

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

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ
СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ ТА ЄВРОПЕЙСЬКОМУ СОЮЗІ»**

Студентки 2 курсу, 10 м групи,

спеціальності «Міжнародне право»

спеціалізації «Міжнародне право»

Бінівської Олександри

Андріївни

Науковий керівник

д.ю.н., проф.

Мазаракі Наталія

Анатоліївна

Гарант освітньої програми

д.ю.н., проф.

Мазаракі Наталія

Анатоліївна

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ПОРІВНЯЛЬНО-ПРАВОВИЙ АНАЛІЗ ЗАКОНОДАВСТВА У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ СПОЖИВАЧІВ	
1.1. Загальна характеристика національного законодавства України у сфері захисту споживачів	7
1.2. Політика Європейської комісії щодо захисту прав споживачів	16
1.3. Зобов'язання України у сфері захисту прав споживачів згідно Угоди про асоціацію	24
РОЗДІЛ 2. ПРОБЛЕМНІ АСПЕКТИ ГАРМОНІЗАЦІЇ НАЦІОНАЛЬНОГО ЗАКОНОДАВСТВА ДО ПРАВА ЄС У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	
2.1. Встановлення вимог та гарантій захисту прав споживачів під час укладення дистанційних контрактів	31
2.2. Встановлення вимог та гарантій захисту прав споживачів туристичних послуг	36
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	44
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	49

ВСТУП

Актуальність дослідження полягає у встановленні та дослідженні ефективного правового регулювання захисту прав споживачів в Європейському Союзі та в Україні. Реалізація демократичних принципів у нашому суспільстві зумовлює приділення великої уваги правам людини. Конституція України зазначає, що людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю. Права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і напрями діяльності держави [1, ст.3]. В процесі євроінтеграції особливого значення набуває захист прав людини як споживача. Одним із принципів економіки є дотримання пріоритету інтересів споживачів поряд з інтересами окремих господарюючих суб'єктів, а також держави. Обов'язковість дотримання цього принципу є головною умовою розвитку внутрішнього ринку. Україна послідовна у тенденціях посилення правового захисту прав споживачів, забезпечення ефективного контролю за якістю і безпекою продукції та усіх видів робіт і послуг, вдосконалення чинного законодавства про захист прав споживачів. У Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року звернено увагу на відсутність цілісної системи державного нагляду (контролю), що призводить до виникнення конкурентних переваг для недобросовісних суб'єктів підприємницької діяльності. Однак, у сучасний період, на державному рівні ще не створено ефективної системи реалізації європейського принципу захисту споживача як слабкої сторони; доступної та прозорої системи досудового розгляду споживчих спорів і реагування на результати незалежних споживчих досліджень. На основі вивчення та аналізу теоретичних досліджень за цією темою можна стверджувати, що лише за останні десятиріччя дослідженню питань становлення співпраці у сфері захисту прав споживачів, гарантій захисту прав споживачів в рамках ЄС, засад гармонізації законодавства України та права ЄС у сфері захисту прав споживачів присвячено низку праць, однак комплексні дослідження у сфері захисту прав споживачів в рамках ЄС відсутні.

У своїх дослідженнях вчені торкаються різних аспектів захисту прав споживачів ЄС, також досліджуються питання правового регулювання захисту прав споживачів в історичному контексті, джерела захисту прав споживачів ЄС, особливості розв'язання суперечок у сфері захисту прав споживачів в ЄС. Питання захисту прав споживачів у країнах із ринковою економікою розглядалися багатьма вченими, деякі з них: О. Язвінська [67], А. Лазарева, Л. Ніколаєва, Л. Іваненко [51] та інші. Роботи зазначених вчених мають методологічне значення, проте не вичерпують всю багатогранність питань, пов'язаних із захистом прав споживачів, особливостями їх реалізації та мають використовуватися як вихідні у процесі написання цієї статті.

Метою випускної кваліфікаційної роботи є дослідження правового регулювання механізмів захисту прав споживачів в рамках ЄС, проведення аналізу актів вторинного права ЄС з метою застосування позитивного досвіду регулювання відповідних відносин в контексті гармонізації законодавства України з правом ЄС у цій сфері, а також виокремлення прогалин в законодавстві України та внесення пропозицій щодо подальшої імплементації захисту прав споживачів в ЄС щодо України.

Мета випускної кваліфікаційної роботи конкретизується та розвивається у завданнях, які виокремлюються у наступні основні етапи:

- Вдосконалення вітчизняного законодавства щодо захисту прав споживачів, зокрема через його гармонізацію з європейським законодавством.
- Оцінка зобов'язання України у сфері захисту прав споживачів згідно Угоди про асоціацію.
- Аналіз значної кількості нормативно-правових актів, що регулюють питання захисту прав споживачів в Європейському Суді та Україні.
- Виявлення колізій між захистом прав споживачів у ЄС та Україною.
- Аналіз переваг та недоліків захисту прав споживачів під час укладення дистанційних контрактів.

- Окреслення шляхів імплементації захисту прав споживачів туристичних послуг.

Об'єктом випускної кваліфікаційної роботи виступають суспільні відносини, які викикають при реалізації споживачами своїх прав, які регулюються Міжнародними актами, Національними законами України, Конституцією України та підзаконними актами.

Предметом випускної кваліфікаційної роботи є правове регулювання захисту прав споживачів в Європейському Союзі та в Україні.

Методи дослідження. Методологічну основу випускної кваліфікаційної роботи склали загальнонаукові та спеціальні методи дослідження. Також при дослідженні застосовувались логіко-юридичний, системно-структурний, формально-логічний та інші методи наукового дослідження.

Наукова новизна полягає в комплексному дослідженні структури захисту, директив та регламенту про асоціацію України з ЄС, а також різнобіжностей у національному та Європейському законодавстві у сфері прав захисту людини. Дослідження питань форм і видів захисту прав споживачів в рамках Європейського Союзу, механізмів захисту, джерел права у сфері захисту прав споживачів видається надзвичайно актуальним. Сьогодні особливо актуально постало питання захисту прав споживачів, які укладають електронні угоди, користуючись пропозиціями інтернет – магазинів. Проблема захисту прав споживачів виникає і на етапі виготовлення продукції, товарів. Особливі вимоги ЄС щодо якості продукції, її стандартизації заслуговують на запровадження у національну практику України. В рамках ЄС відбулось оновлення права у сфері захисту прав споживачів, особливо зазначене стосується різного роду угод, зокрема електронних угод, щодо механізмів захисту прав споживачів в процесі виконання та припинення яких існують прогалини у національному праві. Законодавство України у цій частині також повинно належним чином гарантувати реалізацію споживачами своїх прав, а

також забезпечувати їх належний захист враховуючи особливості укладення та виконання такого роду угод.

Окремі положення випускної кваліфікаційної роботи викладено у статті: Бінівська О.А. «Правове регулювання захисту прав споживачів в Європейському Союзі та в Україні», що опублікована у збірнику наукових статей «Міжнародне право: Трансформація доктрини та практики». К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2021.[с.22-26] .

Практичне значення одержаних результатів. Сформульовані висновки та пропозиції можуть бути використані у науково дослідній сфері – в подальших наукових дослідженнях проблем захисту прав споживачів; у правотворчості – як теоретичний матеріал при опрацюванні та прийнятті законів та інших нормативних актів для удосконалення споживчих відносин та захисту прав споживачів; у правозастосовчій діяльності – для забезпечення єдиних підходів до уніфікації судової практики у спрах про захист прав споживачів.

Структура та обсяг роботи. Структура дослідження обумовлена метою, завданнями та обраним предметом дослідження. Праця складається зі вступу, двох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел. Повний обсяг роботи становить 57 сторінок, з яких основна частина роботи займає 52 сторінки. Список використаних джерел складається з 70 найменувань.

РОЗДІЛ 1. ПОРІВНЯЛЬНО-ПРАВОВИЙ АНАЛІЗ ЗАКОНОДАВСТВА У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

1.1. Загальна характеристика національного законодавства у сфері захисту споживачів

Конституція України покладає основну відповідальність щодо захисту споживачів на державу: «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів.» [1, ст 42]. Конституція гарантує кожному 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, ст. 50]. Держава забезпечує захист конкуренції у підприємницькій діяльності. Не допускаються зловживання монопольним становищем на ринку, неправомірне обмеження конкуренції та недобросовісна конкуренція [1, ст. 42]. Ці статті Конституції відбивають змішаний підхід до захисту прав споживачів, який містить як патерналістські елементи, так і норми засновані на правах споживачів.

Поряд із Конституцією України до джерел правового регулювання захисту прав споживачів слід віднести:

1. *Міжнародно-правові акти*, передусім, Резолюцію 39/248 Генеральної Асамблеї ООН "Керівні принципи для захисту прав споживачів», Угоду про асоціацію між Україною та ЄС, при цьому зобов'язання України за нею справляють значний вплив на трансформацію національного законодавства, адже Україна повинна забезпечити високий рівень захисту прав споживачів та досягти сумісності між системами захисту прав споживачів України та ЄС.

Крім того, слід вказати на низку двосторонніх мідвідомчих угод, спрямованих на зближення законодавства країн-підписантів, у сфері захисту споживачів. До таких документиів зокрема відносяться:

- Спільний протокол про наміри щодо співробітництва між Міністерством соціальної політики України та Федеральним міністерством праці, соціального забезпечення та захисту прав споживачів Республіки Австрія у сфері праці та соціальної політики, метою якого є досягнення цілей щодо забезпечення мінімальних соціальних стандартів, удосконалення системи пенсійного забезпечення, розбудови і зміцнення інституцій та організацій у соціальному секторі, сприяння розвитку громадських організацій (NGO's) у сфері праці та соціальної політики, відбуватиметься обмін досвідом.

- Угода про основні напрями співробітництва у сфері захисту прав споживачів між Державною інспекцією України з питань захисту прав споживачів та Міністерством торгівлі Республіки Білорусь, метою якої є створення правової і організаційної основи співробітництва Сторін щодо проведення узгодженої політики у сфері захисту прав споживачів, спрямованої на формування рівних умов для захисту інтересів громадян України та Республіки Білорусь від недобросовісних суб'єктів господарювання, які здійснюють господарську діяльність на території України та на території Республіки Білорусь відповідно.

- Угода про основні напрями співробітництва у сфері захисту прав споживачів між Державною інспекцією України з питань захисту прав споживачів та Центром захисту прав споживачів Латвії, метою якої є створення правових і організаційних основ співпраці Сторін, спрямованих на захист прав і інтересів споживачів на території України і Латвійської Республіки від недобросовісної діяльності суб'єктів господарювання, які діють на територіях держав Сторін.

- Угода щодо співробітництва у сфері захисту прав споживачів та ринкового нагляду між Державною інспекцією України з питань захисту прав споживачів та Угорським органом з питань захисту прав споживачів, метою якої є співробітництво Сторін у сфері захисту прав споживачів та ринкового нагляду з метою створення ринку орієнтованого на споживача та безпечну

продукцію (включаючи товари та послуги), а також функціонування в обох країнах ефективного ринкового нагляду та систем захисту прав споживачів.

- Меморандум про взаєморозуміння щодо основних напрямів співробітництва у сфері захисту прав споживачів між Державною службою України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів та Державною службою з питань захисту прав споживачів Литовської Республіки, метою якого є створення правової і організаційної основи співробітництва Сторін щодо проведення узгодженої політики у сфері захисту прав споживачів, спрямованої на формування рівних умов для захисту інтересів громадян України та Литовської Республіки від нечесної підприємницької практики, яка здійснюється на території України та Литовської Республіки відповідно.

- Меморандум про взаєморозуміння щодо співробітництва у сфері захисту прав споживачів та ринкового нагляду між Державною службою України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів та Ринковою інспекцією Республіки Словенія, метою якого є співробітництво Підписантів у сфері захисту прав споживачів та ринкового нагляду з метою створення ринку, орієнтованого на споживача та безпечну продукцію (включаючи товари та послуги), а також функціонування в обох країнах ефективного ринкового нагляду та системи захисту прав споживачів.

