

Міністерство освіти і науки України
Національний університет
«Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»

Навчально-науковий інститут фінансів, економіки, управління та права
Кафедра публічного управління, адміністрування та права

Кваліфікаційна робота

тема:

**«Удосконалення державної політики України в сфері захисту прав
споживачів»**

Виконав:

студент групи 2мДС

спеціальності 281

«Публічне управління та адміністрування»

Бутенко Ігор Романович

Науковий керівник: професор кафедри
публічного управління, адміністрування
та права, доктор юридичних наук
Єрмак Олександр Олександрович

Полтава – 2023 рік

ЗАВДАННЯ

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ ОПИС ТА АНОТАЦІЯ ДИПЛОМНОЇ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

Бібліографічний опис:

Бутенко Ігор Романович Удосконалення державної політики України в сфері захисту прав споживачів. Спеціальність: 281 «Публічне управління та адміністрування». Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка». Навчально-науковий інститут фінансів, економіки та менеджменту. Кафедра публічного управління, адміністрування та права. Науковий керівник: Єрмак Олександр Олександрович професор кафедри публічного управління, адміністрування та права, доктор юридичних наук. Полтава. 2023 рік.

Зміст роботи: робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел.

Анотація. У роботі визначено сутність та значення державної споживчої політики; нормативно-правова регламентація системи захисту прав споживачів; охарактеризовано політику Європейського Союзу в сфері захисту прав споживачів; досліджено інституційне забезпечення системи захисту прав споживачів в Україні; проаналізовано Концепцію державної політики у сфері захисту прав споживачів до 2028 року; визначено особливості впровадження державної споживчої політики на території Полтавської області; надані пропозиції щодо вдосконалення нормативно-правової бази у сфері захисту прав споживачів; проаналізовано способи адаптації досвіду Європейського Союзу в контексті впровадження реформи у сфері захисту прав споживачів; визначено способи удосконалення державної політики у сфері захисту прав споживачів на території Полтавської області.

Ключові слова: державна політика, споживча політика, захист прав споживачів, нормативно-правове регулювання, реформа.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	8
1.1. Сутність та значення державної політики у сфері захисту прав споживачів.....	8
1.2. Нормативно-правове регулювання системи захисту прав споживачів.....	16
1.3. Політика Європейського Союзу в сфері захисту прав споживачів ..	28
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ В СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ	43
2.1. Аналіз інституційного забезпечення системи захисту прав споживачів в Україні	43
2.2. Дослідження Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів.....	56
2.3. Аналіз впровадження державної політики в сфері захисту прав споживачів на території Полтавської області.....	70
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	84
3.1. Удосконалення нормативно-правової бази у сфері захисту прав споживачів.....	84
3.2. Адаптація досвіду Європейського Союзу в контексті впровадження реформи у сфері захисту прав споживачів в Україні.....	96
3.3. Удосконалення державної політики у сфері захисту прав споживачів на території Полтавської області	111
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	121
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	128
ДОДАТКИ.....	137

ВСТУП

Актуальність теми. Світовий досвід підтверджує, що поступовий розвиток і ефективність економіки, постійне підвищення якості товарів та послуг неможливі без механізму державного регулювання процесів виробництва і торгівлі, володіння ситуацією на споживчому ринку. Для цього держава користується цілим арсеналом адміністративно-правових та економічних заходів. Вона відіграє найважливішу роль у збереженні споживчого суверенітету – повної незалежності і самостійності споживання, відсутності будь-яких формальних і неформальних обмежень ринкової діяльності споживача, його абсолютної рівноправності з виробниками і продавцями.

На сучасному етапі реформування та інтеграції України до Європейського Союзу значна суспільна увага приділяється питанням забезпечення державою конституційних прав громадян на безпеку життя та здоров'я, в тому числі захисту прав споживачів. Україна, як частина європейського економічного, політичного, суспільного простору, впевнено розвивається та інтегрується до світової спільноти, створюючи необхідні умови для забезпечення якісного життя кожного громадянина.

Крім того, розбудова європейської держави сьогодні неможлива без свідомого громадянства та забезпечення прав людини, частиною яких є права споживача та реалізація відповідної споживчої політики. Країни Європейського Союзу ефективно впроваджують стандарти безпеки та якості товарів і послуг, які нині є показниками загальної якості життя людини. Україна зможе досягти бажаного рівня європейських стандартів життя лише за умови, що споживачі знатимуть свої права та обов'язки й матимуть бажання та змогу ними користуватися.

Дана тема є актуальною адже, споживання і справедлива торгівля – один із основоположних принципів будь-якого демократичного суспільства, а захист

прав людини як споживача є об'єктивною, незворотною закономірністю розвитку та однією з найважливіших ознак такого суспільства.

Одним із завдань сучасної України визнана необхідність застосування ефективних методів захисту прав споживачів. Україна законодавчо проголосила основні права і інтереси споживачів, відповідні міжнародно-правовим стандартам у цій сфері. Готовність України захищати споживачів виражена в Законі України «Про захист прав споживачів» [54], який визначив коло прав споживачів, встановив механізм реалізації цих прав, а також Законі України «Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів» [60]. Окремі аспекти зазначеної теми неодноразово висвітлювались у дослідженнях вітчизняних вчених та фахівців: В. Гаращука [4,5], А. Мазаракі А. [24], Т. Маматової [25], та інших. Значна частка проаналізованих робіт присвячується контролю у сфері державного управління. Досвід напрацювань щодо контролю у сфері державного управління є визначальним і може бути використаний у формулюванні та визначенні контролю владних органів нашої держави щодо захисту прав споживачів.

Мета дослідження. Метою даної роботи є аналіз державної політики у сфері захисту прав споживачів в Україні та надання пропозицій щодо її вдосконалення на основі зарубіжного досвіду.

Завдання дослідження :

- дослідити сутність та значення державної політики у сфері захисту прав споживачів;
- визначити нормативно-правове регулювання системи захисту прав споживачів;
- охарактеризувати політику Європейського Союзу в сфері захисту прав споживачів;
- проаналізувати інституційне забезпечення системи захисту прав споживачів в Україні;
- дослідити Концепцію державної політики у сфері захисту прав споживачів до 2020 року;

- проаналізувати впровадження державної політики в сфері захисту прав споживачів на території Полтавської області;
- визначити альтернативи щодо вдосконалення нормативно-правової бази у сфері захисту прав споживачів;
- проаналізувати способи адаптації досвіду Європейського Союзу в контексті впровадження реформи у сфері захисту прав споживачів;
- визначити способи удосконалення державної політики у сфері захисту прав споживачів на території Полтавської області.

Об'єкт дослідження – суспільні відносини у сфері захисту прав споживачів України.

Предмет дослідження – державна політика у сфері захисту прав споживачів в Україні.

Методи дослідження. З метою вирішення поставлених завдань у роботі використовувались наступні методи дослідження: історичний, аналіз та синтез, порівняння, узагальнення. Історичний метод дозволив дослідити розвиток політики захисту прав споживачів від років здобуття Україною незалежності й до сьогодення. За допомогою методу порівняння було досліджено політику захисту прав споживачів у країнах Європейського Союзу, а саме: Польща, Франція, Італія, Німеччина, Угорщина. Методи аналізу та синтезу надали можливість проаналізувати основні переваги та прогалини вітчизняного законодавства. Метод узагальнення сприяв формуванню основних рекомендацій задля покращення реалізації державної споживчої політики в Україні.

Практичне значення одержаних результатів. Теоретичні узагальнення та практичні рекомендації, сформовані та викладені у магістерській роботі, можуть бути використані для підвищення ефективності діяльності органів державної влади щодо реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

Матеріали магістерської роботи апробовано на X Міжнародній науково-практичній Інтернет конференції «Організаційно-правові аспекти публічного управління в Україні» (Додаток К).

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

1.1. Сутність та значення державної політики у сфері захисту прав споживачів

Державна політика у сфері захисту прав споживачів в Україні має на меті, передусім, реалізацію одного з основних прав та свобод українських громадян. Водночас, ця політика не може розглядатися відокремлено від державної політики. Поняття державної споживчої політики розглядається, як складна система цілеспрямованого організаційно-регулюючого впливу державних органів усіх гілок державної влади та державних посадових осіб на соціальні процеси, суспільні відносини, діяльність державних інститутів, підприємств, громадських організацій, поведінку окремих громадян із загальною метою забезпечення розвитку споживчого ринку в інтересах громадян та водночас в інтересах усього суспільства. Державна споживча політика та політика у сфері захисту прав споживачів досить тісно взаємопов'язані. Проте їх відносини не визначаються відносинами цілого та частини.

За даними соціологічних опитувань понад 80% громадян України хоча б раз на рік стикаються з порушеннями їх споживчих прав, які завдають шкоди здоров'ю (22%), матеріальні збитки (62%), моральну шкоду (53%) [11]. В останні 5 років в нашій країні проводяться деякі зміни політика щодо захисту прав споживачів. Це обумовлено адаптацією вітчизняного законодавства до законодавства Європейського Союзу. Саме в цей період споживач найбільш вразливий, і потребує посиленних форм захисту з боку держави.

У числі найактивніших фахівців, що працюють у цьому напрямі слід назвати: І. Дудлу [13], О. Зверєву [14], О. Крупника [21], О. Ліпанову [22], К. Максименка [23], О. Овчарука [23].

Державна політика захисту прав споживачів не може розглядатися відокремлено від державної споживчої політики. Ці сфери державної політики досить взаємопов'язані. Проте їх відносини не визначаються відносинами цілого та частини.

Офіційний сайт центрального органу виконавчої влади, що опікується реалізацією споживчої політики в Україні – Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держспоживстандарт України) – наголошує у визначенні на основних цілях політики: «Споживча політика – створення сприятливих умов для насичення споживчого ринку якісними та безпечними товарами (роботами, послугами), підвищення рівня захисту здоров'я та безпеки споживачів, удосконалення законодавства України з захисту прав споживачів, його адаптація до законодавства ЄС» [79].

Керівні принципи ООН набули неабиякого значення для урядів більшості держав як розвинених, так і тих, що розвиваються, у сфері розробки і реалізації споживчої політики. Вони вказали на важливість і необхідність надання в системі ООН систематичної допомоги у справі методології і відпрацювання механізмів консюмеризму; підтвердили настанову на активізацію міжнародного співробітництва в галузі політики, що орієнтована на захист прав й інтересів споживачів.

Спільні заходи надають країнам світу можливість використовувати взаємний досвід та уникати непотрібного дублювання зусиль. Відповідно до Керівних принципів, основним змістом економічної політики будь-якої держави повинно бути створення таких ринкових відносин, які б надавали споживачам найбільший вибір якісних товарів та послуг за низькими цінами. Особливу увагу в Керівних принципах приділено найменш соціально захищеним верствам населення, зокрема жителям сільських регіонів. Вперше в історії людства на міжнародному рівні були сформульовані основні потреби

споживачів: правова безпека товарів і послуг; створення широкого інформаційного й освітянського простору; право об'єднуватися у відповідні групи й організації; право на доступний для кожного механізм адміністративного та правового захисту в разі зазнання збитків від неякісних товарів та послуг. Хоча Керівні принципи ООН мали рекомендаційний характер, однак їх впровадження стало своєрідним індикатором додержання прав людини у будь-якій країні світу.

Зауважимо, що на першому місці у визначенні споживчої політики знаходиться не захист споживачів від неякісних небезпечних товарів, а насичення ринку товарами якісними. Це не свідчить про недооцінку важливості захисту прав споживачів, проте вказує на значення розвитку споживчого ринку для реалізації вказаних прав. Про це йдеться також у положенні, оприлюдненому в одному з друкованих видань Держспоживслужби України «Держава і споживач». Зокрема вказано: «Суттю державної споживчої політики є забезпечення високого правового рівня захисту саме з боку держави, реалізації їхніх (споживачів) прав на безпеку, поінформованість, вибір, відшкодування збитків, здійснення контролю за якістю та безпекою продукції (робіт, послуг), сприяння діяльності громадських організацій споживачів» [76, с. 46].

У визначенні споживчої політики слід зауважити на необхідності формування відповідної атмосфери та правил поведінки учасників споживчого процесу, тобто державна політика у сфері захисту прав споживачів є безпосередньою реалізацією однієї з традиційних функцій держави у ринковій економіці – створення правової бази та суспільної атмосфери. У цьому зв'язку перед державою та інститутами, за посередництвом яких реалізується політика у сфері захисту прав споживачів, постає завдання формування у виробників правил поведінки у відносинах зі споживачами, а у споживачів – усвідомлення того, що вони можуть і мають захищати свої права.

Споживча державна політика – це цілеспрямована та системна діяльність органів влади, яка має на меті ефективне регулювання суспільно важливих

питань у сфері споживання в інтересах кожного зі споживачів та водночас в інтересах усього суспільства, забезпечуючи при цьому дотримання прав споживачів за допомогою правових, адміністративних та економічних інструментів державного впливу з широким залученням громадськості та індивідуальної ініціативи споживачів [4, с.126-127].

