні проблеми товарознавства, торговельного підприємництва та захисту прав споживачів: тези доп. Міжнародна наук.-

- практ. ін-т конф., (Київ, 13 бер. 2014 р.). Київ: Київ. нац. торг.-економ. ун-т, 2014. с. 25
42. Микієвич М. М., Яворська І. М. Правові форми та механізми захисту прав споживачів в рамках Європейського Союзу / М. М. Микієвич, І. М. Яворська // Journal «ScienceRise: Juridical Science». – 2017. - №1(1). – с. 42-46
43. Надання споживачам інформації про харчові продукти: вимоги ЄС та новації для України. Український центр європейської політики.- 2018р. URL:http://www.consumer.gov.ua/Pictures/Files/Editor/document/%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%BD%D0%B8/%D0%BC%D0%B0%D1%80%D0%BA%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F_13.06.2018.pdf. Дата звернення: 25 вересня 2019 року.
44. Орленко Я. Ю., Антонова Л. В., Антонов А. В., Плеханова О. П. Сучасний інструментарій державного регулювання процесів забезпечення якості продукції. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2018. № 9. – URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1400> . Дата звернення: 25 вересня 2019 року.
45. Пелех М. Я. Захист прав споживачів у сфері електронної торгівлі (e-commerce) / М. Я. Пелех, Т. Й. Шопіньські // Бюлетень Міністерства юстиції України. - 2014. - № 9. - С. 123-128. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bmju_2014_9_32. Дата звернення: 25 вересня 2019 року.
46. Поліщук В. Конкурентна боротьба за європейського покупця: що потрібно знати українському бізнесу про конкурентне законодавство в ЄС. URL: <https://eba.com.ua/article/konkurentna-borotba-za-yevropejskogo-pokuptsya-shho-potribno-znaty-ukrayinskomu-biznesu-pro-konkurentne-zakonodavstvo-v-yes/>. Дата звернення: 25 вересня 2019 року.
47. Правове регулювання сфери захисту прав споживачів у Європейському Союзі та в Україні (комплексне порівняльно-правове дослідження) [Текст]

- / Кол. авт.: Ісічко А., Мінін О. та ін.; За заг. ред. І. А. Грицяка. – К.: ТОВ «АТІКА-Н», 2005. – 656 с.
48. Правова основа захисту прав споживачів. URL: http://ebooktime.net/book_81_glava_4_1._%D0%9F.html. Дата звернення: 25 вересня 2019 року.
49. Приступлюк В. Л. Процесуальні й колізійно-правові аспекти захисту прав споживачів у праві Європейського союзу / В. Л. Приступлюк // Альманах міжнародного права. – 2015. – Вип. 8. – С. 39–46.
50. Пригульська Н. Система захисту прав споживачів: досвід ЄС / Н. Пригульська, А. Лига // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. - 2018. № 3. - С. 22-37. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vknteu_2018_3_3. Дата звернення 25 вересня 2019 року.
51. Степаненко Т.В. Загальні положення судового захисту колективних прав споживачів у праві Європейського Союзу / Т.В. Степаненко // Вплив інтеграційних тенденцій на розвиток вітчизняного права: матеріали всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції м. Одеса, 24 лютого 2017 р./редкол. В.П. Маковій та ін. - Одеса, ОДУВС, 2017. - С.138-140
52. Україні необхідно поліпшити законодавство про захист прав споживачів у сфері електронної комерції. Пресс-Уніан [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Електронні дані. – Пресс-Уніан. URL: <https://press.unian.ua/press/10052978-ukrajini-neobhidno-polipshiti-zakonodavstvo-pro-zahist-prav-spozhivachiv-u-sferi-elektronnoji-komerciji.html>. Дата звернення: 25 вересня 2019 року.
53. Федан Д.М. Проблема захисту прав споживачів під час кризи / Д.М. Федан; Донецький національний університет економіки і торгівлі Імені Михайла Туган-Барановського. URL: http://www.rusnauka.com/2_KAND_2009/Pravo/39674.doc.htm. Дата звернення 25 вересня 2019 року.