2. *Цивільний, Господарський та Кримінальний кодекси України, а також Кодекс України про адміністративні правопорушення.* Зокрема, положення Цивільного кодексу України щодо свободи договору, публічного договору, правових наслідків відкликання товару у покупця, роздрібною купівлі-продажу містять положення щодо захисту прав споживачів.

Кодекс України про адміністративні правопорушення встановлює відповідальність за порушення прав торгівлі і надання послуг, обман покупця, порушення законодавства про захист прав споживачів тощо.

Господарський кодекс України не містить чіткого визначення сутності категорії «споживач», але визнає його учасником господарських відносин. Якщо порівнювати з законодавством Великобританії, то можна побачити, що

це поняття в них використовується лише в одному значенні - особа, яка купує товар. Оскільки Господарський кодекс України не містить спеціалізованих норм щодо правового статусу споживача, то в цьому випадку, на нашу думку, доцільно застосовувати норми Закону України «Про захист прав споживачів». Але положення цього нормативного акта зовсім по-іншому визначають категорію «споживач». Саме тому цей аспект залишається прогалиною у господарському законодавстві. Щодо правового статусу, то, на мою думку, необхідно враховувати зарубіжну практику та сприяти адаптації нашого законодавства до норм держав Європи [52].

Кримінальним кодексом України передбачається відповідальність за умисне введення в обіг (випуск на ринок України) небезпечної продукції, тобто такої продукції, що не відповідає вимогам щодо безпечності продукції, встановленим нормативно-правовими актами [24].

3. *Закони України.* Базовим спеціальним законодавчим актом у сфері захисту прав споживачів є Закон України «Про захист прав споживачів», норми якого складають основний зміст інституту споживчого права. Закон України "Про захист прав споживачів" є спеціальним комплексним законодавчим актом, який містить особливі методи і способи захисту прав споживачів. Необхідно зазначити, що цей Закон, як і інші нормативні акти з питань захисту прав споживачів, поширюється на всі підприємства, які обслуговують населення; торговельні, сфери послуг, побутового обслуговування, громадського харчування. Закон України "Про захист прав споживачів" поширюється на всіх споживачів, які знаходяться на території України, під час придбання, замовлення або використання товарів (робіт, послуг) для задоволення власних побутових потреб. Відповідно до його положень споживач має право вимагати від продавця (виробника, виконавця), щоб якість придбаного ним товару (виконаної роботи, наданої послуги) відповідала вимогам нормативних документів, умовам договору, а також інформації про товари (роботи, послуги), яку надає продавець (виробник, виконавець). Придбаний товар (робота, послуга) повинен бути якісний і

безпечний для життя і здоров'я кожної людини. Даючи характеристику Закону України "Про захист прав споживачів" треба зазначити, що норми, з яких складається цей закон, є неоднорідними і їх умовно можна поділити на:

- організаційно-правові, які визначають повноваження органів державної виконавчої влади, обов'язки і відповідальність службових осіб органів у справах захисту прав споживачів та їх правовий захист;
- правостановлюючі норми, які визначають права споживачів - переддоговірні, договірні та права у разі порушення умов договору;
- правозобов'язуючі норми, які зобов'язують продавців, виконавців, виробників забезпечити дотримання певних вимог щодо якості товарів (послуг, робіт), безпеки, гарантійних термінів до вступу в договірні відносини із споживачами;
- праворегулюючі норми, які регулюють відносини, що виникли між продавцями (виконавцями) і покупцями (замовниками) як сторонами договору, та визначають правові наслідки порушення прав споживачів;
- правозахисні норми, які встановлюють організаційно-процесуальні способи захисту порушених прав споживачів.

Такий поділ правових норм сприяє раціональному застосуванню, а також подальшому структурному вдосконаленню законодавства про захист прав споживачів.

05 жовтня 2021 року у Верховній Раді України зареєстровано проект Закону України «Про захист прав споживачів» (у новій редакції) за №6134, який було розроблено на виконання пункту 124 Плану пріоритетних дій Уряду, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24 березня 2021 року № 276-р, з метою наближення національного законодавства про захист прав споживачів до законодавства Європейського Союзу та гармонізації системи захисту прав споживачів в Україні з принципами, підходами та практиками ЄС. Зокрема, у пояснювальній записці до проекту Закону України «Про захист прав споживачів» (у новій редакції) №6134 від 05 жовтня 2021 року [38] вказується, що у чинному законі

існують не врегульовані питання захисту споживчих прав у сфері електронної торгівлі, відсутні дієві механізми захисту від нечесної торговельної діяльності, неефективний захист прав споживачів при гарантійному обслуговуванні продукції тощо. Також, автори законопроекту №6134 від 05 жовтня 2021 року вказують на такі поширені випадки порушень прав споживачів, що стають можливими внаслідок недосконалості чинного законодавства:

- при купівлі продукції в інтернет-магазинах споживачам надається недостовірна інформація про продукцію, її споживчі властивості, ціну, умови доставки, порушується право споживача на розірвання договору, відмову від продукції та повернення коштів;
- зустрічаються випадки відсутності відомостей про суб'єкта господарювання, достатні для його ідентифікації, що унеможлиблює здійснення заходів державного нагляду (контролю) Держпродспоживслужбою, у разі порушення суб'єктом господарювання законодавства про захист прав споживачів.

Слід зауважити, що не всі зміни до Закону України «Про захист прав споживачів» мали позитивний характер, деякі з них виявилися деструктивними чи не забезпеченими інституціонально. Так, наприклад, 2014 року дія Закону припинила розповсюджуватися на сферу харчової продукції, що позбавило споживачів харчової продукції захисту їх економічних прав у разі порушення, зокрема, умов договору доставки харчової продукції, позначення ціни, вільного вибору форм оплати.

Окремим проблемним питанням функціонування системи захисту прав споживачів в Україні є неефективне врегулювання питання ролі громадських організацій у захисті прав споживачів. Так, ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає право громадських організацій споживачів 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. У свою чергу суди, дотримуючись положень цієї норми, відмовляють громадських організацій у

позовах щодо захисту інтересів конкретних споживачів. Наприклад, у Постанові Київського апеляційного суду від 02 червня 2021 року у справі №752/25832/18 [41] вказано: «..Право громадської організації споживачів (об'єднання споживачів) звертатися до суду з позовом в інтересах конкретного споживача нормами чинного ЦПК України, Закону України від 22 березня 2012 року № 4572-VI і Закону України від 12 травня 1991 року № 1023-XII не передбачено.». Вказана ситуація однозначно потребує корегування формулювань статті з метою забезпечення ефективного захисту прав споживачів.

Задоволення потреб споживачів у продовольчих та промислових товарах, побутових і комунальних послугах має здійснюватись на основі безумовного додержання вимог щодо їх якості та безпеки, постійного контролю за цим з боку держави. Особливого значення при виконанні даного завдання держава набуває в умовах збільшення обсягів споживання та насичення ринку продовольчими і непродовольчими товарами, побутовими роботами та послугами, коли часто постають питання забезпечення їх відповідності вимогам щодо якості та безпеки. Окрім базового спеціального законодавчого акту у сфері захисту прав споживачів, яким є Закон України «Про захист прав споживачів», до системи нормативно-правових актів, що містять положення про захист прав споживачів відносяться Закон України «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини», Закон України «Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію, знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції», Закон України «Про рекламу», Закон України «Про захист від недобросовісної конкуренції», Закон України «Про туризм», Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів», Закон України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг», Закон України «Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції», Закон України «Про загальну безпечність нехарчової продукції»,

Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності».

4. *Постанови Верховної Ради України та Кабінету міністрів України, накази міністерств та відомств*, що регулюють окремі складові механізми захисту прав споживачів.. Серед нормативно-правових актів, через які Україна забезпечує дієвий правовий механізм із захисту прав споживачів є Постанова Верховної Ради України від 25 січня 1995 року, № 26/95-ВР «Про затвердження положень щодо захисту прав споживачів», якою було затверджено наступні положення: Положення про порядок тимчасового припинення діяльності підприємств сфери торгівлі, громадського харчування і послуг, які систематично реалізують недоброякісні товари, порушують правила торгівлі та надання послуг, умови зберігання і транспортування товарів; Положення про порядок вилучення неякісних товарів, документів та інших предметів, що свідчать про порушення прав споживачів; Положення про порядок припинення (заборони) господарюючими суб'єктами відвантаження, реалізації (продажу) і виробництва товарів, виконання робіт і надання послуг, що не відповідають вимогам нормативних документів. Постанова Кабінету міністрів України від 17 серпня 2002 року за №1177 «Про затвердження Порядку накладення стягнень за порушення законодавства про захист прав споживачів», згідно якої було затверджено Порядок накладення стягнень за порушення законодавства про захист прав споживачів, Постанова Кабінету міністрів України №172 від 19 березня 1994 року «Про реалізацію окремих положень Закону України "Про захист прав споживачів", згідно якої було затверджено: Перелік сезонних товарів, гарантійні терміни за якими обчислюються з початку відповідного сезону; Перелік товарів, з яких виробники разом з продавцями на договірній основі утворюють обмінний фонд для надання їх в тимчасове користування споживачам на час гарантійного ремонту куплених ними товарів; Перелік товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню), якщо вони не задовольняють споживачів з будь-яких причин. Постанова Кабінету міністрів України №313

від 16 травня 1994 року «Про затвердження правил побутового обслуговування населення». Постанова Кабінету міністрів України №833 від 15 червня 2006 року «Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів». Постанова Кабінету міністрів України №54 від 30 січня 2019 року «Про затвердження критеріїв, за якими оцінюється ступінь ризику від провадження господарської діяльності у сфері торгівлі і послуг та визначається періодичність здійснення Державною службою з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів планових заходів державного нагляду (контролю) за дотриманням вимог законодавства про захист прав споживачів».

На рівні центральної виконавчої влади, головними органами, відповідальними за захист прав споживачів є Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики, Міністерство охорони здоров'я України, Державна ветеринарна та фітосанітарна служба України, Міністерство аграрної політики та продовольства України, та частково, лише у сфері управлінських функцій – Міністерство економіки України.

Отже із вищеперерахованого, можна підсумувати, що робота в галузі забезпечення прав споживачів в Україні помітно активізувалася. Розроблені нормативно-правові акти або розглядаються проекти змін і доповнень до законодавчих актів у сфері антимонопольного регулювання та у сфері захисту прав споживачів. Відбулися реорганізації в органах державного управління, до функцій яких віднесено контроль за дотриманням законодавства у споживчих сферах. Ці зміни істотно підвищили ефективність роботи відповідних державних органів, дали їм нові можливості і повноваження щодо виявлення і припиненню діяльності тих суб'єктів господарювання, які порушують закон.

1.2 Політика Європейської комісії щодо захисту прав споживачів

Згідно ст. 4 Договору про функціонування Європейського Союзу сфера захисту прав споживачів відноситься до спільних повноважень ЄС та держав

– членів, а ст. 169 деталізує, що «з метою підтримки інтересів споживачів та забезпечення високого рівня їхнього захисту Європейський Союз сприяє охороні здоров'я, безпеці та економічним інтересам споживачів, а також підтримці їхнього права на інформацію, просвіту та створювання організацій для захисту своїх інтересів».

Вищим органом виконавчої влади Європейського Союзу є Європейська комісія, який відповідає ролі і функціям уряду у системах національних держав. На відміну від національних урядів, Європейська комісія також може виконувати функцію законодавчої ініціативи, але тільки у рамках ЄС та відповідно до Законодавства Європейського Союзу. Європейська Комісія є інститутом ЄС, який наділений найбільшими виконавчими повноваженнями, оскільки її головною функцією є забезпечення належного функціонування та розвитку спільного ринку. Європейська Комісія в рамках своїх повноважень здійснює узагальнення імплементації і впровадження державами-членами актів ЄС у сфері захисту прав споживачів та готує проекти документів та програмні акти щодо реформування сфери захисту прав споживачів. Головними напрямками діяльності Європейської Комісії являються: окреслення чітких завдань та першочергових напрямів діяльності, законодавча ініціатива у парламенті і Раді ЄС, управління і реалізації політики ЄС і бюджету, дотримання європейського права (спільно з Судом), представляти ЄС у міжнародному вимірі. На думку Європейської Комісії високий рівень захисту сприятиме збільшенню довіри споживачів, особливо в транскордонних договорах, а це, в свою чергу, позитивно вплине на підвищення рівня споживання [68]. Європейська комісія активно підтримує розвиток альтернативних методів розв'язання спорів (так званих медіацій).