Серед найважливіших цілей державної споживчої політики можна виділити такі (рис. 1.1. Додаток А):

- сприяння з боку держави насиченню споживчого ринку якісною та безпечною продукцією;
- удосконалення нормативно-правової бази у сфері дотримання інтересів споживачів;
- забезпечення ефективної співпраці органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та громадських організацій споживачів;
- забезпечення розвитку наукових досліджень у сфері захисту прав споживачів;
- здійснення заходів щодо кардинального підвищення рівня інформаційного забезпечення органів виконавчої влади та підприємств сфери захисту прав споживачів;
- створення умов для поширення серед населення знань законодавства про захист прав споживачів та інформування про кращу світову практику в цій сфері;
- постійне вдосконалювання системи метрологічного контролю в державі [11, с. 212] тощо.

Виходячи з того, що споживча політика реалізується на різних рівнях управління, слід відмітити, що на кожному з рівнів її цілі будуть віддзеркалювати специфіку цього рівня державного управління.

Велике значення для аналізу державної політики в будь-якій сфері має визначення її основних цінностей, що наведені нами у Тобто в процесі формування та оцінки рівня споживчої політики важливо визначити її основні цінності, іншими словами, найважливіші матеріальні або ідеальні феномени, які

мають принципове значення для кожної людини чи суспільства в цілому, заради якого, власне, й проводиться ця політика.

Реалізація споживчої політики потребує численних комплексних рішень у багатьох сферах управління, використання різноманітних засобів та інструментів. Правильне визначення основних напрямів формування та реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів великою мірою визначає її успішність та ефективність (рис. 1.2. Додаток Б).

Система взаємовідносин суб'єктів та об'єктів державної споживчої політики має досить велику специфіку. Специфічною особливістю споживчої політики послуговує той факт, що споживачі водночас є й суб'єктами, і об'єктами цієї політики. Суб'єктами державної споживчої політики в Україні є як органи державної влади, так і недержавні інститути.

Суб'єкти споживчої політики (як і державного управління в цій сфері) відрізняються один від одного багатьма параметрами домінуючого впливу. Крім того, суб'єкти споживчої політики потребують постійного дотримання оптимальних взаємовідносин між використовуваними формами та засобами впливу на об'єкти політики у сфері споживання. Важливими також є координація та узгодження в процесі реалізації споживчої політики зусиль суб'єктів, що відрізняються один від одного цілями свого функціонування, характером внутрішніх взаємовідносин, принципами побудови, структурою тощо [22].

Аналіз реалізації споживчої політики в Україні дозволяє дійти висновку, що вирішальну роль в цьому процесі відіграють органи державної влади. Саме державна влада є основним суб'єктом споживчої політики, що покликаний виконувати керівну, координуючу, організуючу роль у регулюванні процесів функціонування та розвитку сфери споживання в державі.

Можливо виділити два основні типи суб'єктів державної споживчої політики в Україні:

- 1) суб'єкти споживчої політики – органи державної влади;
- 2) недержавні суб'єкти споживчої політики [14, с. 96].

Споживач є центральним елементом державної споживчої політики, який поєднує в собі характеристики суб'єкта й об'єкта цієї політики. У статті 1 базового для сфери споживання Закону України «Про захист прав споживачів» міститься визначення: «Споживач – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника» [54]. Деякі норми законодавства в країнах ЄС поширюють визначення споживача й на юридичні особи, що придбають товари для потреб виробництва.

Об'єкти політики – це реальна політична дійсність, характерні для неї суспільні відносини, насамперед політичні, політична система суспільства в цілому, її елементи, форми політичного життя, сфера політичних інтересів, суперечності політичного процесу як у вітчизняних межах, так і в регіональному або світовому просторі» [23, с. 153]. Як зазначалося вище, суб'єкт і об'єкт політики існують незалежно, але мають розглядатися в єдності та взаємодії. Це відносні явища, тому вони можуть мінятися ролями при зміні напрямку впливу: суб'єкт перетворюється в об'єкт, об'єкт стає суб'єктом. Аналіз елементів споживчої політики свідчить про те, що найважливішим її об'єктом є споживач, а точніше – права споживачів. Саме реалізація цих прав є пріоритетною метою більшості учасників процесу формування та реалізації споживчої політики.

Державна політика в Україні в галузі захисту прав споживачів, як показує проведений нами аналіз, спрямована на реалізацію таких основних функцій:

- 1) формування системи законодавчого забезпечення захисту прав споживачів;
- 2) забезпечення суб'єктів споживчої політики відповідними підзаконними нормативними актами, що дозволило б створити конкретні механізми практичної реалізації її основних принципів;

3) розбудова системи та забезпечення ефективної роботи системи органів виконавчої влади в напрямі захисту прав споживачів;

4) створення системи стимулів для виробників та продавців щодо дотримання прав споживачів. З іншого боку, має бути сформована система санкцій, що неминуче б використовувалася проти виробників неякісної та шкідливою для здоров'я споживачів продукції;

5) підтримка громадських об'єднань, метою діяльності яких є захист прав споживачів;

6) просвітницька робота серед споживачів;

7) дослідна діяльність у споживчій сфері;

8) формування високих етичних стандартів взаємовідносин суб'єктів, що функціонують у споживчій сфері;

9) контроль реклами з метою забезпечення її добросовісного, об'єктивного інформування споживачів про рекламовані товари тощо.

Певні функції державної споживчої політики та політики у сфері захисту прав споживачів або досить близькі за цілями, або перетинаються (Табл. 1.1., Додаток В).

Отже, аналіз взаємовідносин між поняттями державної споживчої політики та політики держави у сфері захисту прав споживачів дозволив дійти таких основних висновків: державна споживча політика є за переліком цілей, що досягаються, є поняттям ширшим, ніж державна політика у сфері захисту прав споживачів. Функції державної споживчої політики та політики у сфері захисту прав споживачів або досить близькі за цілями, або перетинаються, або знаходяться у тісно му взаємозв'язку. Українські споживачі ще не стали достатньо активними в обстоюванні власних прав. Впевненість більшості споживачів у доброму рівні знань про власні права не завжди відповідає реальному стану речей. Органи державної влади, згідно з вимогами Конституції та законів України, повинні надавати підтримку громадським об'єднанням споживачів. Проте рівень і характер цієї допомоги ще значною мірою відрізняється від практики реалізації споживчої політики в економічно

розвинених державах, зокрема в країнах ЄС. Українське суспільство ще недостатньо залучене у процес формування та реалізації споживчої політики.

Аналіз співвідношення між поняттями державної споживчої політики та політики держави у сфері захисту прав споживачів дозволив дійти таких основних висновків:

1. Державна споживча політика є за переліком цілей, що досягаються, є поняттям ширшим, ніж державна політика у сфері захисту прав споживачів.

2. Функції державної споживчої політики та політики у сфері захисту прав споживачів або досить близькі за цілями, або перетинаються, або знаходяться у тісному взаємозв'язку.

3. Державна споживча політика виступає основою для реалізації ефективної державної політики у сфері захисту прав споживачів.

Подальше вивчення, аналіз і осмислення елементів державної споживчої політики є передумовою успішного функціонування та розвитку усіх типів механізмів державного управління захистом прав споживачів.

1.2. Нормативно-правове регулювання системи захисту прав споживачів

Основним документом, на якому базуються принципи споживчої політики, є Керівні принципи для захисту інтересів споживачів, які були прийняті Генеральною Асамблеєю ООН у квітні 1985 року. Означені принципи було закріплено в Україні профільним Законом «Про захист прав споживачів» та іншими нормативно-правовими актами.

Але розвиток законодавства з питань захисту прав споживачів в Україні має свою історію, що зумовлювалася загальним розвитком країни, а також внутрішніми й зовнішніми чинниками. Характерною особливістю нормативно-правового забезпечення цієї сфери в епоху «розвиненого соціалізму» було намагання врегулювати такі питання на рівні не законів, а підзаконних нормативних актів. Крім цього, пануюча на той час загальнодержавна політика пріоритетності державних інтересів над приватними забезпечувала таку

направленість нормативних актів, за якої споживач мав не надто багато реальних шансів відстояти та захистити свої права.

Проблемами правового забезпечення споживчих відносин в Україні займалося багато науковців, серед яких ми бачимо імена Т. Бургуані [3], А. Ісічко [15], І. Бородін [2], та інших.

Перший етап розвитку законодавства України про захист прав споживачів розпочався з ухвалення Верховною Радою УРСР 16 липня 1990 р. Декларації про державний суверенітет України [10], яка заклала основоположні принципи побудови незалежної Української держави, її соціально-економічної та правової системи.

12 травня 1991 р. Україна першою серед колишніх республік СРСР ухвалила Закон України «Про захист прав споживачів» [54], в основних положеннях якого було враховано «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів», ухвалені Генеральною Асамблеєю ООН 9 квітня 1985 р. [15].

Наступного року постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 1992 р. «Про створення Державного комітету України у справах захисту прав споживачів» Державну інспекцію України по захисту прав споживачів при Кабінеті Міністрів України перейменовано на Державний комітет України у справах захисту прав споживачів [66].

Слід зазначити, що подальше намагання адаптувати нормативно-правову базу України до вимог європейського законодавства привело до ухвалення в 2005 р. Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про захист прав споживачів»», тобто фактично нової редакції закону [39]. У цьому законі враховано дев'ять директив Європейського Союзу щодо захисту прав споживачів, і, таким чином, він у цілому відповідає вимогам європейського законодавства в цій сфері. Розбудова України як соціальної демократичної та правової держави та визнання найвищої цінності людини з її правами й свободами привели до зростання кількості нормативно-правових актів, що захищають права громадян як споживачів у різних галузях і сферах.

Основою для всебічного нормативно-правового регулювання прав громадян в Україні є конституційні норми. Так, у преамбулі до Конституції України зазначено, що Конституція приймається з метою забезпечення прав і свобод людини та гідних умов її життя.

Аналіз змісту конституційних норм конкретизує механізми реалізації цих прав, зокрема громадян як споживачів. Особливо важливою з приводу цього питання є ч. 4 ст. 42 Конституції України, де зазначено, що «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції усіх видів послуг та робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів» [18].

Уведення в сучасне українське законодавство терміну «споживач» значно розширило межі правового поля в аспекті захисту прав громадян. Найповніше і всебічне визначення цього поняття дається в постанові Пленуму Верховного Суду України «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів» від 12 квітня 1996 р. № 5 [64]. Тут, зокрема, зазначено, що «споживачем, права якого захищаються на підставі Закону України «Про захист прав споживачів», є лише громадянин (фізична особа, котра придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги) для власних побутових проблем).

Закон регулює відносини споживача з підприємством, установою, організацією чи громадянином-підприємцем, які виготовляють та продають товари, виконують роботи і надають послуги, незалежно від форм власності та організаційних форм підприємництва» (Рис.1.3) [54].

Таким чином, тепер ідеться не лише про сферу торгівлі й обмін товару, як це було за радянських часів, а про весь споживчий ринок, що включає надання населенню послуг у сферах охорони здоров'я, освіти, зв'язку тощо.

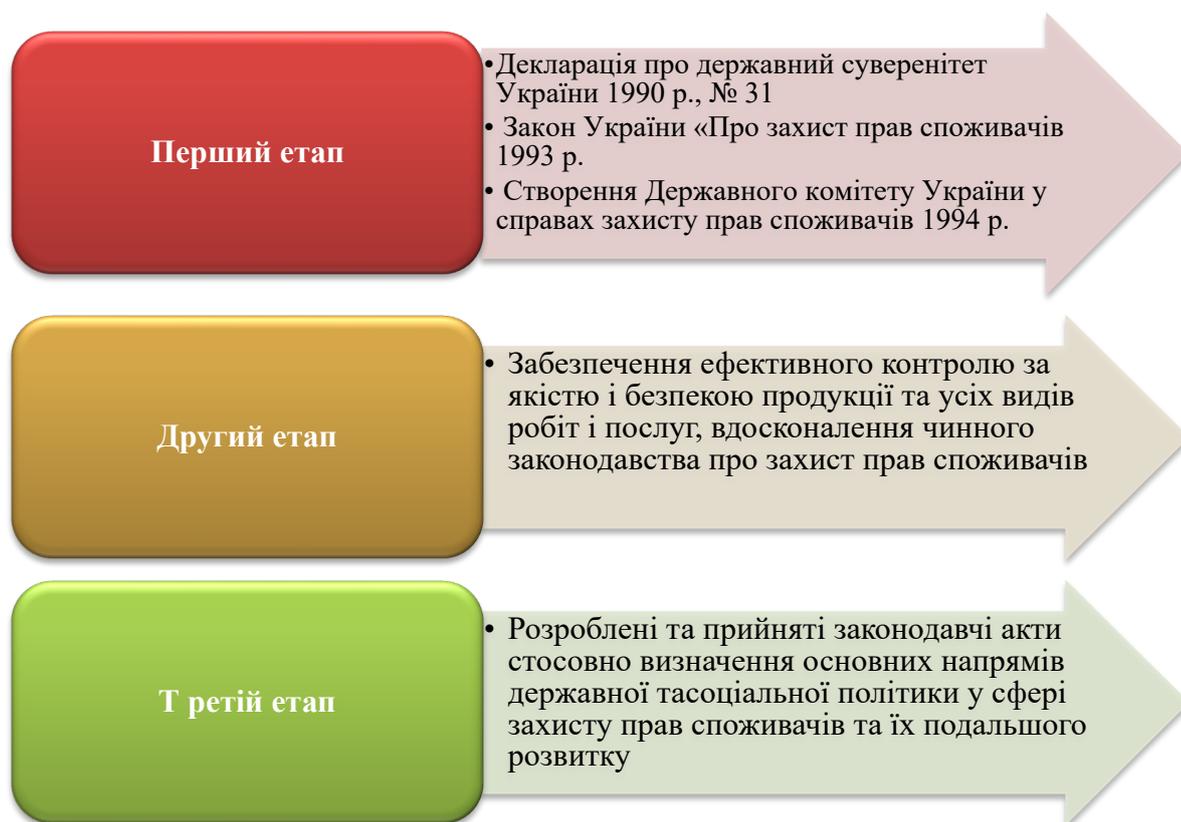


Рисунок 1.3 – Етапи розробки нормативно-правових актів у сфері державної споживчої політики

Сучасне законодавство, що регулює відносини в сфері захисту прав споживачів, налічує понад 100 нормативно-правових актів різної юридичної сили. Згідно з конституційними нормами та засадничими положеннями Закону України «Про захист прав споживачів»[54], Закону України «Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів» [60], регулювання питань цієї сфери відбувається також у таких комплексних законах, як Цивільний кодекс України [82], Господарський кодекс України [7], Кримінальний кодекс України [20], Кодекс України про адміністративні правопорушення [17], Кодекс адміністративного судочинства України [16] тощо (Рис. 1.4).