54. Ханик-Посполітак Р. Європейські принципи створення та діяльності інститутів альтернативних способів вирішення спорів / Ханик-Посполітак Р.// Юридичний Журнал. -2016. Вип. №7-8. С.73-76. URL: http://ekmair.ukma.edu.ua/bitstream/handle/123456789/11330/Khanyk_Yevropeys%27ki_pryntsypu_stvorenniya.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Дата звернення 26 вересня 2019 року.
55. Хоменко М. Основні гарантії і механізми захисту прав споживачів під час придбання продукції через мережу Інтернет [Текст] / М. Хоменко, Н. Коробцова // Підприємництво, господарство і право. - 2019. - N 3. - С. 74-79.
56. Черняк О.Ю. Питання адаптації законодавства України про захист прав споживачів до законодавства Європейського Союзу / О.Ю.Черняк // Механізми забезпечення майнових прав та інтересів в Україні та Європейському Союзі в контексті концепції сталого розвитку : [монограф.] / за заг. ред О. Д. Крупчана. — К. :Науково-дослідний інститут приватного права і підприємництва АПрН України, 2009. — С. 28 – 39
57. Черняк О.Ю. Практика застосування альтернативних способів вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів: досвід ЄС та проблеми запровадження в Україні / О.Ю.Черняк // Приватне право і підприємництво. Збірник наукових праць. Вип. 11, 2012 р. / Редкол.: Крупчан О.Д. (гол. ред.) та ін. — К.: Науково-дослідний інститут приватного права і підприємництва Академії правових наук України, 2012. — С. 198 – 201
58. Шевчук О.Р. Ментух Н.Ф. Захист прав споживачів фінансових послуг: досвід України та Європейського союзу // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : юридичні науки. — 2016. —Випуск 1. — Том 2. — С.58-62.

59. Шлійко А.В. Організаційно-правові засади захисту прав споживачів / Навчальний посібник. – Тернопіль, ТНЕУ. – 2008. – 300 с.
60. Шляхтин И. С. Гармонизация потребительского права как фактор формирования единого рынка: опыт Европейского Союза [Електронний ресурс] / И. С. Шляхтин // Евразийский юридический журнал. – 2015. – №10 (89). URL: <http://www.eurasiafinace.ru/novosti-finans/775-garmonizatsiyapotrebitel'skogo-prava-kak-faktor-formirovaniya-edinogo-rynka-opyt-evropejskogo-soyuza.html>. Дата звернення: 26 вересня 2019 року.
61. Яновицька Г. Б. Міжнародно-правові принципи захисту прав споживачів у цивільному праві України / Г. Б. Яновицька // Право та державне управління. – 2018. - № 2(31). – Т.1 – с.77-81.
62. Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council Text with EEA relevance [Електронний ресурс] // EUR-Lex : database. – [Official Journal of the European Union. L 304/64. - 22.11.2011. - P. 64-88]. URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32011L0083>. Дата звернення: 26 вересня 2019 року.
63. Directive 98/27 EC of the European Parliament and of the Council on injunctions for the protection of consumers' interests // Official Journal of the European Communities. – L166. – 11.6.98. – P.51–55.
64. B. Dobiegała-Korona, T. Doligalski, B. Korona, Konkurowanie o klienta e-marketingiem, Difin, Warszawa 2004.
65. Consumer Protection Charter (Resolution 543) on 17 May 1973 (7th Sitting) URL: <http://assembly.coe.int/nw/xml/XRef/Xref-XML2HTML-en.asp?fileid=15956&lang=en>. Дата звернення: 26 вересня 2019 року.

66. Corrective advertisement. URL: <http://www.x-faktor.org/pm/194.html>
67. Case-464/01 Johann Gruber v Bay Wa AG [2005] [Електронний ресурс] // EUR-Lex : database. – [European Court Reports 2005 I-00439- Режим доступу: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A62001CJ0464>. Дата звернення: 26 вересня 2019 року.
68. European Consumer Centre France, Commercial warranties: are they worth the money? p.22. URL: http://www.europeconsommateurs.eu/fileadmin/user_upload/eu-verbraucher/PDF_Englisch/Reports/Garanties_2014_FINAL.Pdf. Дата звернення: 26 вересня 2019 року.
69. Our financial programme. Consumer Programme 2014-2020 [Електронний ресурс] // European Commission: official website. URL: http://ec.europa.eu/consumers/eu_consumer_policy/financial-programme/index_en.htm. Дата звернення: 26 вересня 2019 року.
70. Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council of 27 October 2004 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws (the Regulation on consumer protection cooperation). Official Journal. L 364. 9.12.2004. p. 1–11.
71. Resolution adopted by the General Assembly on 22 December 2015 70/186 Consumer protection URL: http://www.eurasiancommission.org/ru/act/texnreg/depsanmer/consumer_rights/Documents/%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%BE%D0%BB%D1%8E%D1%86%D0%B8%D1%8F%20%D0%9E%D0%9E%D0%9D_%D0%97%D0%9F%D0%9F.pdf. Дата звернення: 26 вересня 2019 року.