Сьогодні споживачі в ЄС мають широкий спектр прав відповідно до політики захисту прав споживачів Європейського Союзу. Ця політика тісно пов'язана з єдиним європейським ринком і ґрунтується на простій ідеї. Як і продукти, які транспортуються з однієї країни в іншу завдяки єдиному ринку, права споживачів також повинні мати транскордонний характер. Споживачі,

які купують продукт або отримують цифровий контент чи послуги з іншої європейської країни, повинні бути захищені та користуватися тими ж правами щодо торговців. Ця мета не була передбачена в договорах 1957 року про створення Європейського економічного співтовариства. У той час споживачі не сприймалися як особи, чії права потрібно захищати. Скоріше, вони в першу чергу розглядалися як непрямі бенефіціари єдиного ринку, які отримували вигоду, наприклад, від зниження цін і більш широкого вибору продуктів завдяки вільному руху товарів.

Створення Європейської організації споживачів у Брюсселі в 1962 році стало першим важливим кроком до зміни менталітету та розвитку європейської споживчої політики. З моменту свого заснування Європейська організація споживачів з 44 організаціями споживачів із 32 європейських країн консультувала Європейську комісію та просувала інтереси споживачів у Європейському Союзі. На Паризькому європейському саміті в 1972 році глави держав і урядів вперше провели дискусії про необхідність запровадження політики на користь споживачів. Згодом Європейська комісія представила програму дій, яка перерахувала низку прав, включаючи право на захист здоров'я та безпеки та право на захист економічних інтересів споживачів. Однак лише Маастрихтська угода, яка набула чинності в 1993 році, споживча політика була включена до договорів і, таким чином, була оголошена справжньою політикою Співтовариства.

Споживча політика спирається на все більш повну законодавчу базу, а також на п'ятирічні плани дій, які зазвичай називають «Порядком денним для споживачів».

Одним із основних напрямків роботи ЄС на користь споживачів є допомога у захисті їхніх економічних інтересів.

Союз забороняє несправедливу комерційну практику між бізнесом і споживачем, наприклад агресивні методи продажів або оманливу рекламу.

Іншим правом є той факт, що всі європейці, які придбали продукт або послугу в Інтернеті, мають право відмовитися від нього. Протягом 14 днів вони можуть скасувати свої покупки.

Одним із найвідоміших заходів є скасування плати за роумінг. З літа 2017 року європейцям більше не доведеться сплачувати додаткові збори за дзвінки, надсилання текстових повідомлень або користування послугами мобільного Інтернету під час подорожей в межах Європейського Союзу.

Союз також посилив права авіапасажирів. У разі скасування, затримки прибуття або відмови у посадці (наприклад, надмірне бронювання рейсу) вони мають право на відшкодування витрат або на альтернативний транспорт і, якщо необхідно, на компенсацію. Ці права поширюються на рейси, що виконуються авіакомпанією ЄС, а також на рейси, що вилітають з аеропорту країни-члена ЄС, Великобританії, Норвегії, Ісландії чи Швейцарії.

Сьогодні політика захисту прав споживачів Європейського Союзу стикається з новими викликами. Вона повинна протистояти наслідкам зміни клімату, цифрової трансформації, а тепер і пандемії COVID-19.

Регулювання споживчого сектору в Європейському Союзі можна розділити на дві загальні категорії: горизонтальні та галузеві директиви. Прикладами горизонтальних директив, що регулюють питання захисту прав споживачів непродовольчих товарів, є: Директива про загальну безпеку продукції 2001/95/ЄС; Директива 2006/114/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 12 грудня 2006 року щодо оманливої та порівняльної реклами; Директива про індикативні ціни 1998/6/ЄС; Директива про недобросовісні умови споживчих контрактів 93/13/ЄС і Директива про продаж непродовольчих товарів 99/44/ЄС. Прикладами галузевих директив є директиви про безпеку іграшок 2009/48/ЄС, про зобов'язання роботодавця інформувати працівників про умови, що застосовуються до контракту або трудових відносин 91/533/ЄЕС, про заходи щодо заохочення покращення безпеки та здоров'я на роботі працівників, які мають трудові відносини на певний строк або тимчасові трудові відносини 91/383/ЄЕС, про наближення

законів держав-членів, що стосуються захисту прав працівників у разі передачі підприємств, підприємств або частин підприємств або бізнесу 2001/23/ЄС, про імплементацію переглянутої Рамкової угоди про відпустку по догляду за дитиною, укладеної між BUSINESSEUROPE, UEAPME, CEEP та ETUC 2010/18/ЄС, про загальну систему податку на додану вартість 2006/112/ЄС. Характерною рисою більшості директив у сфері захисту прав споживачів, є застосування при їх прийнятті підходу мінімальної гармонізації. Такий принцип дозволяє країнам-членам ЄС перевищувати ступінь захисту споживачів, який передбачений директивами, впроваджуючи або зберігаючи більш суворі національні споживчі норми (напр., ст. 10 Директиви № 98/6/ЄС, ч. 2 ст. 8 Директиви № 1999/44/ЄС, ч. 2 ст. 4 Директиви 2002/65/ЄС, преамбула Директиви № 93/13/ЄС та інші). Проте, в процесі моніторингу застосування цих директив Європейська Комісія дійшла висновку, що такий підхід зумовив суттєві розбіжності в споживчих стандартах держав-членів, що має негативний вплив на функціонування внутрішнього ринку ЄС. Тому при прийнятті директив в сфері захисту прав споживачів все частіше почали застосовувати принцип повної гармонізації (напр., п. 13 преамбули Директиви № 2002/65/ЄС, п. 3 преамбули Директива № 2008/122/ЄС, п. 9 преамбули Директиви № 2008/48/ЄС тощо). Цей підхід не дозволяє державам-членам розширювати зміст директив, тобто відступ від положень директиви навіть з метою підвищення захисту споживачів є недопустимим. Однак, слід підкреслити, що держави-члени вправі перевищувати рівень захисту прав споживачів, якщо він передбачений актами вторинного права, правовою основою яких є безпосередньо п. (b) ч. 2 ст. 169 Договору про функціонування Європейського Союзу (надалі – ДФЄС), тобто, які є “заходами, що підтримують, доповнюють та контролюють політику, яку провадять держави-члени”. При цьому держави-члени можуть впроваджувати або зберігати більш суворі національні правила, які повинні бути сумісними з первинним правом ЄС, а особливо з положеннями ст. 34–37 ДФЄС, що стосуються заборони кількісних обмежень та заходів еквівалентної дії між

державами-членами. Проте на практиці заходи, що ґрунтуються безпосередньо на п. (b) ч. 2 ст. 169 ДФЄС, приймаються рідко і, як вже було зазначено вище, більшість документів ЄС в сфері захисту прав споживачів є “заходами згідно з ст. 114 ДФЄС в контексті завершення формування внутрішнього ринку” (п. (a) ч. 2 ст. 169 ДФЄС).

ЄС створили системи захисту прав споживачів, які значно відрізняються одна від одної. Іноді ці відмінності перешкоджали діяльності внутрішнього ринку. Наприклад, є певні розбіжності між законодавством, яке врегульовує комерційну діяльність підприємств, спрямовану на кінцевого споживача, на внутрішньому ринку, що були спричинені національними специфічними нормативами. Спільна політика щодо захисту прав споживачів товарів і послуг є важливою для діяльності спільного ринку в інтересах громадян. Мета полягає в тому, щоб європейські споживачів отримували якнайбільше вигоди від діяльності підприємств в умовах спільного ринку та відігравали головну роль у його функціонуванні. Спільний ринок має сприяти формуванню добробуту громадян і давати їм змогу вільно вибирати товари та якісні послуги та прийнятної вартості, незалежно до їх походження або національності виробника. Також рівень захисту споживачів має бути такий самий, як і на внутрішньому ринку. Політика, що здійснюється урядом ЄС у напрямку захисту прав споживачів, має на меті інформувати споживачів.

13 листопада 2020 року Європейська комісія прийняла Новий порядок денний щодо споживачів, оновлену загальну стратегічну основу споживчої політики ЄС. Він має на меті краще підготувати ЄС для того, щоб:

- вирішувати нові виклики для прав споживачів і можливості для розширення прав і можливостей споживачів, викликані переходом на зелений і цифровий, пандемією COVID і планами відновлення після COVID-19;
- ефективніше захищати вразливих споживачів у нових економічних реаліях кризи COVID-19 та її ймовірних наслідків;
- розглянути зростаючу важливість міжнародного співробітництва та ефективного забезпечення прав споживачів в епоху глобалізації.

- Європейська комісія вирішуватиме основні проблеми споживачів, викликані пандемією, шляхом: продовження захисту прав споживачів у туристичному секторі; вивчення довгострокового впливу COVID-19 на моделі споживання європейців; продовження боротьби зі споживчими шахрайствами, недобросовісною маркетинговою практикою та шахрайством.

Порядок денний охоплює п'ять основних пріоритетних напрямків:

1. Зелений перехід. Споживачі по всій Європі демонструють зростаючий інтерес до особистого внеску у досягнення кліматичної нейтральності, збереження природних ресурсів і біорізноманіття, а також зменшення забруднення води, повітря та ґрунту [69]. Завдання полягає в тому, щоб розкрити цей потенціал за допомогою заходів, які розширюють, підтримують та дають можливість кожному споживачеві, незалежно від його фінансового становища, відігравати активну роль у переході до зеленого, не нав'язуючи певний спосіб життя та без соціальної дискримінації. Доступ до екологічно чистих продуктів не повинен залежати від рівня доходу або місця проживання, але має бути доступним для всіх.

2. Цифрова трансформація. Цифрова трансформація радикально змінює життя споживачів, надаючи їм більше можливостей і більший вибір як товарів, так і послуг. У той же час це може ускладнити для них свідомий вибір та захист своїх інтересів. Збір і обробка базових даних у поєднанні з аналізом поведінки споживачів та їх когнітивних упереджень можна використовувати, щоб впливати на споживачів приймати рішення, які можуть суперечити їхнім інтересам. Це може обмежити ефективність чинних правил, призначених для захисту споживачів у цифровому середовищі, зокрема від недобросовісної комерційної практики. Директива щодо кращого застосування та модернізації законодавства про захист прав споживачів [18] та Директива про цифровий вміст [19] є важливими кроками для вирішення деяких із цих проблем. Враховуючи швидкі темпи технічного прогресу та його вплив на споживчий досвід, необхідні додаткові заходи.

3. Відшкодування та дотримання прав споживачів. Це право споживачів на компенсацію за неправдиву інформацію, неякісні товари або незадовільні послуги. Відповідно до цього права споживачі очікують заміни дефектного товару або повернення грошей продавцем або дилером.

4. Специфічні потреби певних груп споживачів. Інструменти споживчої політики захищають усіх споживачів у їхніх відносинах з професійними трейдерами. Передбачається, що споживачі, як правило, є слабкішою стороною в угоді, і тому їх здоров'я, безпека та економічні інтереси потребують захисту. Однак певні групи споживачів у певних ситуаціях можуть бути особливо вразливими і потребують спеціальних гарантій. Уразливість споживачів може бути зумовлена соціальними обставинами або особливими характеристиками окремих споживачів чи груп споживачів, такими як їх вік, стать, стан здоров'я, цифрова грамотність, обчислення чи фінансове становище [70]. Відсутність доступності може поставити літніх людей або людей з обмеженими можливостями в ситуації відчуження або обмежити їх взаємодію. Ці форми вразливості, можливо, посилилися поточною пандемією, але вони існують незалежно від неї.