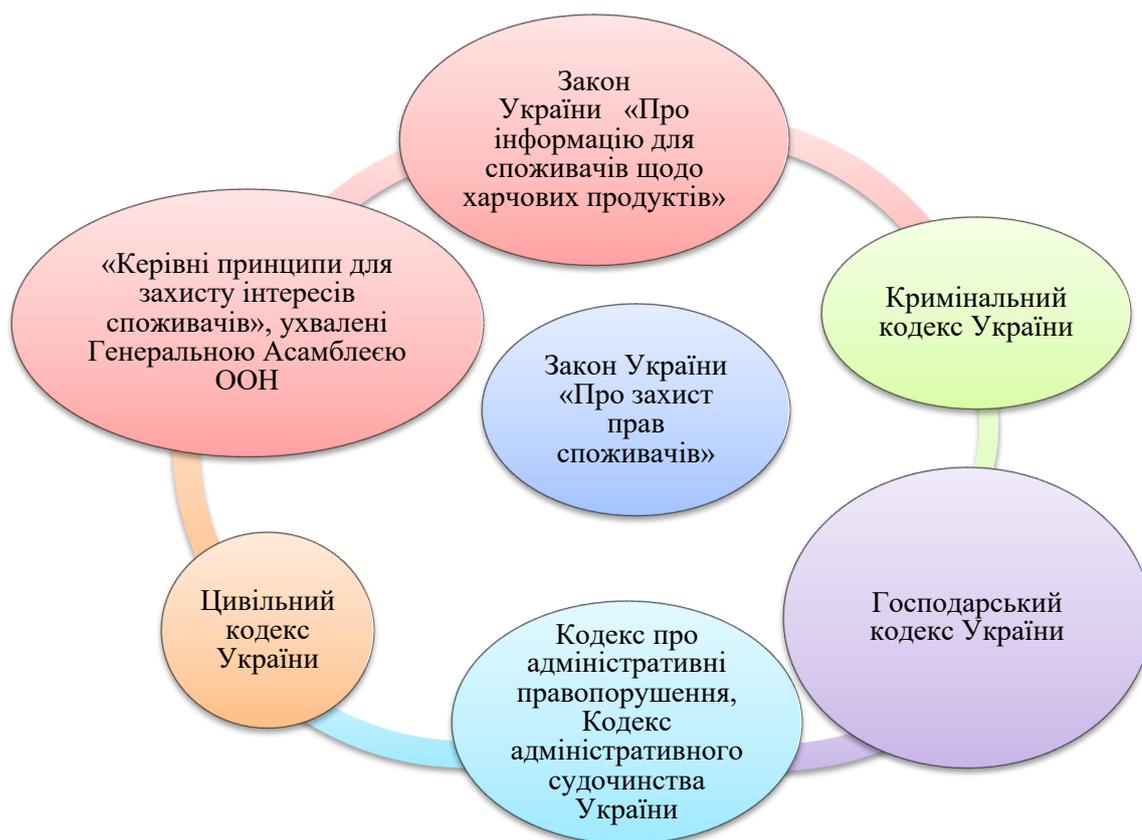


Рисунок 1.4. – Комплекс основних законодавчих актів у сфері захисту прав споживачів

Слід зазначити, що, незважаючи на те, що Закон України «Про захист прав споживачів» є основоположним, комплексним і системним нормативно-правовим актом, він не може охопити особливості захисту прав споживачів у всіх сферах. Сучасне правове регулювання в кожній сфері здійснюється за допомогою відповідних законів України, указів Президента України, відомчих нормативно-правових актів. При цьому слід враховувати положення міжнародних документів та роз'яснення Пленумів Верховного Суду України, що даються у зв'язку з неоднозначним тлумаченням деяких положень законодавства в галузі захисту прав споживачів.

Під споживачем у зазначених документах законодавець розуміє фізичну особу. Водночас низка законодавчих актів називає споживачами і фізичних і юридичних осіб, причому спільним для всіх цих актів є те, що визнані ними поняття застосовуються лише у сфері, означеній предметом їх регулювання [54].

Отже, такі законодавчі акти називають юридичних осіб споживачами окремих груп товарів, робіт або послуг, наприклад, житлово-комунальних послуг, тоді як фізична особа, відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів», може потенційно бути споживачем будь-якої продукції, тобто будь-яких виробів (товарів), робіт чи послуг, що виготовляються, виконуються чи надаються для задоволення суспільних потреб [54].

Споживач – юридична особа може користуватися всіма правовими способами захисту, передбаченими вказаними кодифікованими актами, як учасник цивільних відносин без правового статусу споживача. Цінність Закону «Про захист прав споживачів» полягає в наданні споживачам додаткового кола суб'єктних прав, недоступних учасникам цивільних відносин, яких Закон «Про захист прав споживачів» споживачами не визнає, включення юридичних осіб до складу споживачів до Закону «Про захист прав споживачів» у майбутньому не виключено, що підтверджується прикладами багатьох зарубіжних країн [54].

Не менш важливим для практики є визначення в розділі 1 Закону [54] таких понять, як «виконавець», «виробник», «послуга», «продавець», «строк», «гарантійний строк», які дозволяють чітко окреслити коло суб'єктів та однозначно трактувати основоположні поняття в сфері конsumerизму.

Безумовно, найважливіше місце в Законі належить розділу 2, який має назву «Права споживачів та їх захист». Цей розділ об'єднує в собі дуже різні за характером та направленістю норми, тому, з метою надання чіткості, їх поділяють на:

1) правозастосовні норми, які визначають права споживачів – переддоговірні, договірні та права в разі порушення умов договору;

2) зобов'язальні норми, які зобов'язують виконавців, виробників і продавців забезпечувати дотримання визначених вимог до якості товарів (робіт, послуг), безпеки, гарантійних термінів перед установами договірних відносин зі споживачами;

3) регулюючі норми, які регулюють відносини, що виникають між продавцями (виконавцями) і покупцями (замовниками) як сторонами договору й визначають правові наслідки порушень прав споживачів;

4) правозахисні норми, що встановлюють організаційно-процесуальні способи захисту порушених прав споживачів [54].

У розділі 3 Закону «Про захист прав споживачів» закріплено право споживачів об'єднуватися з метою захисту своїх прав у громадські організації (об'єднання споживачів).

Діяльності органів влади у сфері захисту прав споживачів присвячено окремий 4 розділ Закону. Слід зазначити, що захист прав споживачів здійснюється як державними органами, так і органами місцевого самоврядування. Окрему статтю Закону (ст. 32) присвячено питанням правового захисту службових осіб, які працюють в органах виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів. При цьому вказано, що такій особі та членам її сім'ї держава гарантує захист життя, здоров'я, честі, гідності та майна від злочинних посягань й інших протиправних дій.

Отже, споживачі мають право бути ознайомлені зі встановленими в державі стандартами, а також вимагати від неї дотримання цих стандартів з боку всіх учасників споживчого ринку.

6 грудня 2018 року Верховна Рада України прийняла Закон України «Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів». Закон було розроблено за участю фахівців Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів та експертів Проекту Європейського Союзу «Вдосконалення системи контролю безпечності харчових продуктів в Україні» [60]. Його метою є забезпечення належного рівня захисту здоров'я та інтересів споживачів, їх поінформованості, встановлення засобів гарантування права споживачів на інформацію та процедури надання інформації про харчові продукти.

На нашу думку, Закон про інформацію щодо харчових продуктів приводить у відповідність українське законодавство до норм ЄС, а також

підвищує рівень поваги до споживача. Закон містить вимоги щодо виділення алергенів, передбачає збільшення шрифту на етикетці, зазначення країни чи місця походження харчового продукту, інформуванню про замороження чи розмороження продукту, перелік усіх інгредієнтів, надання інформації про поживну цінність. з набранням чинності закону українців інформуватимуть про харчові продукти, які продаватимуться в супермаркетах, магазинах, кіосках, ресторанах чи кав'ярнях, так само, як і європейців. Маркування повинно містити лише правдиву інформацію, яку легко прочитати та зрозуміти і яка не вводить споживача в оману. Якщо продукт містить алерген чи якийсь інгредієнт, який може викликати непереносимість, то це обов'язково потрібно вказати. Тепер, купуючи харчові продукти, український споживач зможе робити вибір на користь того чи іншого продукту.

Таким чином, закон встановлює [60]:

1) правові та організаційні засади надання споживачам інформації про харчові продукти та загальні принципи та обов'язки операторів ринку з доведення цієї інформації до інших операторів ринку та до споживачів.

2) загальні положення до маркування харчових продуктів, дія яких може поширюватися на всі харчові продукти або на певні їх категорії. Крім того, Закон встановлює окремі правила щодо маркування певних видів харчових продуктів.

3) категорії обов'язкової інформації про харчові продукти та загальні вимоги до інформації про харчові продукти для того, аби дати споживачам можливість визначати та належним чином використовувати харчові продукти, та робити вибір, який відповідав би їх індивідуальним харчовим потребам.

4) уніфікацію правил надання споживачам інформації стосовно харчових продуктів, забезпеченню правової визначеності та зменшенню адміністративного тягаря на операторів ринку, відповідальних за інформацію про харчові продукти, а також позитивно впливатиме на забезпечення інтересів громадян шляхом запровадження вимог щодо надання точної, достовірної та зрозумілої для споживача інформації про харчові продукти.

При характеристиці загальних засад захисту прав споживачів особливе місце посідає Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 р. № 435-III [82].

У ньому врегульовано відносини, які виникають у процесі укладання договорів куплі-продажу (при цьому детально регламентовано права й обов'язки покупців і продавців), перевезення, зберігання тощо. Норми Цивільного кодексу України є найдієвішим засобом у механізмі захисту прав споживачів. Вищезазначені нормативно-правові акти формують основну ідеологію законодавства у сфері захисту прав споживачів. Законодавство в цій сфері дуже розгалужене й містить нормативно-правові акти, які регулюють відносини за участі споживачів у відповідних сферах життєдіяльності.

Умовно всі законодавчі акти щодо захисту прав споживачів можна поділити на блоки, залежно від сфери життєдіяльності. Кожен такий блок включає в себе нормативно-правові акти різної юридичної сили: від законів України до локальних нормативних актів.

Найбільш розгалуженим є законодавство з питань захисту прав споживачів у галузі торгівлі промисловими та продовольчими товарами.

До основних актів у цій сфері необхідно передусім віднести Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпесності та якості харчових продуктів» від 23 грудня 1997 р. [62], Закон України «Про розповсюдження примірників аудіовізуальних творів, фонограм, відеограм, комп'ютерних програм, баз даних» від 23 березня 2000 р. [65]. Також сюди належать закони щодо окремих видів продукції, наприклад, Закон України «Про молоко та молочні продукти» від 24 червня 2004 р. № 1870-IV (зі змінами) [59], Закон України «Про виноград та виноградне вино» від 16 червня 2005 р [38].

Оскільки сфера надання послуг є дуже розгалуженою, до її законодавчого забезпечення відносять і такі підзаконні нормативно-правові акти, як Правила користування автоматичними камерами схову самообслуговування, затверджені наказом Міністерства транспорту України від 10 липня 1996 р. № 230 [34], Правила зберігання транспортних засобів на автостоянках,

затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 22 січня 1996 р. № 115 [33] тощо.

Приділяючи значну увагу якості та безпеці лікарських засобів з метою захисту прав споживачів, державою регламентовано відносини і в цій сфері. Так, в Україні 4 квітня 1996 р. прийнято Закон «Про лікарські засоби» [58], де передбачено загальні умови виробництва лікарських засобів, порядок їх маркування, ввезення, торгівлі, реалізації, утилізації тощо.

Однією з найнебезпечніших і такою, що потребує особливої уваги, є транспортна галузь.

Громадяни України як споживачі користуються різними видами транспорту й, відповідно, захист їхніх прав передбачено в різних законодавчих актах. Серед них передусім слід назвати Закон України «Про транспорт» від 10 листопада 1994 року [71], у якому встановлено засади тарифної та платіжної політики, а також безпеки на транспорті; Закон України «Про автомобільний транспорт» від 5 квітня 2001 р. № 2344-III (зі змінами) [36]; Закон України «Про залізничний транспорт» від 4 липня 1994 р. № 273/96 (зі змінами) [43].

У сучасному житті особливого значення набувають засоби телекомунікаційних послуг і зв'язку, які також потребують належного регулювання відносин у аспекті захисту прав споживачів. Законодавче забезпечення в цій галузі становлять Закон України «Про телекомунікації» від 18 листопада 2003 р. № 1280-IV (зі змінами) [69], Закон України «Про поштовий зв'язок» від 4 жовтня 2001 р. № 2759-III [63] та підзаконні нормативно-правові акти, що конкретизують положення цих законів тощо.

Наведений перелік законодавчих актів, що регулюють відносини щодо захисту прав споживачів у відповідних сферах не є вичерпним, а лише демонструє складність правового регулювання дотримання прав на споживчому ринку.

Розрізненість норм, метою яких є захист прав споживачів, на практиці призводить до складнощів у застосуванні цих норм і з боку громадян і з боку посадових осіб, службовим обов'язком яких є захист прав споживачів. Саме

складністю правового регулювання певною мірою зумовлені причини недотримання встановлених норм і відповідне притягнення порушників до адміністративної, цивільної чи кримінальної відповідальності.

Адміністративна відповідальність за порушення прав споживачів передбачена главою 12 «Адміністративні правопорушення у сфері торгівлі, громадського харчування, сфері послуг, в галузі фінансів і підприємницької діяльності» та главою 13 «Адміністративні правопорушення в галузі стандартизації, якості продукції, метрології та сертифікації» Кодексу України про адміністративні правопорушення [17].

Найсуворішим видом юридичної відповідальності є кримінальна відповідальність, яка, відповідно до розділу IV «Злочини у сфері господарської діяльності» Кримінального кодексу України, може наставати за обман покупців та замовників, випуск або реалізацію недоброякісної продукції, займання забороненими видами господарської діяльності [20].

Отже, аналіз вітчизняного законодавства у сфері захисту прав споживачів дає підстави стверджувати, що з часу здобуття Україною незалежності створено законодавчу базу, яка передбачає функціонування механізмів захисту прав споживачів та, в основному, відповідає міжнародним вимогам і сприяє розбудові в нашій країні соціальної, демократичної та правової держави.

Отже, захист прав споживачів – це складова частина захисту прав людини.

Виходячи з принципу, закріпленого в ст. 3 Конституції України [18] про те, що людина, її життя і здоров'я, честь та гідність, недоторканність і безпека визнані в Україні найвищою соціальною цінністю, права споживачів належать до найголовніших соціальних прав громадян, захист яких покладено на державу.

Ці принципи конкретизовано в положеннях ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», згідно з якою, споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізовується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на

- 1) державний захист своїх прав;
- 2) належну якість продукції та обслуговування;
- 3) безпеку продукції;
- 4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);
- 5) відшкодування шкоди, завданою дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством;
- 6) звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав;
- 7) об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів) [54].

Цей перелік не є вичерпним, оскільки згідно п. 2 ст. 4 «Інші права споживачів, що витікають з основних задекларованих прав встановлені в низці статей Закону України «Про захист прав споживачів», а також у постановах Кабінету Міністрів України, правилах і переліках, затверджених відповідними постановами, а також у наказах міністерств і відомств» [54].

Слід відзначити, що частина прав залишається лише задекларованою, інша – розписана із застосуванням елементів процесуального права. Так, згідно зі ст. 5 Закону, «Держава створює умови для здобуття споживачами потрібних знань з питань реалізації їх прав», але при цьому Закон не містить детальних механізмів щодо навчання споживачів.

До детально описаних прав з механізмами їх реалізації, можна віднести насамперед права, зазначені в статтях 8 – 13 та 18 Закону України «Про захист прав споживачів» [54].

Ці статті встановлюють багато прав і механізмів їх реалізації, якими можна користуватися у повсякденному житті.

1.3. Політика Європейського Союзу в сфері захисту прав споживачів

Можна назвати історичним феноменом те, що якість, як категорія, є національною ідеєю всіх розвинутих країн світу. Стосується це будь-якої продукції, послуг, соціального забезпечення, всіх сфер діяльності людини в цілому. Саме високі вимоги до якості продукту і дотримання цих вимог забезпечує домінування продукції розвинутих країн на світовому ринку, забезпечує їхню безпеку, конкурентоздатність і дозволяє відігравати провідну роль у світовому розподілі праці. У главі 1.3 нами досліджено особливості реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів країнами Європейського Союзу.

Міжнародна організація споживачів (Consumers International) як приклад для державної політики у сфері захисту прав споживачів в Україні має на меті дані функції:

- підтримує і сприяє розвитку потужного міжнародного руху для захисту і розширення прав і можливостей всіх споживачів;
- розробляє програми і проекти, використовуючи мережу інформаційно-пропагандистських платформ із залученням глобальних організацій, урядів, фондів, наукових кіл та підприємств для здійснення реальних змін;
- представляє споживачів на різних глобальних, міжнародних, регіональних форумах, включаючи Конференцію ООН з торгівлі і розвитку, Організації економічного співробітництва і розвитку, Комісію Кодекс Аліментаріус, Міжнародну організацію зі стандартизації;
- ініціює розробку міжнародних угод, керівних принципів і рекомендацій, що сприяють розвитку захисту прав споживачів у всьому світі, що впливають на національну політику, заохочують передову практику [15].

Стандарти є невід'ємною частиною того, як Consumer International захищає споживачів у всьому світі. Узгоджені експертами, підприємствами і споживачами, стандарти роблять наш світ більш зрозумілим, безпечним,

доступним. Хоча вони не мають обов'язкової сили, вони часто продовжують формувати широко застосовується законодавство і діяти як система дотримання в усьому світі.

Міжнародна організація споживачів має сильні і давні відносини з Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO) і її Комітетом з споживчої політики.

Як сполучною організацією для Комітету з споживчої політики, Consumer International пропонує нові робочі моделі, які можуть допомогти в розробці нових стандартів. Організація підтримала розробку багатьох нових стандартів в таких важливих областях, як енергетика, мобільні платежі і корпоративна соціальна відповідальність.

Прихильність Consumer International процесу нарощування потенціалу та навчання груп споживачів основам стандартизації дозволила споживчим асоціаціям краще зрозуміти, чому стандарти є важливою частиною дій по захисту споживачів.

Досягнення Consumers International:

- запропонувала і розробила першу версію міжнародного стандарту щодо поліпшення надання енергетичних послуг споживачам, який був затверджений ISO в серпні 2016 р. – вперше стандарт, запропонований неурядовою організацією, став міжнародним стандартом ISO;

- зіграла важливу роль в утвердженні стандарту щодо доступу до води і санітарних послуг, що дало можливість зміцнити права споживачів і поліпшити галузеву практику;

- в рамках робочої групи ISO по мобільному банкінгу, Організація внесла свій вклад в розробку стандарту ISO 12812, який забезпечив більшу прозорість грошових переказів, що відправляються між країнами, надавши посиленій захист для споживачів, які постраждали від несанкціонованих або шахрайських дій при використанні платіжних систем [78].

Споживча політика Європейського Союзу спрямована на підтримку інтересів споживачів та забезпечення високого рівня їхнього захисту, що

підтверджується ст. 38 Хартії основних прав Європейського Союзу. Крім того, згідно з ст. 12 Договору про функціонування Європейського Союзу вимоги щодо захисту прав споживачів враховуються у визначенні та реалізації інших політик та дій Союзу.

Цілями споживчої політики ЄС відповідно до ч. 1 ст. 169 Договору про функціонування Європейського Союзу є: охорона здоров'я, безпеки та економічних інтересів споживачів, а також підтримка права споживачів на інформацію, просвіту та права на створення організацій для захисту інтересів споживачів [3].

ЄС працює через Директиви, які, у випадку погодження усіма членами, повинні бути втілені у законодавстві кожної країни.

Директиви ЄС – це доволі строката структура, яка детально регулює певні сфери, а інші залишаються нерегульованими [15]. Підкреслимо, що окремі держави-члени ЄС досі відповідають за цілісність структури власної споживчої політики та захисту прав споживачів.

Директиви ЄС містять мінімальні стандартні функції у вибраних сферах, особливо у тих, які торкаються внутрішнього ринку. Держави-члени ЄС мають право перевищувати норми, передбачені у директивах щодо захисту прав споживачів, за умови, що їхні нормативи не обмежують вільного переміщення товарів і послуг у межах внутрішнього ринку.

Держави-члени ЄС створили системи захисту прав споживачів, які значно різняться між собою. У деяких випадках ці відмінності перешкоджали діяльності внутрішнього ринку. Наприклад, існують значні розбіжності між законодавством, яке регулює комерційну діяльність підприємств, спрямовану на кінцевого споживача, на внутрішньому ринку, що спричинено національно-специфічними нормативами, і відмінностями у загальних принципах або юридичній практиці. Іншим прикладом вищезгаданого є використання саморегуляції та кодексів поведінки.

У Данії, Швеції та Фінляндії використання кодексів заохочується для надання практичного змісту загальним правилам. У створенні таких кодексів

беруть участь органи захисту прав споживачів. Кодекси поширені також у Великій Британії, Ірландії, Нідерландах, хоча тут органи захисту прав споживачів відіграють менш формальну роль. Застосування саморегуляції, як доповнення до формальних нормативів, менш поширене в інших державах-членах ЄС. Схоже, що застосування саморегуляції у ЄС поступово зростає, хоча й різними шляхами [15].

Для цього споживач повинен мати розуміння пропозицій послуг та товарів на ринку, а також бути в змозі їх об'єктивно порівняти. Передумовою цього є правові рамки, що зміцнюють позиції споживача на ринку, забороняють введення в оману чи обман, а також гарантують йому захист здоров'я та безпеку.

Система захисту прав споживачів у Німеччині сформувалася з урахуванням федеративного устрою цієї держави. Німецьке законодавство щодо споживчої сфери ухвалюється, як правило, на федеральному рівні в правових межах, що визначені Основним законом Німеччини [9].

Відповідальність за впровадження та імплементацію законодавства в цій сфері покладено на 16 федеральних земель. Кожна федеральна земля вправі сама визначати свою власну інституційну структуру у цій сфері, тому в Німеччині існує велике різноманіття державних органів щодо захисту прав споживачів. Поряд з державними органами та відомствами ключову роль у сфері захисту прав споживачів відіграють приватні організації (у тому числі з державним фінансуванням). Проте споживачі можуть одержати допомогу від арбітражних/посередницьких установ. Ці установи діють з метою швидкого позасудового вирішення споживчих спорів, що значно економить кошти споживачів. Якщо споживачі не задоволені результатом такого вирішення спорів, в них залишається можливість звернутися зі своїми вимогами до суду.

Захист прав споживачів не виділяється в окрему галузь права, а регулюється окремими нормами цивільного та публічного права. Важливим джерелом права в цій сфері є, безумовно, Цивільний кодекс [28].

У 2013 році в Німеччині відбулась реформа федеральної виконавчої влади, в результаті якої велику кількість питань споживчої політики було передано від Федерального міністерства продовольства, сільського господарства та захисту прав споживачів (колишня назва до 2013 року) до відання Федерального міністерства юстиції. В свою чергу у віданні реформованого Федерального міністерства продовольства та сільського господарства залишилися тільки окремі аспекти споживчої політики, а саме:

- захист здоров'я споживачів, а також захист від обману щодо продовольства, кормів, косметики та інших товарів народного споживання, включно з правовими питаннями маркування, а також складу і маркування тютюнової продукції;
- загальні питання щодо безпеки споживчих продуктів та послуг;
- продовольча та харчова політики, особливо питання продовольчої інформації [10].

В цілому захист прав споживачів у Німеччині поділяють на два великі блоки:

- захист економічних інтересів споживачів
- та захист здоров'я споживачів [9].

Єдиним бюро комунікації в Німеччині виступає Федеральне міністерство юстиції та захисту прав споживачів. Коли Міністерство одержує інформацію про порушення, що підпадають під дію Регламенту та вчиняються європейськими продавцями/суб'єктами підприємницької діяльності, воно координує свою діяльність з іноземними відомствами з метою припинення цих порушень. Міністерство відповідає за передачу запитів від закордонних єдиних бюро комунікації до відповідних компетентних органів Німеччини та навпаки. Поряд із Федеральним міністерством юстиції та захисту прав споживачів у мережі беруть участь також Федеральне агентство цивільної авіації Німеччини, Федеральне управління фінансового нагляду Німеччини, Служба нагляду у сфері фінансових послуг, Федеральне управління залізничного транспорту та різноманітні відомства місцевого рівня. Вагому роль відіграють також приватні

організації та установи, такі, наприклад, як Федеральна спілка товариств із захисту прав споживачів та Центр боротьби з недобросовісною конкуренцією. Ці організації діють в основному за дорученням Федерального міністерства юстиції та захисту прав споживачів в інтересах споживачів інших європейських країн у випадках порушень з боку німецьких суб'єктів підприємницької діяльності [28].