5. Міжнародне співробітництво. Ланцюжки виробництва та створення вартості стають все більш глобальними та взаємопов'язаними. Дистрибутивні та роздрібні мережі керуються швидким зростанням онлайн-торгівлі та платформної економіки. У результаті міцне міжнародне співробітництво між органами влади та всіма суб'єктами ланцюга поставок є важливим для забезпечення ефективного захисту споживачів. Водночас, для ЄС важливо проектувати на міжнародному рівні свій високий рівень захисту прав споживачів як європейську цінність і модель [71].

Захист прав споживачів здійснюється низкою інституцій та органів, зокрема: Європейським Парламентом, Радою ЄС, Європейською Комісією, комітетом регіонів, Європейським комітетом зі стандартизації, виконавчим агентством з питань споживачів, охорони здоров'я, сільськогосподарства та продовольства (Chafed), Європейським агентством з безпеки харчових

продуктів (EFSA) та Європейською організацією зі страхових та професійних пенсій (EIOPA). У рамках Європейського Парламенту за питання захисту прав споживачів відповідає два комітети: Комітет з внутрішнього ринку та захисту прав споживачів (анг. Committee on internal market and consumer protection) та Комітет з питань навколишнього середовища, громадського здоров'я та безпеки харчових продуктів (анг. Committee on the environment, public health and food safety). Комітет з питань Внутрішнього ринку та захисту споживачів Європейського Парламенту відповідає за координацію на рівні ЄС законодавства держав-членів у сфері Внутрішнього ринку, Митного союзу, сприяння та захисту економічних інтересів споживачів (окрім питань громадського здоров'я та безпеки продуктів).

Ключовим індикатором, який вказує на відповідність промислової продукції вимогам ЄС, є знак "CE" (*Conformite europeenne*). Знак "CE" наноситься виробником самостійно та є свого роду "заявою" останнього про те, що його товар відповідає необхідним вимогам і пройшов оцінку відповідності. Маркування продукції є також одним із важливих методів досягнення споживчої прозорості й забезпечення контролю на внутрішньому ринку. 1993 року в листопаді Комісія з захисту прав споживачів погодила документи щодо використання мов у процесі інформування споживачів, а також у процесі збуту харчової продукції. Ці новаторські зміни мають наметі врегулювати питання щодо багатомовного характеру діяльності з інформування споживачів [63].

Зусилля, спрямовані на завершення формування внутрішнього ринку, визначили ефективний механізм реалізації справжньої політики в галузі охорони здоров'я та фізичної безпеки споживачів. Для забезпечення полегшеного доступу, за ініціативою Європейської комісії було 2001 року засновано Європейську позасудову мережу – (ЄПМ) (European Extra-Judicial Network – EEJ-Net). До складу ЄПМ увійшли 15 країн – членів ЄС, а також Норвегія та Ісландія.

1.3 Зобов'язання України у сфері захисту прав споживачів згідно Угоди про асоціацію

Угоду про асоціацію між Україною та ЄС часто називають "дороговказом для внутрішніх реформ в Україні". Угода про асоціацію за своїм обсягом і тематичним охопленням є найбільшим міжнародно-правовим документом за всю історію України та найбільшим міжнародним договором з третьою країною, коли-небудь укладеним Європейським Союзом. Вона визначає якісно новий формат відносин між Україною та ЄС на принципах «політичної асоціації та економічної інтеграції» і слугує стратегічним орієнтиром системних соціально-економічних реформ в Україні. Угода встановлює конкретні строки для узгодження українського законодавства з відповідним законодавством ЄС, які коливаються у межах від 2 до 10 років після набуття Угодою чинності. Для перевірки виконання встановлених зобов'язань в Угоді передбачені спеціальні положення щодо моніторингу, що означає здійснення постійного оцінювання стану виконання і реалізації заходів та зобов'язань, передбачених Угодою. Угода передбачає і механізм вирішення суперечок, який використовуватиметься, якщо якась зі сторін не виконає свої зобов'язання. Передбачена Угодою поглиблена та всеохоплююча зона вільної торгівлі між Україною та ЄС визначатиме правову базу для вільного переміщення товарів, послуг, капіталів, частково робочої сили між Україною та ЄС, а також регуляторного наближення, спрямованого на поступове входження економіки України до спільного ринку ЄС.

Державна політика України щодо адаптації законодавства формується як складова частина правової реформи в Україні та спрямовується на забезпечення єдиних підходів до нормопроєктування, обов'язкового врахування вимог законодавства Європейського Союзу під час нормопроєктування, підготовки кваліфікованих спеціалістів, створення належних умов для інституціонального, науково-освітнього, нормопроєктного, технічного, фінансового забезпечення процесу адаптації законодавства України [43].

Відповідно до Угоди про асоціацію (стаття 415 Глави 20 «Захист прав споживачів» Розділу V «Економічне та галузеве співробітництво») Україна взяла на себе зобов'язання забезпечити високий рівень захисту прав споживачів та досягнути сумісність української системи захисту прав споживачів з аналогічними системами держав-членів ЄС.

Ст. 337 Угоди передбачає «Співробітництво у нормативно-правовій сфері враховуватиме необхідність забезпечення відповідних зобов'язань щодо надання публічних послуг, зокрема заходи щодо інформування і захисту споживачів від нечесних методів ціноутворення, а також доступу до доступних енергетичних ресурсів для споживачів, зокрема найбільш вразливих верств населення».

Правам споживачів присвячено главу 20 Угоди, у якій визначено мету, завдання та механізм співробітництва ЄС та України у цій сфері. У ст. 417 Угоди Україна зобов'язалася поступово наблизити своє законодавство до acquis ЄС відповідно до Додатка XXXIX, при цьому уникаючи створення бар'єрів у торгівлі. Вказаний додаток вміщує перелік правових актів ЄС зі строками здійснення наближення, який складається з 13-ти директив, двох рішень, одного регламента і однієї рекомендації – тобто разом з 17-ти правових актів ЄС щодо захисту прав споживачів.

Зобов'язання України за Угодою про Асоціацію включають 71 захід у рамках 22 завдань, при цьому станом на кінець 2020 року було виконано 42% зобов'язань [46].

Слід зазначити, що низка норм українського законодавства щодо захисту прав споживачів неповністю враховувала положення відповідних правових актів ЄС ще до підписання Угоди про асоціацію, і вимагала її доробки. Проте, у багатьох випадках така частковість застосування сприймалася державними органами як повна, і не була врахована при здійсненні діяльності з імплементації УА, зокрема, при підготовці змін до ЗУ «Про захист прав споживачів» та інших актів із захисту прав споживачів. За деякими напрямками захисту прав споживачів (зокрема, туризм) адаптацію

законодавства ще фактично не розпочато, при тому що Закон України «Про туризм» є застарілим та потребує негайного оновлення.

У частині гармонізації системи захисту прав споживачів в Україні з принципами, підходами та практиками ЄС:

- заборонено продаж товарів, які імітують продовольчі товари і ставлять під загрозу безпеку або здоров'я споживачів, зокрема дітей (Постанова Кабінету Міністрів України від 10 березня 2017 року № 136 «Про внесення змін до Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів»);
- схвалено Концепцію державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року (Розпорядження Кабінету Міністрів України від 29 березня 2017 року № 217), а також затверджено План заходів з її реалізації (Розпорядження Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2017 року № 983);
- встановлено вимоги щодо запобігання використанню дітьми запальничок шляхом внесення необхідних змін до Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами (Наказ Міністерства економічного розвитку і економіки України від 23 січня 2018 року № 80, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 15 лютого 2018 року за № 181/31633).

«Пульс Угоди», онлайн-система моніторингу реалізації заходів виконання Угоди, показує, що Україна станом на кінець 2021 року досягла достатньо високих показників прогресу за такими напрямками, як: «Гуманітарна політика» (прогрес виконання 87 %), «Політичний діалог, національна безпека та оборона» (прогрес виконання 89 %), «Технічні бар'єри у торгівлі» (прогрес виконання 86 %), «Державні закупівлі» (прогрес виконання 85 %) тощо. Але є і напрями в яких помітне значне відставання у реалізації плану заходів з виконання Угоди. До таких напрямів можна віднести: «Громадське здоров'я» (прогрес виконання 54 %), «Енергетика» (прогрес виконання 46 %), «Фінансовий сектор» (прогрес виконання 57 %), «Захист прав споживачів» (прогрес виконання 48 %), «Митні питання» (прогрес

виконання 52 %) і «Транспорт, транспортна інфраструктура, поштові та кур'єрські послуги» (прогрес виконання 44 %) [45].

Серед заходів з виконання Угоди про асоціацію у сфері захисту прав споживачів станом на кінець 2021 року Україною виконано наспульні кроки:

- сформовано концептуальні засади державної політики у сфері захисту прав споживачів, а саме – Розпорядженням Кабінету міністрів України за № 217 від 29 березня 2017 року схвалено Концепцію державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року;
- національне законодавство приведено у відповідність до права ЄС щодо загальних вимог щодо безпечності продукції, зокрема прийнято Закон України “Про загальну безпечність нехарчової продукції”, прийнято Постанову Кабінету міністрів України № 168 від 06 березня 2019 року “Про внесення змін до Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів”, встановлено вимоги щодо запобігання використанню дітьми запальничок шляхом видання Наказу Міністерства економічного розвитку і торгівлі України за № 23.01.2018 № 80 “Про затвердження Змін до Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами”, шляхом, прийняття Закону України “Про внесення відповідних змін до Закону України “Про захист прав споживачів” було приведено вимоги до зазначення цін на товари у відповідність до права ЄС а також приведено механізми захисту прав споживачів щодо контрактів, укладених поза діловими приміщеннями, у відповідність до права ЄС. Посилено гарантії та механізми захисту прав споживачів у разі дистанційного надання фінансових послуг шляхом прийняття Закону України “Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг”. Забезпечено захисту прав споживачів при укладенні договору споживчого кредитування шляхом прийняття Закону України “Про споживче кредитування”.

Проте є багато заходів з виконання Угоди про асоціацію у сфері захисту прав споживачів станом на кінець 2021 року, які Україна не виконала. До таких заходів, зокрема можна віднести:

- Врегулювання механізмів судового захисту колективних інтересів споживачів відповідно до права ЄС;
- Встановлення вимог до описових матеріалів пакетів туристичних послуг;
- Визначення прав і обов'язків сторін, а також умов надання або заміни пакету туристичних послуг, у відповідності до права ЄС;
- Запровадження механізмів відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за договором туристичного обслуговування;
- Визначення гарантій та механізмів захисту прав споживачів у разі збуту, продажу та повторного продажу контрактів щодо розподілу часу на використання нерухомості, довгострокових продуктів пов'язаних із відпусткою, а також контрактів із обміну;
- Налагодження співробітництва з ЄС та державами-членами з питань захисту прав споживачів;
- Отримання Україною доступу до системи RAPEX (RAPEX – це система оперативного оповіщення про небезпечні споживчі товари, за винятком харчових продуктів, лікарських препаратів, хімічних речовин, для яких діють окремі системи. Система RAPEX забезпечує відповідні органи оперативною інформацією про небезпечні продукти).

Фактори, які сприяють виконанню Угоди про асоціацію:

- інституційна спроможність державних органів;
- наявність в інституціях фахових експертів з права ЄС, або європейських проектів, які цю підтримку надають;
- сталість політики і незмінність політичних пріоритетів;
- наявність політичної волі долати різного виду супротив, який виникає при наближенні законодавства;

- постійний діалог з бізнесом, та іншими зацікавленими стейкхолдерами в підсекторі;
- вигода від торгівлі з ЄС;
- відсутність необхідності здійснювати значні витрати із бюджету.