У Франції держава забезпечує захист споживачів через різні організації і служби. До них насамперед відносяться:

1) служба запобігання обману покупців і контролю за якістю товарів, підлегла Міністерству сільського господарства. Ця служба займається всілякими порушеннями кількісного і якісного характеру; її лабораторії стежать за дотриманням санітарних норм в торгівлі продовольчими товарами;

2) національний інститут споживання, створений у 1967 році. Цей інститут є державною організацією і знаходиться у віданні Міністерства споживання. Його завданням є надання допомоги об'єднанням споживачів. З цією метою він проводить тестування продукції, а результати його публікує в журналі «50 millions de consommateurs» («50 мільйонів споживачів») [15].

Закон про захист прав споживачів дозволяє Уряду Франції забороняти або ставити під контроль виготовлення, імпорт, володіння продукцією, що представляє небезпеку при правильному користуванні нею, а також пропозиція прав, продаж, маркування фірмовим найменуванням або торговельною маркою, упаковку і використання такої продукції. Такі ж контрольні процедури і заборони поширюються на послуги. У якості сторони в цивільних і кримінальних справах проти виготовлювачів або розповсюджувачів такої продукції можуть виступати не тільки споживачі, а й споживчі організації [3].

У Швеції на урядовому рівні проблемами споживання займається Національний департамент у справах політики захисту споживачів, у Бельгії інтереси споживачів захищає Управління у справах комерційної політики споживання при Міністерстві у справах економіки. Найбільш захищеними серед скандинавських країн почуваються жителі Норвегії, вона перша утворила

установу, що захищає інтереси споживачів – Раду споживачів, згодом у країні був сформований Інститут інформаційного етикетування товарів. Захистом прав споживачів опікується Міністерство у справах споживачів та державного управління та Омбудсмен [3].

В Угорщині суперечки між споживачами та продавцями спочатку потрапляють до регіонального посередницького органу, який безплатно впродовж 45 днів розглядає справу та видає рішення, яке не є юридично зобов'язуючим [8]. (Табл. 1.3, Додаток Д).

Кількість суперечок, вирішених таким чином, без звернення до суду, щорічно зростає, наразі становлячи близько 12 тисяч на рік.

Продавець може із самого початку заявити, що прийме кінцеве рішення такого суду як зобов'язуюче. Якщо він цього не робить, рішення має силу лише рекомендації.

Та він мотивований виконати навіть прості рекомендації: в іншому разі регіональна торгова палата або інспекція з питань захисту прав споживачів може перенести справу на вищий рівень.

Приділемо увагу організації консультаційної роботи в ЄС, так як це один із найважливіших компонентів інформаційної системи щодо захисту споживачів, спрямований на інформування споживачів і допомогу у вирішенні спірних ситуацій.

Загальноєвропейська модель організації консультаційної роботи має два рівні: рівень Європейського Союзу і національний рівень. Належний інформаційно-консультаційний супровід споживачів є серед пріоритетів ЄС у сфері захисту споживачів та їхніх прав.

Первинний рівень консультування споживачів сформовано на рівні держав-членів, при чому у кожній країні сформувалася своя система державних органів і суспільних інститутів, які активно діють у цій сфері.

Основним завданням системи консультування споживачів є запобігання і ефективного вирішення споживчих спорів.

В країнах з розвинутою економікою, діяльність підприємств, як правило, включає величезний компонент після продажного маркетингу, де робота з споживачем, клієнтом і задоволення його потреб вважаються частиною бренду компанії, її ділової репутації.

З огляду на це, самі компанії зацікавлені в поданні адекватної, достовірної, доступної, зрозумілої інформації споживачу, організації консультування при виборі продукції і після продажного супроводу. У випадку виникнення спорів компанії самі формують систему первинного розгляду звернень, при цьому це може бути як в рамках самого підприємства, так і здійснюватися аутсорсинговими компаніями, які здійснюють первинну обробку інформації і намагаються вирішити споживчий спір у безпосередньо у площині «бізнес»-«споживач».

Однак, як свідчить практика держав-членів ЄС, консультаційно-інформаційної діяльності на самих підприємствах і налагоджених практик післяпродажного супроводу і обслуговування не є достатньо для формування самостійної і неупередженої думки споживача, а також надання йому консультативного супроводу у процесі вирішення споживчих спорів.

З огляду на це, у всіх державах-членах ЄС консультативно-дорадчі функції для споживачів здійснюють національні органи державної влади, завданням яких є захист споживачів, і споживчі організації як форми самоорганізації споживчої спільноти [79].

На національному рівні переважно відбувається безпосередня консультативно-дорадча робота, в той час як на рівні ЄС ця консультаційно-дорадча робота має два чіткі виміри: допомога споживачеві у випадку транскордонного споживання і організація взаємодії національних органів захисту споживачів у таких випадках і консультування з громадськістю при формуванні регуляторних заходів і нормативного регулювання захисту споживача у рамках загальноєвропейської політики захисту споживачів.

На загальноєвропейському рівні з 2005 року діє Мережа Європейських Консультаційних Центрив – Європейських центрив захисту споживачів, і

Європейська Комісія у рамках Європейської Споживчої Групи (European Consumer Consultative Group, ECCG, створена у 1973) отримує експертну підтримку для своїх ініціатив по споживчій політиці або політиках, які впливають на споживачів [79].

Мережа Європейських Консультаційних Центрів створена з метою налагодження співробітництва держав у транскордонних споживчих спорах. Її основні завдання зараз пов'язані із забезпеченням захисту прав споживачів відповідно до Директиви 2011/83 про права споживачів у транскордонній торгівлі. ECCG інформує національні споживчі організації про загальноєвропейські заходи і політики. У структурі ECCG діють чотири експертні групи: з загальної безпеки продукції, безпеки споживання, нехарчових споживчих продуктів і група користувачів (споживачів) фінансових ринків. Кожна із цих підгруп має свою процедуру формування, однак склад ECCG є усталеним: по одному представнику від загальнонаціональної асоціації споживачів із заступником, по одному представнику від загальноєвропейських асоціацій споживачів, які представлені у Європейській Комісії: le Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC) та the European Consumer Voice in Standardisation (ANEC), 2 асоційованих члени від European Community of Consumer Co-operatives (EUROCOOP) та Compagnie Française d'Assurance (COFACE) і два спостерігачі від Ісландії та Норвегії. Європейська Комісія фінансує діяльність цієї експертної групи, однак без оплати праці експертів [79].

На загальноєвропейському рівні створена на основі Регламенту 2006/2004 про співпрацю у сфері захисту споживачів і функціонує за підтримки Європейської Комісії Мережа органів, відповідальних за забезпечення виконання прав споживачів у ЄС (Consumer Protection Cooperation Network).

Окрім цих двох форматів консультування Європейська Комісія підтримує об'єднання національних споживчих організацій, яких є всього чотири і завданням яких є представництво інтересів європейських споживачів,

інформування споживачів про їхні права і впливати формування політики ЄС щодо захисту споживачів, яка стосується захисту прав споживачів.

Відповідно загальноєвропейськими об'єднаннями є Європейська Асоціація з представництва споживачів у питаннях стандартизації (European Association for Coordinating Consumer Representation in Standardisation (ANEC), Європейська організація споживачів (European Consumer's Organisation (BEUC), Кофедерація сімейних організацій у ЄС Confederation of Family Organisations in the EU (COFACE) та Європейська спілка споживчих кооперативів (European Community of Consumer Cooperatives (Euro Coop).

Серед цих організацій лише дві - ANEC та (BEUC) виконують вимоги ЄС щодо фінансування, а відтак мають фінансову підтримку від ЄС.

Вимоги ЄС до неурядових організацій для отримання фінансування з бюджету ЄС усталені у Додатку II до Рішення ЄС № 1926/2006/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 18 грудня 2006 року про запровадження Заходів Співтовариства щодо політики захисту споживачів (2007-2013). Споживчі організації можуть претендувати на фінансування з ЄС якщо вони є: (а) неурядовими, неприбутковими, незалежними від промисловості, комерційних, підприємницьких чи будь-яких інших конфліктів інтересів і мають своїми цілями сприяння і охорону здоров'я і безпеки, економічних і правових інтересів споживачів у ЄС; (б) мають мандат на представництво інтересів споживачів на рівні ЄС від національних організацій споживачів щонайменше у половині держав-членів, які є вповноважені представляти інтереси споживачів відповідно до національних процедур і практик, які активні на регіональному або на місцевому рівнях; (с) надали Європейській Комісії достатні свідчення щодо умов членства, внутрішніх правил і процедур і способів фінансування. Для представництва споживачів на рівні ЄС у питаннях стандартизації умовою для фінансування є також наявність мандату на представництво інтересів організацій споживачів на рівні ЄС, щонайменше у 2/3 держав-членів ЄС від утворень, які представницькими для інтересів споживачів відповідно до національних правил і практик, за умови відсутності

таких структур – від національних споживчих організацій у державах-членах, які представляють інтереси споживачів відповідно до національних правил і практик [79].

Окремо розвивається співпраця між ЄС та США у сфері захисту споживачів, для цього створено ТАСД (Трансатлантичний діалог із захисту споживачів).

Отже, превентивні інструменти захисту споживачів передбачають залучення усіх стейкхолдерів, а не лише держави. Активними тут є власне більше недержавні інституції, водночас їхня діяльність підтримується активно державою, яка визначає цілі і фінансує ці заходи.

У 2014 році Європейський Союз та Україна підписали Угоду про Асоціацію [1], що являє собою новий етап у розвитку європейсько-українських договірних відносин, маючи на меті політичну асоціацію та економічну інтеграцію.

Угода про асоціацію забезпечує спільне підтримання тісних і тривалих відносин на основі спільних цінностей у повній відповідності до демократичних принципів, верховенства права, належного державного управління, прав і основоположних свобод людини.

Метою цієї угода є:

- дотримання принципів демократії, прав і свобод людини, верховенства права;
- забезпечення дотримання принципів суверенності та територіальної цілісності, непорушності кордонів і незалежності, а також боротьби з розповсюдженням зброї масового знищення.

Ключовими елементами підтримування та розширення відносин між ЄС і Україною, які утворюватимуть основу таких відносин, є принципи вільної ринкової економіки, належного державного управління, боротьби з корупцією та різними формами транснаціональної організованої злочинності й тероризмом, сприяння сталому розвитку та ефективним багатостороннім контактам.

ЄС є результатом домовленостей між країнами-членами стосовно спільного виконання певних дій, визначених у серії формальних угод. Основною, і досі найголовнішою метою, є створення єдиного спільного ринку, на якому комерційні підприємства можуть вести торгівлю скрізь, де їм потрібно, і на якому споживачі можуть купувати товари скрізь, де їм потрібно, не зазнаючи труднощів і ускладнень, створюваних різними національними законами та ринковими культурами. Метою єдиного ринку є сприяння конкуренції, а відтак – ефективності бізнесу та економічного зростання.

Основною формою захисту прав споживачів в Україні є звернення до суду (ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» [54]). Згідно з ч. 3 ст. 22 споживачі, які звертаються до суду з метою захисту своїх прав, звільняються від сплати судового збору. Проте у травні 2015 року було внесено зміни до Закону України «Про судовий збір» [68], якими споживачі були виключені з пільгової категорії осіб, які могли звертатися до суду без сплати цього збору. У свою чергу законопроект пропонує усунути колізію, що утворилася, шляхом виключення відповідного положення зі ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» [54]. Слід зазначити, що наявність судового збору у споживчих спорах не суперечить вимогам європейського права, причому у країнах-членах ЄС сума судового збору часто залежить від суми позовних вимог.

Ще однією формою захисту прав споживачів в Україні є адміністративна процедура, яка передбачає звернення до відповідного компетентного органу державної влади (ст. 26 Закону) чи органу самоврядування (ст. 28 Закону). Поширені у Європі альтернативні форми вирішення споживчих спорів, такі, наприклад, як арбітраж (третейське судочинство), переговори, медіація, не часто застосовуються в Україні. Відповідно до ст. 6 Закону України «Про третейські суди» [72] 29 справи у спорах щодо захисту прав споживачів, у тому числі споживачів послуг банку, третейськими судами не розглядаються. Крім того, питання медіації потребує окремого врегулювання на законодавчому рівні.

Дослідивши питання, слід зробити висновок, що стандарти ЄС у споживчій сфері спрямовані на встановлення високого рівня захисту прав споживачів задля вільного руху товарів на внутрішньому ринку ЄС. Оскільки різний рівень захисту в країнах-членах ЄС створює бар'єри для вільного руху товарів, в Європейському Союзі було створено єдиний для всіх держав-членів ЄС мінімальний комплекс правил споживчого законодавства. Запровадження таких правил сприяє не лише кращому функціонуванню внутрішнього ринку ЄС, але й зміцненню довіри споживачів. Однією з важливих сфер секторальної співпраці ЄС та України, що передбачена Угодою про асоціацію, є захист прав споживачів (Глава 20 Розділу V «Економічне та галузеве співробітництво»). Метою такого співробітництва є забезпечення високого рівня захисту прав споживачів та досягнення сумісності між українською та європейською системами захисту прав споживачів (ст. 415 Угоди про асоціацію). Згідно зі ст. 417 Угоди про асоціацію Україна поступово наближає своє законодавство до ЄС у сфері захисту прав споживачів [1].

Таким чином, в Україні законодавчо-правова база консюмеризму нині налічує понад 40 законів та підзаконних нормативних актів. Зокрема, права споживачів захищає Конституція України. Важливим чинником розвитку правової системи України є участь України в конвенціях Ради Європи, які встановлюють спільні для цієї організації та ЄС стандарти.

Поза увагою українського законодавства залишились деякі суттєві елементи законодавства ЄС з питань захисту прав споживачів. Зокрема, формулювання поняття «споживач» є вужчим, ніж у законодавстві ЄС. Порівняно з нормами ЄС звужено коло суб'єктів відповідальності за неякісну продукцію.

В Україні, так само, як і в ЄС, сьогодні розвинена нормативно-правова база у сфері захисту прав споживачів, але проблема захисту цих прав не вирішена. Негативними чинниками залишаються: підробка товарів, неконтрольований ринок, недостовірні реклама, неякісні товари і послуги,

проблема відшкодування збитків тощо. Тому нормативно-правова база України у цій сфері потребує подальшого вдосконалення.

Порівняльний аналіз європейського та вітчизняного нормативно-правового забезпечення захисту прав споживачів дає змогу зробити такі висновки:

- рівень вітчизняного законодавства у сфері захисту прав споживачів повинен поступово наближатися до відповідного рівня законодавства ЄС;
- чинні нормативно-правові документи не охоплюють всіх основних проблем захисту прав споживачів, недостатньо регламентують співпрацю громадських організацій та органів державної влади;
- державна політика у сфері захисту прав споживачів, основні принципи та пріоритети відповідають європейським, проте впровадження їх на практиці дещо сповільнене і не цілком відповідає теорії.

В Україні, на відміну від практик Євросоюзу та багатьох економічно розвинених країн світу, за всі роки незалежності держави не створено документу «Державна політика у сфері захисту прав споживачів». За участю громадськості це питання отримало розголос та певні позитивні зрушення через розробку проекту Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період 2017-2020 роки. [15].

Таким чином, у першому розділі нами було дослідження сутність та значення державної політики у сфері захисту прав споживачів, проаналізовано поняття «споживчої політики» та «державної політики у сфері захисту прав споживачів», визначено підходи різних науковців до визначення цих понять. Досліджено нормативно-правове регулювання системи захисту прав споживачів, розкрита трансформація структур та законодавства у сфері захисту прав споживачів від здобуття Україною незалежності до сьогоденних реалій. Вивчено питання політики Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів, проаналізовано законодавство окремих країн, проведений порівняльний аналіз.

Для подальшого вивчення проблематики слід проаналізувати питання інституційного забезпечення, дослідити Концепцію державної політики до 2020 року та розкрити питання впровадження державної політики у сфері захисту прав споживачів в Полтавській області.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ В СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ

2.1. Аналіз інституційного забезпечення системи захисту прав споживачів в Україні

Згідно з ст. 4 Закону «держава забезпечує громадянам як споживачам захист їх прав, налає можливість вільного вибору товарів (робіт, послуг), набуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання товарів (робіт, послуг) відповідно до їх потреб, і гарантує придбання або одержання іншими законними способами товарів (робіт, послуг) в обсягах, що забезпечують рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я і життєдіяльності» [54].

Державний захист прав громадян як споживачів здійснюють спеціально уповноважений нейтральний орган виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальні органи, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, місцеві державні адміністрації, органи й установи державного санітарно-епідеміологічного нагляду України, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування відповідно до законодавства, а також судові органи.

В Україні створено систему органів державної влади у сфері захисту прав споживачів, які мають функції та повноваження, зокрема нами систематизовано перелік органів державної влади на сучасному етапі (Табл. 2.1).

Під час аналізу системи захисту прав споживачів основними важелями, впливу на механізм захисту прав споживачів, було визначено наступні:

1. На рівні Міністерств :
 - Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України здійснює контроль за діяльністю оптових ринків сільськогосподарської продукції;

Таблиця 2.1

Перелік органів державної влади в сфері захисту прав споживачів на сучасному етапі

Міністерства	Центральні органи виконавчої влади	На території Полтавської області
1. Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України 2. Міністерство юстиції України 3. Міністерство інфраструктури України 4. Міністерство охорони здоров'я України	1. Антимонопольний комітет України 2. Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту прав споживачів	1. Головне Управління Держпродспоживслужби в Полтавській області

– забезпечує у межах повноважень, передбачених законом, проведення моніторингу внутрішнього і зовнішнього аграрного та продовольчого ринку, створює і забезпечує постійне функціонування системи інформаційного забезпечення діяльності оптових ринків сільськогосподарської продукції [76].

– розроблення пропозицій щодо формування та реалізації державної цінової політики;

– сприяння розвитку ринкових відносин, конкурентного середовища, створенню належних умов для діяльності суб'єктів господарювання всіх форм власності;

– забезпечення реалізації державної політики у сфері технічного регулювання та захисту прав споживачів [35].

Антимонопольний комітет України є державним органом зі спеціальним статусом, метою діяльності якого є забезпечення державного захисту конкуренції у підприємницькій діяльності. Особливості спеціального статусу Антимонопольного комітету України обумовлюються його завданнями та повноваженнями, в тому числі роллю у формуванні конкурентної політики, та визначаються Законом України «Про Антимонопольний комітет України», іншими законодавчими актами.

Антимонопольний комітет України здійснює свою діяльність на підставі законодавства про захист економічної конкуренції, що ґрунтується на нормах, установлених Конституцією України та складається із Закону України «Про захист економічної конкуренції» [53], Закону України «Про Антимонопольний комітет України» [37], Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції» [52], інших нормативно-правових актів, прийнятих відповідно до цих законів. Участь у формуванні та реалізації конкурентної політики України є однією із пріоритетних задач Комітету, яка здійснюється за напрямками поданими нами у Таблиці 2.2.

Таким чином, активна роль Антимонопольного комітету України в реалізації державної споживчої політики полягає не лише у формуванні та реалізації державної конкурентної політики. Хоча добре відомо, що саме економічна конкуренція є потужним фактором, що посилює позиції споживача у захисті своїх прав. Слід також зазначити, що Антимонопольний комітет безпосередньо займається проблемами контролю за регулюванням цін (тарифів) на товари, що виробляються (реалізуються) суб'єктами природних монополій. Міністерство юстиції України:

– забезпечення реалізації державної правової політики та політики у сфері адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу; підготовка пропозицій щодо проведення в Україні правової реформи, сприяння розвитку правової науки; забезпечення захисту прав і свобод людини та громадянина у визначеній сфері;

Таблиця 2.2

Напрями формування та реалізації конкурентної політики України

Завдання Антимонопольного комітету України є
здійснення державного контролю за дотриманням законодавства про захист економічної конкуренції, запобігання, виявлення та припинення порушень законодавства про захист економічної конкуренції;
контроль за концентрацією та узгодженими діями суб'єктів господарювання;
контроль за регулюванням цін (тарифів) на товари, що виробляються (реалізуються) суб'єктами природних монополій;
сприяння розвитку добросовісної конкуренції;
надання обов'язкових для розгляду рекомендацій та внесення пропозицій щодо здійснення заходів, спрямованих на обмеження монополізму, розвиток підприємництва та конкуренції;
методичне забезпечення застосування законодавства про захист економічної конкуренції.

2. На рівні центральних органів виконавчої влади:

– Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. Держпродспоживслужба утворена відповідно до постанови КМУ від 10 вересня 2014 року № 442 «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади». Постановою КМУ від 02 вересня 2015 року № 667 затверджено Положення про Держпродспоживслужбу. Територіальні органи Держпродспоживслужби утворені постановою Кабінету Міністрів України від 16 грудня 2015 року № 1092 [12].

Відповідно до розпорядження Кабінету міністрів України від 6 квітня 2016 року № 260-р «Питання Державної служби з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів» [12] Держпродспоживслужба офіційно розпочала роботу і приступила до виконання функцій.

Доцільність створення Держспоживпродслужби обґрунтовується досягненням таких завдань:

- упровадження регуляторної моделі, яка передбачає кількість та функції контролюючих органів відповідно до стандартів ЄС;
- досягнення прийнятного рівня адаптації системи державного контролю у відповідних сферах до європейської моделі;
- удосконалення проведення державного контролю у відповідних сферах регулювання, зокрема через уніфікацію процедур державного контролю;
- визнання еквівалентності системи державного контролю країнами, до яких вітчизняні виробники планують експортувати продукцію, і, відповідно, відкриття ринків таких країн для цієї продукції;
- скорочення кількості державних лабораторій приблизно в 5–7 разів;
- усунення дублювання інспектування, що проводяться на підприємствах;
- зменшення адміністративного тиску на підприємців через скорочення регулятивних функцій органів виконавчої влади.

На адресу Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів за 2021 рік надійшло 623 запити на публічну інформацію зокрема: поштою –304, електронною поштою –299, телефоном –4, особисто – 16.

З них: 403 – безпосередньо від громадян; 212 – від юридичних осіб; 8 – від редакцій журналів та газет, 4 – від об'єднань громадян без статусу юридичної особи (Рис. 2.1) [12].

За запитами, що надійшли на адресу Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів надано відповіді запитувачам, зокрема, зверталися з проханням надати відповіді та роз'яснення:

- щодо ветеринарно-санітарних вимог;
- щодо інформації про стан довкілля (екологічна інформація);

– щодо статистичної інформації, розпорядником якої є Держпродспоживслужба;

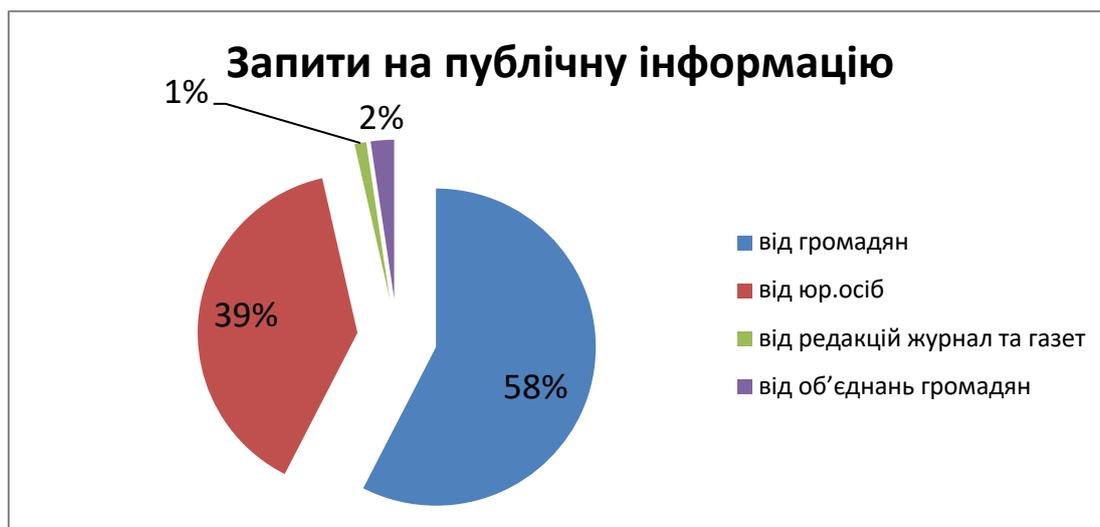


Рис. 2.1 – Запити на публічну інформацію на адресу Держспоживслужби – щодо декларацій про майновий стан працівників Держпродспоживслужби, тощо.

Пріоритетними завданнями Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів на 2019 рік є:

- контроль над епізоотологічним станом в Україні;
- диверсифікація ринків збуту української продукції;
- наближення законодавства у сфері сфз до законодавства ЄС;
- розробка і затвердження необхідних нормативно-правових актів;
- реалізація концепції щодо оптимізації лабораторної мережі служби;
- проведення оптимізації мережі лікарень держпродспоживслужби;
- належне фінансування протиепізоотичних заходів системи ветеринарної медицини;
- запровадження цілісних ІТ-систем (проект ЄС) (Рис. 2.2) [12].

Проаналізувавши поставлені цілі слід дійти до висновку, що завдання виконані на мінімальному рівні, частково стосуються лише пункту стосовно нормативно-правових актів.