Принциповою вимогою споживчої громадськості до державного органу з реалізації споживчої політики та захисту прав споживачів, далі – Нового органу (сьогодні це Держпродспоживслужба), є забезпечення його галузевої незалежності та ефективної співпраці з усіма міністерствами і відомствами, діяльність яких пов'язана з інтересами споживачів. Важливо, щоб реформаторські зміни в діяльності Нового органу базувалися на комплексному підході до системи захисту прав споживачів. Економічні інтереси споживчої спільноти дуже різноманітні і стосуються діяльності багатьох міністерств і відомств. Зі сторони Нового органу необхідна координація діяльності всіх органів виконавчої влади на основі єдиних правил і підходів до питань захисту прав споживачів, базуючись на концептуальному документі, який визначає державну політику у сфері захисту прав споживачів на певний період. Завдяки реформі споживачі мають отримати економічні вигоди, і це є суттєва передумова для розвитку національної економіки. Саме тому серед функцій Нового органу значна увага повинна приділятися розгляду звернень і скарг споживачів з відновленням порушеного права та компенсацією завданої шкоди. Для успішного застосування принципу превентивності потрібно здійснювати систематичний аналіз порушень прав споживачів, їх характеру, кількості, вжитих заходів до порушників та ефективності цих 8 заходів. Порівнюючи між собою результати аналізу щоквартальні або за кожне півріччя можна виявити тенденції змін та планувати необхідні дії для виправлення ситуації. Новий орган повинен ініціювати необхідність державної статистики у сфері захисту прав споживачів та в інтересах спільноти споживачів: наповненість та вартість споживчого кошика та його відповідність фізіологічним і соціальним потребам людини, кількість і характер порушень і порушників споживчого законодавства і законних прав

споживачів, розмір штрафів для порушників та достатність такого розміру тощо.

Є група зобов'язань, в яких спостерігається критична невідповідність. На мою думку, зрушення для данної сфери можуть наступити завдяки прийняттю Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів та затвердженню Кабінетом міністрів України Плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період 2022 року. В процесі аналізу всіх підсекторів в рамках Угоди про асоціацію можна зробити висновок, що є низка факторів, які сприяють успішному виконанню Угоди. Натомість їх нецільове застосування створює постійні проблеми з виконанням Угоди.

РОЗДІЛ 2. Проблемні аспекти гармонізації національного законодавства до права ЄС у сфері захисту прав споживачів

2.1. Встановлення вимог та гарантій захисту прав споживачів під час укладення дистанційних контрактів

Український рівень захисту прав споживачів, включаючи строки розірвання договорів, відповідав законодавству ЄС до прийняття нової Директиви 2011/83/ЄС про права споживачів, оскільки враховував положення Директив 85/577/ЄС та 97/7/ЄС, які втратили чинність. В Директиві 97/7/ЄС Європейського парламенту та Ради "Про захист прав споживачів в дистанційних контрактах" йшлося про те, що поняття "дистанційний контракт" означає будь-який контракт, предметом якого є товари чи послуги, укладений між постачальником та споживачем відповідно до організованої дистанційної торгівлі чи схеми постачання послуг, якою займається постачальник, який, в цілях контракту, вдається до виняткового використання одного чи більше засобів дистанційного зв'язку до та включаючи момент укладення контракту. Директива 2011/83/ЄС спрямована на наближення законодавчих положень держав-членів щодо дистанційних договорів, договорів, що укладені поза діловими приміщеннями, та деяких інших аспектів споживчих відносин з метою покращення функціонування внутрішнього ринку шляхом досягнення високого рівня захисту прав споживачів. В Директивах № 97/7/ЄС та 85/577/ЄС було застосовано принцип мінімальної гармонізації, що призвело до суттєвих відмінностей в правовому регулюванні в державах-членах, а тому мало негативні наслідки для функціонування внутрішнього ринку. Саме тому, в 2011/83/ЄС було застосовано принцип повної гармонізації певних правових положень, зокрема щодо споживчої інформації та права на розірвання договорів, що укладені поза діловими приміщеннями, а також дистанційних договорів. Однак, з метою недопущення зниження загального рівня захисту прав споживачів в країнах-

членах, принцип повної гармонізації застосовується не до всіх положень директиви.

Дистанційним вважається “будь-який договір, що укладений між продавцем та споживачем в рамках організованої схеми дистанційних продажів чи надання послуг без одночасної фізичної присутності продавця і споживача, виключно шляхом використання одного чи декількох засобів дистанційного зв’язку до моменту і в момент укладення договору” (п. 7 ст. 2). Договір, який укладений поза діловим приміщенням, визначається в Директиві як “будь-який договір між продавцем та споживачем:

- укладений в фізичній присутності продавця та споживача на території, що не є діловим приміщенням продавця;
- стосовно якого споживач зробив пропозицію, за умови фізичної присутності продавця та споживача на території, що не є діловим приміщенням продавця;
- що укладається в діловому приміщенні продавця або шляхом використання будь-яких засобів дистанційної комунікації відразу після особистого та індивідуального звернення до споживача на території, що не є діловим приміщенням продавця, та за умови одночасної фізичної присутності споживача та продавця;
- укладений під час екскурсії організованої продавцем з метою проведення рекламних заходів щодо продажу товарів або послуг та укладення відповідних договорів із споживачем” (п. 8 ст. 2).

На жаль, відповідні положення українського законодавства про захист прав споживачів в сфері дистанційних контрактів, та контрактів, що укладені поза діловими приміщеннями (зокрема ст. 12, 13, 15 Закону України “Про захист прав споживачів” [29] та Правила продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями [33] не в повній мірі відповідають вимогам Директиви 2011/83/ЄС та не враховують її новели. Директива також конкретніше регламентує поняття “договір, який укладений поза діловим приміщенням” та “дистанційний договір”. Наприклад, 14-денний

строк відмови від договору продовжується до 12 місяців, якщо споживач не був належним чином проінформований про своє право відмови (ст. 10 Директиви 2011/83/ЄС), а за українським законодавством цей строк продовжується до 90 днів і лише щодо дистанційних договорів (ч. 4 ст. 13 Закону України “Про захист прав споживачів”).

Відносно ст. 13 Закону України “Про захист прав споживачів”, перед укладенням договорів на відстані продавець (виконавець) повинен надати споживачеві інформацію про:

- 1) найменування продавця (виконавця), його місцезнаходження та порядок прийняття претензії;
- 2) основні характеристики продукції;
- 3) ціну, включаючи плату за доставку, та умови оплати;
- 4) гарантійні зобов'язання та інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом продукції;
- 5) інші умови поставки або виконання договору;
- 6) мінімальну тривалість договору, якщо він передбачає періодичні поставки продукції або послуг;
- 7) вартість телекомунікаційних послуг, якщо вона відрізняється від граничного тарифу;
- 8) період прийняття пропозицій;
- 9) порядок розірвання договору.

Факт надання інформації відповідно до вимог ч. 2 ст. 13 Закону України “Про захист прав споживачів” повинен бути підтверджений письмово або за допомогою електронного повідомлення. Інформація, підтверджена таким чином, не може бути змінена продавцем (виконавцем) в односторонньому порядку.

Підтвердження інформації не вимагається, якщо послуга надається засобами дистанційного зв'язку і оплачується через оператора телекомунікаційних послуг.

Якщо відповідно до абзацу 2 ч. 3 ст. 13 Закону України “Про захист прав споживачів” підтвердження інформації не вимагається, споживач може розірвати договір протягом чотирнадцяти днів з моменту його укладення. Якщо інше не передбачено договором, укладеним на відстані, продавець повинен поставити споживачеві товар протягом прийнятного строку, але не пізніше тридцяти днів з моменту одержання згоди споживача на укладення договору.

Про наявність такої умови у договорі споживач повинен бути повідомлений перед укладенням договору в порядку, передбаченому ч. 2 ст. 13 Закону України “Про захист прав споживачів”.

У Директиву 2011/83/ЄС введено кілька нових правил щодо договорів купівлі-продажу щодо товарів та послуг. Директива 2011/83/ЄС накладає нові зобов'язання на підприємців, які здійснюють контракти зі споживачами, зокрема, підприємців, які беруть участь у дистанційному продажу або продажу поза приміщеннями. З практичної точки зору, найважливіші зміни стосуються гарантій для дефектів проданої речі, зокрема щодо продовження гарантійного терміну. До набрання чинності цим законом, гарантійний термін становив один рік для рухомих елементів і трьох років для будівель.

Сама структура гарантії також була змінена, і наслідки цих змін можуть, залежно від їх застосування на практиці, мати далекосяжні наслідки. Наприклад, заміна терміна "Будівництво" з терміном "нерухоме майно" може означати, що відповідальність продавця буде набагато розширено. Положення про гарантію, зроблену під час продажу також було значно розширено. Нові правила поширюються на всі види продажів, зокрема інтернет. Більшість перетворень, що проводяться, мають ключове значення для підприємців при продажу товарів і наданні послуг споживачам. Виробники товарів або підрядники, які згодом продають промислові товари, повинні брати до уваги, що знадобляться більш триваліші гарантійні терміни, ніж ті, які зазвичай застосовувалися до набрання чинності цим законом. Підприємці, які беруть участь у «ланцюжку поставок» проданих товарів споживачам (наприклад,

імпортери, оптовики) повинні перевірити свої угоди на відповідність нового обов'язкового регулювання вимогам кінцевих продавців, у тому числі відповідність товарів гармонізованим стандартам ЄС. Продавці повинні пам'ятати, що продукція повинна відповідати європейським вимогам безпеки та мати відповідне документальне підтвердження, у тому числі наявність СЕ маркування (результат оцінки відповідності продукції вимогам директив та гармонізованим стандартам Європейського Союзу), якщо це передбачено.

Стрімкий розвиток інформаційних технологій виступає одним із основних чинників, які безпосередньо впливають на виникнення нових правовідносин, які досить часто не містять основних норм і положень для їх належного законодавчого врегулювання. З появою мережі Інтернет з'явилася достатня кількість проблем, які стосуються норм цивільного права. Пояснюється це факторами зручності та оперативності, оскільки більшість підприємств здійснюють свою діяльність за допомогою глобальної інформаційної мережі. Тобто Інтернет виступає своєрідною платформою, яка дає змогу не тільки ініціювати, а і навіть укласти певний правочин або ж надати зацікавленому суб'єкту всі інформаційні дані, які дадуть змогу надалі задовольнити певну потребу шляхом укладання правочину [64]. Купівлю-продаж товарів в Інтернеті п. 8 ст. 1 Закону про захист споживачів відносить до договорів, укладених на відстані. Це договір, укладений продавцем зі споживачем за допомогою «засобів дистанційного зв'язку», до яких належать телекомунікаційні мережі, поштовий зв'язок, телебачення та інформаційні мережі, зокрема Інтернет. Світовий досвід свідчить, що купівля-продаж товарів в Інтернеті скоріше є способом мислення менеджера нового покоління, втілений у інформаційній інфраструктурі, що динамічно розвивається і призначена у принципі для економії часу і ресурсів [48].

Станом на сьогодні в Україні є певні механізми і гарантії, які дають змогу здійснити захист прав споживачів. Але, як показує практика, це не завжди можливо внаслідок порушень з боку осіб, які здійснюють продаж товарів у мережі Інтернет, через відсутність належного правового

регулювання щодо здійснення такої діяльності. Нині, навіть попри намагання законодавця врегулювати проблемні аспекти, які пов'язані з укладенням договорів купівлі-продажу товарів на відстані або поза торговельним чи офісним приміщенням, ця сфера наповнена проблемами щодо встановлення прозорого механізму захисту прав споживачів. Навіть за належного правового регулюванню інтернет-купівля/продаж є таким типом відносин, які розуміють під собою підвищений ступінь ризику щодо порушень прав споживача.

2.2 Встановлення вимог та гарантій захисту прав споживачів туристичних послуг

Основним стримуючим фактором розвитку туристичних відносин від появи туристичної галузі у світі до її розквіту залишається проблема пов'язана з неоднаковістю вимог країн світу щодо переміщення туристів, надання туристичних послуг, захисту прав в туристичній сфері. Невичерпним джерелом розвитку у цій галузі є висока конкуренція між виробниками туристичних послуг, які для популяризації власного продукту змушені винаходити нові економічні інструменти задоволення туристичного попиту, належне використання яких вимагає відповідної адаптації існуючого законодавства або створення нового правового регулювання. Виходячи з цього, надзвичайно актуальним постає питання вивчення чинних міжнародно-правових конвенцій, договорів, постанов, регламентів та директив ЄС, а також національного законодавства країн-флагманів туристичної індустрії для розробки науково обгрунтованих рекомендацій з урахуванням світових стандартів, національної специфіки задля вдосконалення та проведення реформ у сфері приватного права в Україні. Розглянемо це питання зі сторони регулювання Українського законодавства. Туристичне споживання має комплексний характер і є специфічною формою споживання туристом продукції індустрії туризму. Воно складається з комплексу різних товарів та послуг, матеріальних і нематеріальних туристичних благ, що задовольняють мотиваційні потреби туриста, а також потреби, пов'язані з забезпеченням

життєдіяльності під час подорожування. Результатом цього виду споживання є для споживача також комплексне враження від відпочинку, оздоровлення та отримане задоволення, а для виробника турпродукту – прибуток [53]. Учасниками правовідносин, які виникають при наданні туристичних послуг, є: виробники туристичних послуг; постачальники туристичних послуг; споживачі туристичних послуг. Сучасне законодавство України регламентує такі основні сфери туристичної діяльності: функціонування об'єктів туристичної індустрії (насамперед засобів розміщення);

У статті 1 Закону України «Про туризм» зазначається, що туристичний продукт є попередньо розробленим комплексом туристичних послуг, які турист може обрати один із декількох варіантів туристичних подорожей, внесених до переліку туроператор (турагент). Натомість відповідно до Директиви ЄС 2015/2302 про пакетні тури турпакетом може вважатись замовлення туристом онлайн окремих туристичних послуг у різних туроператорів, але з єдиною метою – здійснити туристичну подорож. Отже, турпакет створюється самостійно туристом за допомогою інтернет платформи. Для того, щоб туристичні послуги, замовлені у різних туроператорів, вважались турпакетом, ці послуги повинні бути замовлені туристом через взаємне онлайн-бронювання і між першим та останнім бронюванням туристичних послуг повинно пройти не більше ніж 24 години. Коли турист забронював авіаквиток онлайн і отримав на електронну пошту лист-підтвердження бронювання авіаквитка, що містив також пропозицію оформити прокат автомобіля та гіперпосилання на неї. Якщо турист використає це гіперпосилання та здійснить бронювання прокату автомобіля, то відповідно до Директиви ЄС 2015/2302 про пакетні тури такі туристичні послуги, замовлені у двох різних суб'єктів (авіакомпанії та компанії з прокату автомобілів), будуть вважатись єдиним турпакетом, а права туриста будуть захищатись згідно з положеннями цієї Директиви ЄС [49]. У статті 20 Закону України «Про туризм» лише зазначено, що договір на туристичне обслуговування може укладатись в електронній формі, однак спеціального

правового регулювання щодо бронювання та придбання турпакетів в електронній формі цей нормативно-правовий акт не містить. Відсутність визначення турпакету та туристичної послуги на законодавчому рівні, використання у нормативно-правових актах економічного терміна «туристичний продукт» для характеристики предмета договору про надання туристичних послуг, неоднозначне трактування двох і більше туристичних послуг [72] які надаються у межах одного договору на туристичне обслуговування на практиці, як комплексної туристичної послуги чи як окремих туристичних послуг, відображення у законопроектах традиційного підходу до збереження концепції туристичного продукту як предмета договору про надання туристичних послуг.

Основні права відповідно до Директиви ЄС 2015/2302:

- Туристи отримують всю істотну інформацію про пакетний тур до укладення договору про реалізації пакетного туру.
- Завжди є щонайменше один оператор, який відповідає за належне надання всіх туристських послуг, включених до договору.
- Туристам надається номер телефону екстреного зв'язку або дані про контактну
- пункт, в якому вони можуть зв'язатися з організатором або турагентом.
- Туристи можуть передати пакетний тур іншій особі з попереднім повідомленням і, можливо, з додатковими витратами.
- Ціна пакету послуг може бути збільшена тільки в тому випадку, якщо підвищуються конкретні витрати (наприклад, ціни на паливо) і якщо це прямо передбачено в договорі, і в будь-якому випадку не пізніше ніж за 20 днів до початку пакетного туру. Якщо ціна збільшується більш, ніж на 8% від вартості пакетного туру, турист може розірвати договір. Якщо організатор залишає за собою право на підвищення ціни, у туриста є право на зниження ціни при зниженні відповідних витрат.

- Туристи можуть розірвати договір без виплати збору за розірвання і отримати повний повернення всіх сплачених сум, якщо будь-який з істотних умов пакетного туру, за винятком ціни, було значно змінено. Якщо до початку пакетного туру відповідальний за пакетний тур оператор скасовує його, туристи мають право на повернення засобів і компенсацію (при необхідності).
- Туристи можуть розірвати договір без виплати збору за його розірвання до початку пакетного туру в разі надзвичайних обставин, наприклад, якщо є серйозні проблеми з безпекою в пункті призначення, які можуть вплинути на виконання пакетного туру.
- Крім того, туристи можуть в будь-який час розірвати договір до початку пакетного туру при умови сплати відповідного і обґрунтованого збору за розірвання договору.
- Якщо після початку пакетного туру істотні елементи пакетного туру не можуть бути надані відповідно до договору, туристу повинні бути запропоновані відповідні альтернативні варіанти без будь-яких додаткових витрат. Турист може розірвати договір без виплати збору за розірвання, якщо послуги не надаються відповідно до договором, що істотно впливає на виконання пакетного туру, і при цьому Замовник не усуває проблему.

Залежно від зазначених видів договорів, що укладаються у сфері туристичної діяльності, цивільну відповідальність суб'єктів туристичної діяльності можна розподілити на три групи: а) відповідальність туроператора (турагента) перед туристом; б) відповідальність туроператора (турагента) перед партнерами; в) відповідальність туриста, об'єднання туристів перед туроператором (турагентом). На українських просторах обговорюється питання про те, чи застосовуються положення Закону України «Про захист прав споживачів» при відмові туриста від послуг, оскільки при цьому відсутня туристична послуга як така. Для визначення цього треба скористатися із визначених законодавцем понять «замовник» і «виконавець» (ст. 901 ЦК України). Тобто, якщо фізична особа уклала договір на туристичне обслуговування, між цією особою і туроператором виникли правовідносини,

які регулюються ЗУ «Про туризм» [36] і складовою частиною цих відносин є зміна умов договору, його розірвання (відмови від виконання), невиконання або неналежне виконання (ст. 20 ЗУ «Про туризм») [50].

Туризм відіграє важливу роль в економіці ЄС. Тому цьому питанню приділяється значна увага. Саме питанню якості надання туристичних послуг у ЄС регламентується в Директиві 2015/2302 Європейського Парламенту та Ради від 25 листопада 2015 року щодо пакетних поїздок та пов'язаних з ними поїздок, що включають у себе не менш 2-3 компонентів (транспортування, розміщення у готелі, тощо). Така послуга повинна надаватися якнайменше на 24 години, або вона має включати розміщення на ніч. Комплексність турів не обмежується часовими рамками, тобто складові комплексу можуть бути замовлені як разом, так і окремо [27]. Норми Директиви забезпечують захист для пов'язаних поїздок, коли, наприклад, турист бронює рейс на веб-сайті, а потім бронює готель на іншому веб-сайті. Організатор туру визначається як особа [59], що регулярно влаштовує комплексні тури та здійснює інші туристичні послуги, продає або пропонує їх безпосередньо або через продавця; продавець - як особа, яка пропонує та продає комплексні подорожі тощо, що були попередньо сформовані організатором. Суб'єктами відповідальності за неналежне виконання умов контракту є і організатор, і продавець незалежно від форми їх вини (за вибором споживача). Директива 2008/122/ЄС про захист прав споживачів у зв'язку з деякими аспектами таймшеру, довгострокових відпусток, перепродажу та обміну договорів. Метою нової директиви є створення спрощеної і узгодженої основи для регулювання таймшера і довгострокових продуктів для відпочинку, а також їх обміну і подальшого перепродажу. Відповідно до Директиви, то договір таймшеру - це угода тривалістю не менше року, в якій покупець, на власний вибір, набуває право використання однієї або більше ночівлі протягом одного або більше періоду користування. Крім того, Директива стосується будь-якої форми відпустки (в тому числі відпочинку на кораблях (круїзи) та використання іншої рухомої власності). Для скорочення зловживань та шахрайства існують певні правничі

вимоги до укладення договору, щодо змісту, виконання та інших особливостей, які передбачені Директивою, а також національним законодавством держав-членів ЄС. По-перше, перед укладення договору турагент зобов'язаний надати всю необхідну інформацію у зрозумілій формі. Також існують деякі обмежувальні заходи щодо продажу, маркетингу та реклами таймшеру. Для реалізації прав клієнта існує можливість у строк 14 днів опісля укладення договору розірвати його без пояснення причин і отримати сплачені кошти. Інформація, яка надається турагент, є детальною.

Для упорядкування судової практики вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів взагалі, та, відповідно, й у сфері туристичних послуг, позитивний вплив має постанова Верховного Суду України від 03 липня 2013 р. у справі № 6-42цс13. Вона містить наступний правовий висновок: «За змістом ч.І, 2, 10 ст. 20, ч.2 ст. 30, ч. І та 2 ст. 32, ч.1 ст. 33 ЗУ «Про туризм», ч. 4 ст. 10 ЗУ України «Про захист прав споживачів», ст. 610 і 611, ч.5 ст. 653, ч.1 ст. 901 ЦК України майнову відповідальність несе суб'єкт туристичної діяльності, який порушив законодавство в галузі туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, порушив умови договору між туристом і суб'єктом туристичної діяльності з надання туристичних послуг, та за вини якого замовнику (туристу) завдано збитків. Різне тлумачення судами істотної умови договору на «туристичний продукт у вигляді туру» [66] без визначення його співвідношення з поняттям «тур» і «тур пакет». Тож судова практика свідчить про необхідність конкретизації понять «туристичний продукт», «тур», «турпакет». У разі встановлення судом фактів видачі туроператором ваучера, який є формою письмового договору на туристичне обслуговування, зміни туроператором в односторонньому порядку істотних умов договору на туристичне обслуговування та невжиття ним необхідних заходів про попередження туриста щодо такої зміни, відповідальність за порушення істотних умов договору не може нести інший суб'єкт туристичної діяльності з надання туристичних послуг, ніж туроператор» [44] . Таке положення міжнародних актів, зокрема ст. 15 Міжнародної конвенції ООН щодо

контракту на подорожування (1970 р.), розглядається як організатор подорожі і несе відповідальність за збиток, що випливає з цього порушення [58] .

Отже, Ратифікація Угоди про асоціацію між Україною та ЄС поряд з безвізовим режимом стала першим кроком на шляху до незворотного процесу існування України в спільному з ЄС економічному та правовому просторі, адже, як закріплено в самій Угоді про асоціацію – вона залишає відкритим майбутній розвиток відносин Україна – ЄС. За таких умов необхідність розвитку туристичної галузі України стає одним з пріоритетних напрямків держави. Україна має гарні передумови, щоб увійти до найрозвиненіших у туристичному відношенні країн світу. Розвитку туристичної діяльності сприяє географічне розташування України – держави, яка знаходиться в центрі Євразійського континенту, має сприятливий клімат, володіє унікальними історичними і природними ландшафтами. Однак, зробити Україну більш привабливою для туристів можна лише за чіткої організації туристичної діяльності та збалансованого правового регулювання, оновленню та модернізації механізмів державного регулювання туристичної діяльності, шляхом використання європейського досвіду. Основними нормативно-правовими актами, які регулюють зазначене питання, є: Конституція України, Закон України «Про туризм», Закон України «Про захист прав споживачів», Цивільний кодекс України, Господарський кодекс України, Закон України «Про міжнародні договори України» та інші. Водночас подальший розвиток туристичної галузі гальмується у зв'язку з певними недоліками правового регулювання:

- 1) недосконалість законодавчої та нормативно-правової бази в галузі туризму та захисту прав туристів;
- 2) недостатній рівень розвитку туристичної інфраструктури та її відображення в законодавстві;
- 3) відсутність правової регламентації якості послуг засобів розміщення, які відповідають міжнародним стандартам та сертифікаційним вимогам;

4) нестане правове регулювання щодо забезпеченості професійними кадрами в галузі туризму.