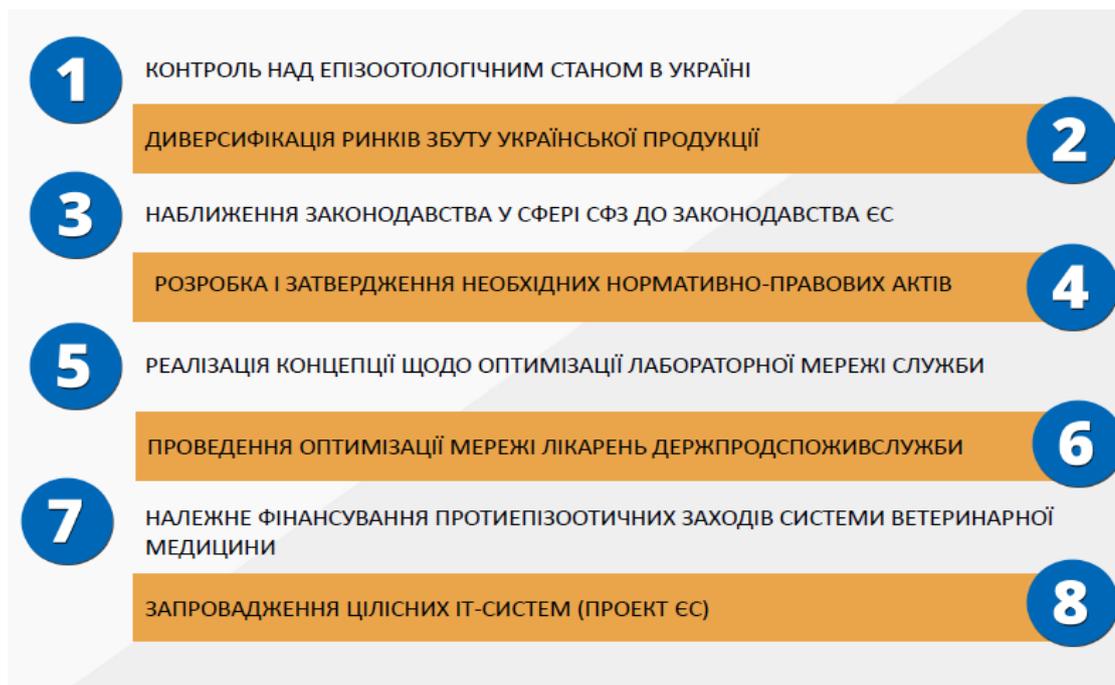


Рис. 2.2 – Пріоритетні завдання Держспоживслужби на 2021-2022 роки [12]

Впродовж 2021-2022 років перевірено 398 суб'єктів господарювання, порушення встановлені у 72,9%. До адміністративної відповідальності притягнуто 263 особи на суму 42,21 тис. грн (Табл. 2.2).

При розгляді тексту положення про Держспоживпродслужбу привертає увагу компілятивний характер документа, в якому в різних частинах представлено по-різному прописані тези щодо однакових по суті видів діяльності та функцій. Це може свідчити про практично механічний характер їх поєднання із різних документів, що мали відношення до різних служб, в один.

Тобто має місце порушення принципу системності, необхідний при створенні документу аналогічного рівня. Новій службі делеговано функції зі здійснення державного ринкового нагляду; контролю (нагляду) за дотриманням вимог щодо формування, встановлення та застосування державних регульованих цін; метрологічного нагляду; державного нагляду (контролю) у сфері туризму та курортів; у галузі ветеринарної медицини, карантину та захисту рослин, пестицидів і агрохімікатів; у сфері насінництва та розсадництва; охорони прав на сорти рослин; застосування фінансових санкцій до суб'єктів господарювання за порушення законодавства про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого

впливу на здоров'я населення. Найбільш вагомою і за обсягом, і за сутністю діяльності є складова щодо безпечності харчової продукції [29].

Таблиця 2.2

Перевірені суб'єкти господарювання Держспоживслужбою за період
2021-2022 р.

Державна служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів	
Контроль продовольчих товарів	Впродовж 2017-18 років перевірено 398 суб'єктів господарювання, порушення встановлені у 72,9%. До адміністративної відповідальності притягнуто 263 особи на суму 42,21 тис. грн.
Контроль непродовольчих товарів	Перевірено 2,3 тис. суб'єктів господарювання, порушення встановлені у 30,4%. До адміністративної відповідальності притягнуто 602 особи на суму 83,12 тис. грн.
Контроль у сфері робіт та послуг	Перевірено понад 867 суб'єктів господарювання, порушення встановлені у 25,1% випадків. До адміністративної відповідальності притягнуто 190 осіб на суму 23,06 тис. грн.
Контроль за рекламою	Досліджено понад 8,8 тис. рекламоносіїв, виявлено 622 порушення. Накладено штрафних санкцій на суму 525,43 тис. грн.
Контроль за антитютюновим законодавством	Перевірено 198 суб'єктів господарювання, порушення встановлені у 29,8 % перевірок. 56 підприємств, порушили вимоги законодавства. Накладено санкції на суму 505,9 тис. грн.
Контроль за якістю та безпечністю нафтопродуктів	Перевірено 109 АЗС, з них у 63,3% встановлено порушення, із перевірених 1571,57 тис. літрів нафтопродуктів припинено реалізацію 82,37 тис. літрів. До адміністративної відповідальності притягнуто 51 особу на суму 10,5 тис. грн.

Тобто фактично підтверджено, що положення перш за все направлено на забезпечення поєднання значної кількості складових державного регулювання сфери безпечності харчових продуктів, системи контролю за нею. Це повністю кореспондується зі здійсненням гармонізації законодавства України із законодавством ЄС у сфері безпечності та якості харчових продуктів через введення в дію Закону України «Про основні принципи та вимоги до

безпеки та якості харчових продуктів» [62] що передбачає запровадження в Україні моделі європейської системи безпеки харчових продуктів.

Планові заходи державного нагляду (контролю) суб'єктів господарювання на наступний рік здійснюються відповідно до наказу Держпродспоживслужби «Про затвердження щорічного плану державного контролю Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів (у сферах безпеки та окремих показників якості харчових продуктів, ветеринарної медицини)», який розміщено на сайті Держпродспоживслужби (www.consumer.gov.ua) в розділі «Діяльність» підрозділ «Плани діяльності».

На разі доступ до цього розділу закрито, тож аналізуючи минулі документи можна констатувати, що державний контроль в 2024 році є ризик-орієнтованим та здійснюватиметься з періодичністю, що є достатньою для досягнення цілей Закону України «Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин».

Тобто заходи державного контролю в 2024 році будуть здійснюватися без попередження (повідомлення) оператора ринку, крім аудиту та інших випадків, коли таке попередження є необхідною умовою забезпечення ефективності державного контролю. Аудит постійно діючих процедур заплановано проводити за умови повідомлення оператора ринку не пізніше ніж за три робочі дні до здійснення такого заходу. Повідомлення будуть надсилатися рекомендованим поштовим відправленням за місцезнаходженням (місцем проживання) оператора ринку, зазначеним в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, та/або відправленням електронної пошти на відповідну адресу оператора ринку, зазначену в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, або вручатись особисто під розписку керівнику чи представнику оператора ринку.

– Державна санітарно-епідеміологічна служба України

- узагальнює практику застосування законодавства з питань, що належать до її компетенції, розробляє пропозиції щодо вдосконалення законодавчих актів;
- реалізовує першочергові заходи щодо профілактики інфекційних хвороб, професійних захворювань, масових неінфекційних захворювань (отруєнь), радіаційних уражень людей, запобігання шкідливому впливу на стан здоров'я і життя людини факторів середовища життєдіяльності;
- здійснює нагляд за дотриманням вимог санітарних норм у стандартах;
- здійснює аналіз причин і умов погіршення санітарної та епідемічної ситуації, підготовку пропозицій щодо санітарних та протиепідемічних (профілактичних) заходів і контроль за їх проведенням;
- координує діяльність органів виконавчої влади у сфері забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення, [77] тощо.

3. На місцевому рівні, а саме на рівні Полтавської обласної державної адміністрації:

Відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 16 грудня 2015 р. № 1092 «Про утворення територіальних органів Державної служби з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів» утворено як юридичні особи публічного права територіальні органи Держпродспоживслужби. Реорганізовано відповідні територіальні органи: Державну фітосанітарну інспекцію Полтавської області, Інспекцію з питань захисту прав споживачів у Полтавській області, Головне управління Держсанепідслужби у Полтавській області та Головне управління ветеринарної медицини в Полтавській області, – шляхом їх приєднання до Головного управління [73].

Відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 6 квітня 2016 року № 260-р. «Питання Державної служби з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів» [62] Держпродспоживслужба офіційно розпочала роботу та виконує свої функції.

Основними завдання Головного управління Держпродспоживслужби у Полтавській області:

- реалізація державної політики у галузі ветеринарної медицини, сферах безпечності та окремих показників якості харчових продуктів, карантину та захисту рослин, ідентифікації та реєстрації тварин, санітарного законодавства, попередження та зменшення вживання тютюнових виробів та їх шкідливого впливу на здоров'я населення, метрологічного нагляду, ринкового нагляду в межах сфери своєї відповідальності, насінництва та розсадництва (в частині сертифікації насіння і садивного матеріалу), державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів і реклами в цій сфері;

- здійснення відповідно до закону державного ветеринарно-санітарного контролю, державного нагляду (контролю) за дотриманням санітарного законодавства, здоров'ям та благополуччям тварин, безпечністю та окремими показниками якості харчових продуктів, неїстівних продуктів тваринного походження, репродуктивним матеріалом, племінною справою у тваринництві, біологічними продуктами, патологічним матеріалом, ветеринарними препаратами, субстанціями, кормовими добавками, преміксами, кормами та іншими об'єктами санітарних заходів, застосуванням санітарних та ветеринарно-санітарних заходів, профілактичних і протиепідемічних заходів щодо охорони в межах компетенції території України від проникнення хвороб людей, тварин та рослин з території інших держав або карантинних зон;

- здійснення контролю за виконанням фітосанітарних заходів;

- здійснення ринкового нагляду в межах сфери своєї відповідальності;

- здійснення метрологічного нагляду;

- здійснення в межах компетенції контролю за факторами середовища життєдіяльності людини, що мають шкідливий вплив на здоров'я населення [62].

Аналіз дає змогу зрозуміти основну діяльність та фактори впливу на розвиток сфери захисту прав споживачів України. Існуюча система

інституційного регулювання державного захисту прав споживачів вбачається недосконалою, що обумовлює недостатню взаємодію відповідних державних та недержавних органів у цій сфері та зухвалість порушників. Чинні правові норми не у всіх випадках гармонують між собою, а в деяких – не відповідають вимогам міжнародних норм.

Потребує якнайшвидшого інституювання процедура швидкого розгляду скарг та заяв споживачів з приводу якості і безпеки товарів, робіт, послуг.

Система захисту прав споживачів по своїй суті значно ширша, ніж питання безпечності харчових продуктів, яке є лише одним з усього кола питань, притаманних цій системі та охоплює всі види товарів, робіт і послуг відповідно до всесвітньо визнаних восьми головних прав споживачів, закріплених також в європейському законодавстві та міжнародних договорах України.

Саме тому, підпорядковувати нову службу, Міністерству, яке можливо й здатне кваліфіковано забезпечити лише інтереси з точки зору безпечності харчових продуктів – хибно та невиправдано. Мінагрополітики не має достатнього рівня компетенції та ресурсів для того, аби забезпечити координацію роботи Держпродспоживслужби, особливо у сфері захисту прав (правозахисті) споживачів.

Для нормалізації ситуації в Україні у відповідності до кращого досвіду країн світу доцільно створити єдиний державний координаційний центр, що відповідає за споживчу політику, забезпечує представництво споживачів у процесах прийняття рішень, що стосуються їх інтересів і прав, взаємодію з професійним, науковим, освітнім, експертним середовищем, громадськими організаціями споживачів, здійснює ефективне законодавче регулювання.

Характерною рисою інституційного механізму Євросоюзу є те, що кожен елемент (орган) цього інституту тією чи іншою мірою приділяє увагу питанням захисту прав людини.

Рада ЄС – це головний інститут Євросоюзу, на який покладено прийняття рішень, зокрема у сфері прав людини [32]. Так, Радою було прийнято низку

документів з окремих аспектів європейського громадянства, заснування певних специфічних органів у галузі прав людини.

Таким чином, інститути ЄС виконують переважно функції щодо реалізації політики в галузі прав людини. Характерною рисою є те, що в ЄС представлені органи, на які покладається розгляд скарг та петицій від громадян, а також органи, які займаються розробкою нових підходів та здійснення квазімоніторингових проектів в ЄС.

Проаналізувавши інституційне забезпечення системи захисту прав споживачів, можна дійти до висновку:

Споживачі повинні мати ефективне представництво в процесі прийняття рішень урядом і парламентом, що можна забезпечити через, наприклад, створення консультативних органів, у яких були б представлені об'єднання споживачів. Узвичаїти підписання тристоронніх угод між асоціаціями споживачів, ЗМІ, бізнесу та органами влади.