Таким чином, для більш чіткого визначення правових засад в системі господарсько-правового регулювання туристичної галузі необхідне внесення змін щодо основної термінології в галузі туризму, що міститься в Законі України «Про туризм».

Аналіз Закону України «Про туризм» і Директиви ЄС 2015/2302 дає змогу констатувати істотні відмінності в концепції правового регулювання та праворозуміння понять «турпакет» і «туристичний продукт». Можна викремити такі відмінності між туристичним продуктом за Законом України «Про туризм» і турпакетом за Директивою ЄС 2015/2302: національний туристичний продукт є завжди заздалегідь сформованим туроператором комплексом туристичних послуг, а турпакет відповідно до Директиви ЄС 2015/2302 може бути як сформований туроператором, так і створений самостійн туристом через інтернет-платформи туристичних послуг; туристичний продукт містить послуги не пов'язані з перевезенням і розміщенням, а турпакет може складатися з послуги оренди (найму) транспортних засобів; у Законі України «Про туризм» немає взаємозв'язку між послугами розміщення і перевезення до туристичних послуг, з іншого боку, а турпакеті Директиви ЄС 2015/2302 вказується, що інші послуги повинні охоплювати значну частину турпакету (25 % і більше). Отже, розуміння турпакету за Директивою ЄС 2015/2302 є сьогодні набагато ширшим, ніж розгляд туристичного продукту за національним законодавством

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Здійснивши дослідження правового регулювання захисту прав споживачів в Європейському Союзі та в Україні на підставі вищеперерахованого, можна підсумувати, що :

1. Робота в галузі забезпечення прав споживачів в Україні помітно активізувалася. Розроблені нормативно-правові акти або розглядаються проекти змін і доповнень до законодавчих актів у сфері антимонопольного регулювання та у сфері захисту прав споживачів. Відбулися реорганізації в органах державного управління, до функцій яких віднесено контроль за дотриманням законодавства у споживчих сферах. Ці зміни істотно підвищили ефективність роботи відповідних державних органів, дали їм нові можливості і повноваження щодо виявлення і припиненню діяльності тих суб'єктів господарювання, які порушують закон.

2. Зусилля Європейської комісії, спрямовані на завершення формування внутрішнього ринку, визначили ефективний механізм реалізації справжньої політики в галузі охорони здоров'я та фізичної безпеки споживачів. Прийнятий Європейською комісією 13 листопада 2020 року Новий порядок денний щодо споживачів та оновлену загальну стратегічну основу споживчої політики ЄС має на меті краще підготувати ЄС для того, щоб вирішувати нові виклики для прав споживачів і можливості для розширення прав і можливостей споживачів, викликані переходом на зелений і цифровий, пандемією COVID і планами відновлення після COVID-19; ефективніше захищати вразливих споживачів у нових економічних реаліях кризи COVID-19 та її ймовірних наслідків; розглянути зростаючу важливість міжнародного співробітництва та ефективного забезпечення прав споживачів в епоху глобалізації. Європейська комісія вирішуватиме основні проблеми споживачів, викликані пандемією, шляхом продовження захисту прав споживачів у туристичному секторі; вивчення довгострокового впливу

COVID-19 на моделі споживання європейців; продовження боротьби зі споживчими шахрайствами, недобросовісною маркетинговою практикою та шахрайством.

3. Зобов'язання України за Угодою про Асоціацію включають 71 захід у рамках 22 завдань, при цьому станом на кінець 2020 року було виконано 42% зобов'язань. Зокрема, схвалено Концепцію державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року, прийнято Закон України “Про загальну безпечність нехарчової продукції”, прийнято Постанову Кабінету міністрів України № 168 від 06 березня 2019 року “Про внесення змін до Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів”, видано Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України “Про затвердження Змін до Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами” також Закон України “Про внесення відповідних змін до Закону України “Про захист прав споживачів”, прийнято Закон України “Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг”, прийнято Закон України “Про споживче кредитування”. Наявні також і недоліки й заходи з виконання Угоди про асоціацію у сфері захисту прав споживачів, які станом на кінець 2021 року Україною не втілені, серед яких можна виокремити врегулювання механізмів судового захисту колективних інтересів споживачів відповідно до права ЄС яке залишається на етапі впровадження; доповнення та внесення вимог до описових матеріалів пакетів туристичних послуг; визначення кола прав і обов'язків сторін, у відповідності до права ЄС; запровадження суворішої відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань; визначення гарантій у продажу та перепродажу контрактів щодо тайшмерингу на використання нерухомості, довгострокових продуктів; налагодження співробітництва з ЄС та державами-членами з питань захисту прав споживачів.

На мою думку, позитивні зрушення у сфері захисту прав споживачів можуть наступити завдяки прийняттю Концепції державної політики у сфері

захисту прав споживачів та затвердженню Кабінетом міністрів України Плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період 2022 року. Аналізуючи підсектори в рамках Угоди про асоціацію можна зробити висновок, що є факторів, які позитивно впливають на виконання Угоди. Натомість їх нецільове застосування створює постійні проблеми з виконанням Угоди.

4. На сьогодні існує декілька сфер, регулювання яких призводять до численних випадків порушення прав споживачів, а споживач опіся залишається з проблемами порушеного права, серед яких: неврегульовані питання захисту споживчих прав у сфері електронної торгівлі, відсутність дієвих механізмів захисту від нечесної торговельної діяльності, неефективний доведення невунуватості щодо прав споживачів при гарантійному обслуговуванні продукції. Купуючи продукцію в інтернет-магазинах споживачам доволі часто надається недостовірна інформація про продукцію, її маркування, ціну, умови доставки, не вказується термін гарантії, відсутності відомостей про суб'єкта господарювання, що ускладнює аб навіть унеможивлює здійснення заходів державного нагляду (контролю) Держпродспоживслужбою, у разі порушення суб'єктом господарювання законодавства про захист прав споживачів. На жаль, положення українського законодавства про захист прав споживачів в сфері дистанційних контрактів, не цілком співпадає з вимогами Директиви 2011/83/ЄС та не враховують її оновлення. Українське законодавства не приділяє достатньої уваги щодо ширшому обсягу інформації, що повинен бути наданий споживачу перед укладенням договору, на відміну від Європейського. Директива передбачає значно ширший обсяг інформації, що повинен бути наданий споживачу перед укладенням договору. З метою уникнення можливих проблем у правозастосуванні Директива також конкретніше розкриває поняття “договір, який укладений поза діловим приміщенням” та “дистанційний договір”. Крім того, директивою забезпечується гарантію у випадку розірвання дистанційного договору. Наприклад, термін відмови від договору

продовжується до 12 місяців, якщо споживачу не було надано своєчасну інформацію щодо права відмови (ст. 10 Директиви 2011/83/ЄС), а стосовно українського законодавством строк продовжується до 90 днів і лише на дію щодо дистанційних договорів (ч. 4 ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів»).

5. Прийнятий ще у 1995 році Закон України «Про туризм» не відповідає сучасним реаліям та потребує внесення комплексних змін, які б забезпечували інтереси та сучасні потреби суспільства, враховували міжнародний досвід, світові тенденції розвитку туризму та відповідали запиту суб'єктів туристичної діяльності. Проблемним аспектом виконання Україною своїх зобов'язань за Угодою про асоціацію є те, що у Додатку XXXIX вказана Директива 90/314/ЄЕС, яка 2018 року втратила чинність і була замінена Директивою 2015/2302 про пакетні подорожі та пов'язані туристичні послуги. Чинна Директива досі не перекладена українською мовою, що ускладнює узгодження термінологічного апарату та її імплементацію. Серед іншого, в українському законодавстві мають бути встановлені вимоги до описових матеріалів пакетів туристичних послуг, визначені права й обов'язки сторін, а також умов надання або заміни пакету туристичних послуг; запроваджені механізми відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за договором туристичного обслуговування; визначені гарантії та механізми захисту прав споживачів у разі збуту, продажу та повторного продажу контрактів щодо розподілу часу на використання нерухомості, довгострокових продуктів пов'язаних із відпусткою, а також контрактів із обміну.

З метою оновлення чинного законодавства України в контексті виконання зобов'язань за Угодою про асоціацію з питань правового регулювання захисту прав споживачів пропонуємо внести наступні **пропозиції та доповнення** до деяких законодавчо-нормативних актів України, а саме:

- Прийняти нову редакцію Закону України «Про захист прав споживачів», де, серед іншого, окремо врегулювати особливості захисту прав

споживача цифрової продукції; удосконалити можливості для звернення громадських організацій споживачів до суду.

- Доповнити п. 2 ч. 1 ст. 8 ЗУ «Про захист прав споживачів» підпунктом 2¹: «визнання договору недійсним, якщо продавець навмисно ввів споживача в оману щодо обставин, які мають істотне значення і неможливості використовувати річ за цільовим призначенням».

- Внести зміни до Закону України «Про туризм» щодо правового регулювання прав споживачів та обов'язків продавців комплексних туристичних послуг (пакетних турів)

Список використаних джерел

1. Конституція України від 28.06.1996 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 14.10.2021);
2. Міжнародна конвенція ООН щодо контракту на подорожування (1970 р.) URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_415#Text (дата звернення: 15.10.2021);
3. Директива 2001/95/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 3 грудня 2001 року про загальну безпеку продукції URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32001L0095&qid=1638194645342> (дата звернення: 15.10.2021);
4. Директива 2006/114/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 12 грудня 2006 року щодо оманливої та порівняльної реклами, URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32006L0114&qid=1638194763020> (дата звернення: 10.10.2021);
5. Директива 98/6/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 16 лютого 1998 року про захист споживачів у вказівці цін на продукти, які пропонуються споживачам, URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31998L0006&qid=1638195865148> (дата звернення: 15.10.2021);
6. Директива № 93/13/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 5.04.1993 про недобросовісні умови у споживчих контрактах
7. Директива 1999/44/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 25 травня 1999 року щодо деяких аспектів продажу споживчих товарів та пов'язаних з ними гарантій, URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31999L0044&qid=1638195819447>, (дата звернення: 15.10.2021);

8. Директива 2009/48/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 18 червня 2009 року про безпеку іграшок, URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32009L0048&qid=1638195766214>, (дата звернення: 14.10.2021);
9. Директива Ради 91/533/ЄЕС від 14 жовтня 1991 року про зобов'язання роботодавця інформувати працівників про умови, що застосовуються до контракту або трудових відносин, URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31991L0533&qid=1638195719005>, (дата звернення: 15.10.2021);
10. Директива Ради 91/383/ЄЕС від 25 червня 1991 року, що доповнює заходи щодо заохочення покращення безпеки та здоров'я на роботі працівників, які мають трудові відносини на певний строк або тимчасові трудові відносини, URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31991L0383&qid=1638196657493>, (дата звернення: 15.10.2021);
11. Директива Ради 2001/23/ЄС від 12 березня 2001 року про наближення законів держав-членів, що стосуються захисту прав працівників у разі передачі підприємств, підприємств або частин підприємств або бізнесу, URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32001L0023&qid=1638195648328> (дата звернення: 10.10.2021);
12. Директива Ради 2010/18/ЄС від 8 березня 2010 року про імплементацію переглянутої Рамкової угоди про відпустку по догляду за дитиною, укладеної між BUSINESSEUROPE, UEAPME, CEEP та ETUC та скасування Директиви 96/34/ЄСЮ, URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32010L0018&qid=1638196717375>, (дата звернення: 17.10.2021);
13. Директива Ради 2006/112/ЄС від 28 листопада 2006 р. про загальну систему податку на додану вартість, URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32006L0112&qid=1638195593988>, (дата звернення: 17.10.2021);

14. Директива 98/6/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 16 лютого 1998 р. про захист прав споживачів при вказівці цін на продукти, що пропонуються споживачам, URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31998L0006&qid=1638195539244>, (дата звернення: 12.10.2021);
15. Директива 2002/65/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 23 вересня 2002 року щодо дистанційного маркетингу споживчих фінансових послуг та внесення змін до Директиви Ради 90/619/ЄЕС та Директив 97/7/ЄС та 98/27/ЄС, URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32002L0065&qid=1638195485987> (дата звернення: 12.10.2021);
16. Директива 2008/122/ЄС Європейського парламенту та Ради від 14 січня 2009 року про захист споживачів щодо певних аспектів використання часу, довгострокових відпускних продуктів, договорів перепродажу та обміну, URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32008L0122&qid=1638195407184> (дата звернення: 13.10.2021);
17. Директива 2008/48/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 23 квітня 2008 року про кредитні угоди для споживачів та скасування Директиви Ради 87/102/ЄЕС, URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32008L0048&qid=1638195357892>, (дата звернення: 13.10.2021);
18. Директива (ЄС) 2019/2161 Європейського Парламенту та Ради від 27 листопада 2019 року про внесення змін до Директиви Ради 93/13/ЄЕС та Директив 98/6/ЄС, 2005/29/ЄС та 2011/83/ЄС Європейського Парламенту та Ради щодо кращого забезпечення виконання та модернізації правил захисту прав споживачів Союзу, URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L2161&qid=1638195260706>, (дата звернення: 17.10.2021);

19. Директива (ЄС) 2019/770 Європейського Парламенту та Ради від 20 травня 2019 року щодо деяких аспектів, що стосуються контрактів на постачання цифрового контенту та цифрових послуг, URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770&qid=1638195192327>, (дата звернення: 11.10.2021);
20. Директива 2011/83/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 25 жовтня 2011 року про права споживачів, яка вносить зміни до Директиви Ради 93/13/ЄЕС та Директиви 1999/44/ЄС Європейського Парламенту та Ради та скасовує Директиву Ради 85 /577/ЄЕС та Директива 97/7/ЄС Європейського Парламенту та Ради, URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0083&qid=1638195128255>, (дата звернення: 11.10.2021);
21. Директива (ЄС) 2015/2302 Європейського Парламенту та Ради від 25 листопада 2015 року про пакетні подорожі та пов'язані подорожі, яка вносить зміни до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви 2011/83/ЄС Європейського Парламенту та Європейського Союзу. Ради та скасування Директиви Ради 90/314/ЄЕС, URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302&qid=1638195007571>, (дата звернення: 10.10.2021);
22. Господарський Кодекс України URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/436-15> (дата звернення: 14.10.2021).
23. Кодекс України про адміністративні правопорушення URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10#Text> (дата звернення: 13.10.2021).
24. Кримінальний кодекс України URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2341-14#Text>. (дата звернення: 13.10.2021).
25. Цивільний Кодекс України URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 14.10.2021).

26. Консолідовані версії Договору про Європейський Союз та Договору про функціонування Європейського союзу URL:
https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_b06#Text (дата звернення: 13.10.2021).
27. Рішення СПЄС у Справі Є - 400/00 Club Tour, Viagens e Turismo SA v. Alberto Carlos Lobo Goncalves Garrido, and Club Med Viagers Ld (2002) ECR I-4051. URL: http://ekmair.ukma.edu.ua/bitstream/handle/123456789/19150/Khanyk-Pospolitalak_Zakhyst_prav_spozhyvachiv.pdf?sequence=1&isAllowed=y (дата звернення: 14.10.2021).
28. «Про загальну безпечність нехарчової продукції» : Закон України від 02.12.2010 № 2736-VI, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2736-17#Text> (дата звернення: 14.10.2021).
29. «Про захист прав споживачів»: Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення: 14.10.2021).
30. «Про міжнародні договори України» Закон України від 29.06.2004 № 1906-IV, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1906-15#Text> (дата звернення: 14.10.2021).
31. «Про споживче кредитування»: Закону України від 15.11.2016 № 1734-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19#Text> (дата звернення: 14.10.2021).
32. «Про туризм»: Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 14.10.2021).
33. Правила продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями: Наказ Міністерства економіки України 19.04.2007 № 103 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1181-07#Text> (дані звернення: 14.10.2021).

34. «Про внесення змін до Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів» : Постанова Кабінету Міністрів України від 10.03.2017 № 136, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/136-2017-%D0%BF#Text> (дата звернення: 14.10.2021).
35. «Про внесення змін до Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів» : Постанова Кабінету міністрів України № 168 від 06.03.2019 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення: 14.10.2021).
36. Проект закону про внесення змін до Закону України «Про туризм» щодо удосконалення державної політики у сфері туризму № 8317 від 20.04.2018 URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=63927 (дата звернення: 15.10.2021);
37. План заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 27.12.2017 № 983 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/983-2017-%D1%80#n12> (дата звернення: 15.10.2021);
38. Пояснювальна записка від 05.10.2021 до проекту Закону України «Про захист прав споживачів» за №6134 (у новій редакції) URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=72932 (дата звернення: 15.10.2021);
39. Правила роздрібної торгівлі непродовольчими товарами : Наказ Міністерства економічного розвитку і економіки України від 23.01 2018 № 80, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0181-18#Text> (дата звернення: 15.10.2021);
40. Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 29

- березня 2017 року № 217, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/217-2017-%D1%80#Text> (дата звернення: 15.10.2021);
- 41.Постанова Київського апеляційного суду від 02 червня 2021 року у справі №752/25832/18, URL: <https://verdictum.ligazakon.net/document/97427041> (дата звернення: 15.10.2021);
- 42.Постанова Верховного Суду України від 03 липня 2013 р. у справі №6-42цс13, URL: <https://verdictum.ligazakon.net/document/32348498> (дата звернення: 15.10.2021);
- 43.Постанова Касаційного адміністративного суду Верховного Суду України від 31 травня 2021 року по справі № 640/8656/19, URL: <http://iplex.com.ua/doc.php?regnum=97284144&red=10000380a0c13f976bbfa988536cf9ab5a9162&d=5>, (дата звернення: 15.10.2021);
- 44.Правовий висновок Верховного Суду України у спорі про захист прав споживачів, відшкодування майнової та моральної шкоди. URL: <https://court.gov.ua/press/news/996830/> (дата звернення: 15.10.2021);
- 45.Пульс Угоди моніторинг реалізації плану заходів з виконання Угоди про асоціацію України з Європейським Союзом, URL: <https://pulse.kmu.gov.ua/ua/current-progress> (дата звернення: 15.10.2021);
- 46.Звіт про виконання Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом 2015-2020 рр URL: <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/zviti-pro-vikonannya/aa-implementation-report-2015-2020-ukr-final.pdf> (дата звернення: 15.10.2021);
- 47.Безбах В.В., Капустін А.Я., Пучінський В.К.. Право Європейського Союзу: правове регулювання торгового обороту. Зерцало, 1999.
- 48.Брижко В.М. До питання е-торгівлі та захисту персональних даних. / В.М. Брижко, Швець М.Я. Правова інформатика. № 1. 2007. С. 14–15.
- 49.Бузинний А. Захист прав споживачів: як обґрунтувати свою позицію? URL: <https://pravdop.com.ua/publications/kommentarii-zakonodatelstva/249/>, (дата звернення: 15.10.2021);

- 50.Васіцька І. Верховний Суд України про захист прав споживачів (аналіз судової практики за 2009-2012 роки) / І. Васіцька // Бухгалтерія. – 2013. – № 11. – С. 54-59;
- 51.Іваненко, Л. М. Захист прав споживачів. Підручник / Л. М. Іваненко, О. М. Язвінська. – К.: Юрінком Інтер, 2014. – 496 с.;
- 52.Замрига А., Теоретико-правове регулювання правового статусу споживача в господарських відносинах УДК 346.548 – 2016 рік;
- 53.Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг URL: http://tourlib.net/books_ukr/lubiceva_rtp43.htm (дата звернення: 14.10.2021);
- 54.Машиністова М.С. Особливості захисту прав споживачів на сучасному етапі розвитку цивільного законодавства УДК 346.548:332.135.
- 55.Муравйов, В. І. Проблеми гармонізації законодавства держав-членів та третіх країн в контексті європейської інтеграції / В. І. Муравйов // Український щорічник міжнародного права. – К.: Видавничий дім «Промені», 2010. – С. 286–319.
- 56.Патрік фон Браунмюль, Байко Р., Васильєва Л. Захист прав споживачів: стандарти ЄС та України URL: https://feao.org.ua/wp-content/uploads/2016/05/FEAO_Zahyst_prav_EU_Ukr_A4_block_03.pdf (дата звернення: 14.10.2021);
- 57.Письменна О. П., Політика Європейського Союзу щодо захисту прав споживачів. УДК 346.548
- 58.Погорецька Н. В. Проблемні питання міжнародного туризму URL: dspace.nlu.edu.ua/handle/123456789/7995 (дата звернення: 14.10.2021);
- 59.Семенова М.В. Господарсько-правове регулювання туристичної діяльності: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Харків, 2017. 20 с.
- 60.Саванець, Л. Права споживача у разі придбання товару неналежної якості за законодавством Європейського Союзу та України. Актуальні проблеми правознавства. Тернопіль : ТНЕУ, 2017. № 1. С. 36-42.

- 61.Саванець Л. Гармонізація європейського колізійного та матеріального права у сфері захисту прав споживачів. Актуальні проблеми правознавства. 2016. Вип. 2. С. 71-76
- 62.Станкова І.М. Цивільно-правове регулювання захисту прав споживачів у сфері надання послуг. автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Одеса. 2021
- 63.Улай Лоїк. Конституція та інтеграція: два джерела створення Європейського Союзу // *Revue française de droit administratif*. - 2009. - Т. 19. - N. 5, вересень-жовтень. - С. 859-875.
- 64.Харитонов, О.І. Харитонов. Є.О. ІТ-право: поняття та сутність. Одеса : Фенікс, 2017. 96 с
- 65.Хоменко М., Коробцова Н. Основні гарантії і механізми захисту прав споживачів під час придбання продукції через мережу інтернет УДК 347.454
- 66.Яворський Р.І. Договір про надання туристичних послуг: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. К., 2015. 19 с
- 67.Язвінська О.М. Історія консьюмеризму в США / О.М. Язвінська // Гуманітарні науки і сучасність. – К., 2002.
- 68.Повідомлення Європейської комісії, Європейський порядок денний споживачів — підвищення впевненості та зростання, 22.5.2012 COM (2012) 225 остаточний.
- 69.Special Eurobarometer 501 (March 2020) Attitudes of European citizens towards the environment URL: <https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/survey/getSurveydetail/instruments/special/surveyky/2257> (дата звернення: 14.10.2021);
- 70.The BIT report on online harm and manipulation describes several interesting options, including proposals on the use of data to identify vulnerable consumers (p. 52), and other measures (e.g. self-exclusion). URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0696&from=EN> (дата звернення: 14.10.2021);

71. Споживча стратегія. Європейський порядок денний щодо споживачів — це стратегічне бачення Європейської комісії щодо споживчої політики.

URL: https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection-policy/consumer-strategy_en (дата звернення: 14.10.2021);

72. Положення про пакетні подорожі та пов'язані подорожі 2018: рекомендації для бізнесу. URL: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/749498/package-travelregulations-2018.pdf (дані звернення: 14.10.2021).