Владні компетенції в Україні поділені між різними гілками влади, що мають принципово різні функції та принципи діяльності. Все це потребує визначення в системі споживчої політики основного координуючого суб'єкта, до функцій якого входили б: загальне керівництво, координація, об'єднання зусиль усіх інших суб'єктів споживчої політики, спрямованих на дотримання прав основного об'єкта споживчої політики – прав споживача.

Аналіз інститутів споживчої політики в Україні дозволяє дійти висновку, що вирішальну роль в цьому процесі відіграють центральні органи виконавчої влади. Саме Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів є основним суб'єктом споживчої політики, що покликаний виконувати керівну, координуючу, організуючу роль у регулюванні процесів функціонування та розвитку сфери споживання в державі. Але дивлячись на реалії сьогодення, можна сказати, що Держспоживстандарт існує та виконує свої головні функції лише на папері, а реальних дій щодо захисту споживачів поки що не відбувається. Водночас інституційну спроможність можна посилити, уможлививлюючи ознайомлення з досвідом та практикою

споживчих організацій у країнах ЄС, а також розроблення навчальних програм, заснованих на європейському та міжнародному досвіді.

2.2. Дослідження Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів

Виникла нагальна потреба у реформуванні системи захисту прав споживачів та вдосконаленні законодавства у сфері захисту прав споживачів, забезпеченні належного захисту прав споживачів на місцевому рівні органами місцевого самоврядування та органами виконавчої влади, створенні необхідних умов для співробітництва між органами виконавчої влади і місцевого самоврядування з громадськими організаціями споживачів, підвищенні рівня правової освіти споживачів щодо їх законних прав. У цьому зв'язку головне завдання – удосконалити механізм реалізації таких прав та судового захисту прав споживачів.

Саме через стан задоволення потреб споживачів визначається рівень розвитку та цивілізованості ринку. Важливе значення має те, що спільнота споживачів – це найбільш широко представлена громада в будь-якій країні, оскільки об'єднує не лише громадян даної країни, але й іноземних громадян, які перебувають на її території. Повага та дотримання законних прав споживачів представниками влади та бізнесу, так само як відсутність такого ставлення до потреб споживачів, суттєво впливає на імідж держави [80].

1 грудня 2005 року Верховна Рада України прийняла підготовлений Кабінетом Міністрів України Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про захист прав споживачів» [39]. Метою Закону є приведення законодавства України у відповідність до вимог європейського законодавства стосовно захисту прав споживачів, забезпечення безпеки продукції в процесі її розповсюдження та розміщення на ринку. Прийнятий Закон реалізував завдання щодо адаптації Закону України «Про захист прав споживачів» до дев'яти директив Європейського Союзу.

10 лютого 2016 року в Україні офіційно почав працювати новий державний орган – Державна служба України з питань безпечності харчових

продуктів та захисту споживачів [29]. Початок роботи нової структури – це старт реформи у цій сфері відповідно до вимог ЄС у сфері безпеки харчових продуктів.

Законом України «Про тимчасові особливості здійснення заходів державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» запроваджено мораторій на проведення органами держнагляду (контролю) планових та позапланових заходів зі здійснення держнагляду (контролю) у сфері господарської діяльності [70]. Знято обмеження з перевірок органами санітарного контролю, Держпраці, органами соцзахисту та Держспоживзахисту «спрошенців» (юросіб та ФОП), які не є платниками ПДВ та діяльність яких не віднесена до високого ступеня ризику (згідно із Законом про держнагляд), а ПФУ – «спрошенців» (юросіб та ФОП) зі середнім ступенем ризику від провадження господарської діяльності. «Спрошенців» у 2017 р. перевіряли за загальними нормами Закону про держнагляд з урахуванням приписів Закону щодо мораторію на перевірки. З приводу цієї реформи неабиякі супротиви, адже ліцензіати почувуються занадто самовпевнено і вільно, бо в Україні вже багато часу діє мораторій на перевірку бізнесу [70].

Концепція державної споживчої політики розроблена відповідно до Конституції та чинного законодавства України, Керівних принципів Організації Об'єднаних Націй для захисту інтересів споживачів, «Хартії захисту прав споживачів», «Хартії основних прав Європейського Союзу», «Стратегії споживчої політики Європейського Союзу» (Рис. 2.3) [32].



Концепція державної споживчої політики

Рисунок 2.3. – Базова основа розроблення Концепції державної споживчої політики [32]

В результаті того, що сьогодні відбувається радше імітація реформи державного контролю та нагляду, загострилася ситуація в різних сферах, що стосуються захисту прав споживачів. Ініційовані урядом напівміри – мораторій на перевірки, які рік тривали з метою «захисту бізнесу» від контролюючих органів призвели до того, що недобросовісні його представники під протекторатом закону щодо заборони на перевірки почали зухвало порушувати чинні закони, а захист прав споживачів опинився на узбіччі. Тому сьогодні уряд має припинити ігнорувати сферу захисту споживачів

Постійні зміни вектору реформ шкодять не лише споживачам, але і добropорядному бізнесу й економіці України.

На початку 2014 року Україна вступила у фазу реформування старої системи. На сьогоднішній день вже існує план, який визначає напрямки та пріоритети розвитку України на період до 2020 року. Цей план названо Стратегією сталого розвитку «Україна-2020» [67], який було презентовано 25 вересня 2014 року Президентом України П. Порошенком. Розробка Стратегії розпочалася ще у липні 2014 року із запрошення громадськості надавати свої пропозиції щодо бачення розвитку країни. А 24 грудня 2014 року на своєму першому засіданні Стратегію схвалила Національна рада реформ, яка є спеціальним консультативно-дорадчим органом при Президентові України з

питань стратегічного планування, узгодження позицій щодо впровадження в Україні єдиної державної політики реформ та їх реалізації. Не оминула реформа і сферу захисту прав споживачів.

Стратегія сталого розвитку України визначає цілі, напрями, пріоритети розвитку країни, а також містить 25 ключових показників, за якими можна буде оцінити перебіг виконання реформ і програм, має бути затверджено щороку до 15 лютого план дій щодо реалізації положень Стратегії сталого розвитку «Україна – 2020»; Метою реформ задекларовано досягнення європейських стандартів життя та гідного місця Україні в світі. У перспективному розвитку країни визначено чотири основні вектори наведеного нами у Рис. 2.4.



Рисунок 2.4 – Основні вектори реформ [88].

Питання захисту прав споживачів та забезпечення безпечності та якості харчових продуктів віднесено до вектору відповідальності – це забезпечення гарантій, що кожен громадянин, незалежно від раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак, матиме доступ до високоякісної освіти, системи охорони здоров'я та інших послуг в державному та приватному секторах. Територіальні громади самостійно вирішуватимуть питання місцевого значення, свого добробуту і нестимуть відповідальність за розвиток всієї країни.

Головною передумовою реалізації Стратегії є суспільний договір між владою, бізнесом та громадянським суспільством, де кожна сторона має свою зону відповідальності.

Відповідальність влади – провести реформи, забезпечити баланс інтересів між громадянським суспільством, державою і бізнесом, просто прозоро та якісно працювати за новими підходами, гарантувати дотримання прав людини.

Відповідальність бізнесу – підтримувати та розвивати державу, бізнес-середовище та громадянське суспільство, сумлінно сплачувати податки, здійснювати ефективні інвестування в економіку держави, дотримуватися принципів чесної праці та конкуренції.

Відповідальність громадянського суспільства – контролювати владу, жити відповідно до принципів гідності та неухильно додержуватися Конституції України та законів України [67].

З цією метою було створено Концепцію державної політики у сфері захисту прав споживачів до 2020 року. Підписавши Угоду про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони, ратифіковану Верховною Радою України у вересні 2014 року Україна взяла на себе зобов'язання забезпечити високий рівень захисту прав споживачів та досягти сумісності між системами захисту прав споживачів України та ЄС [1].

Метою цієї Концепції є створення та впровадження ефективної системи захисту прав споживачів в Україні на засадах ЄС з урахуванням кращих практик країн ЄС [19].

Аналіз кращих практик захисту прав споживачів в країнах ЄС і світу свідчить про різноманітність підходів до врегулювання на державному рівні системи стандартизації, оцінювання відповідності, захисту прав споживачів. Однак загальним, ключовим для Європейського Союзу та інших розвинених країн світу, є втілення у практику прийняття державних рішень принципу пріоритету інтересів споживачів перед інтересами будь-яких політичних та бізнесових кіл. Тільки із застосуванням превентивного підходу до забезпечення

прав споживачів при консолідації зусиль усіх зацікавлених сторін, причетних до проблематики, можна отримати корисний ефект як для споживача, так і для соціально-економічних перетворень у цілому. Баланс інтересів учасників ринкових відносин є головною умовою розвитку та оздоровлення ринку.

Концепція визначає шляхи і заходи, яких необхідно вжити для забезпечення високого рівня захисту прав споживачів.

Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, повинен спрямовувати свою діяльність на дотримання законних прав споживачів та захист таких прав у разі їх порушення.

Реалізація цієї Концепції передбачає:

– забезпечення відповідності національного законодавства з питань захисту прав споживачів законодавству ЄС. На рівні Ради Європи, об'єднуючого уряду країн – членів, діє Рада з питань зайнятості, соціальної політики, охорони здоров'я та захисту прав споживачів. На рівні Єврокомісії питання охорони здоров'я та споживчої політики об'єднані й перебувають під патронатом одного з єврокомісарів. На рівні Європейського парламенту питаннями внутрішнього ринку та захисту прав споживачів займається відповідний комітет. Кожна з країн – членів ЄС має певну самостійність у підходах до внутрішньої споживчої політики й покладає державні повноваження щодо формування та реалізації державної політики захисту прав споживачів найчастіше на міністерство економіки, в деяких країнах – на міністерство юстиції, міністерство соціальної політики, міністерство охорони здоров'я, у Польщі, наприклад, – безпосереднє підпорядкування Прем'єр-міністру [19].

– суворе дотримання законних прав споживачів і конституційних гарантій держави для безпечного та якісного споживання. Тільки справедливі закони можуть встановити межі можливої поведінки. Ці кордони дозволяють людям зберігати і порядок, і справедливість, і свободу. Необхідно налагодити цивілізований діалог між державними органами, бізнесом та споживачами для

отримання найкращого результату в сфері споживчої безпеки, адже наближення України до вступу в європейську спільноту ставить перед нашою державою нові завдання, зокрема у сфері захисту прав та інтересів споживачів. Для споживача недостатньо знати, що товар можна повернути протягом чотирнадцяти днів, адже Законом України «Про захист прав споживачів» передбачені й інші права покупця, споживача послуг.

– створення дієвих систем консультування споживачів, підвищення рівня загальної правової грамотності, ступеня поінформованості, впевненості та впливовості споживачів на розвиток внутрішнього ринку. Міжнародним законодавством, на відміну від українського, задеклароване право споживачів бути почутим. Це право повинно бути реалізоване в Україні не лише шляхом захисту прав споживачів у разі їх порушення, а й також на превентивному рівні через участь споживачів у формуванні державної споживчої політики шляхом представництва їх громадських організацій у процесах прийняття рішень, розробки законодавчих норм і правил у всіх сферах діяльності, які стосуються інтересів споживачів. Щодо практики розвинутих країн світу, державі вигідно делегувати частину своїх функцій громадським організаціям споживачів, створити умови для розвитку консумерських видань, інтернет-порталів, розвинути практику консультування споживачів тощо. Це впливатиме на розвиток здорової конкуренції, підтримку добросовісної практики ведення бізнесу, сприятиме звуженню простору для вчинення корупційних дій через прозорість і вільний доступ громадян до відкритої інформації.

– забезпечення пріоритетності потреб споживачів. Задоволення потреб споживачів у розвиненій європейській країні повинно бути пріоритетом у діяльності державних органів. Права споживачів повинні превалювати над правами продавців та виробників, оскільки життя та здоров'я людини – основна цінність. У розвиненій країні споживач є основною фігурою в ринкових відносинах, на яку орієнтоване виробництво та підвищення якості товарів і послуг. Застосування санкцій до продавців, виробників неякісної продукції дозволить досягнути необхідного ефекту.

– створення умов для розвитку споживчої освіти всіх рівнів. Засоби масової інформації відіграють важливу роль у розповсюдженні споживчої інформації протягом всього періоду розвитку ринкової економіки в Україні. Найкращі приклади такої діяльності слід підтримувати та розвивати, спрямовуючи діяльність з розвитку інституційної спроможності та адвокації на журналістів, видавництва та на електронні ЗМІ. Засоби масової інформації також мають важливе значення для опублікування даних про результати діяльності з ринкового нагляду, яку здійснює Держспоживстандарт. ЗМІ потрібно заохочувати до співпраці із споживчими організаціями та державними органами, створюючи тим самим потужні засоби протидії виробникам і дистриб'юторам, які потенційно здатні вивести на ринок небезпечну продукцію. Невідповідність чинним вимогам оприлюднюють ЗМІ, а це слугуватиме стимулом для дотримання вимог. Наприклад, можливими видами діяльності можуть бути семінари за участю журналістів, видавців, представників теле- та радіоканалів, а також посадовців державних наглядових організацій. Іншим прикладом діяльності щодо забезпечення ширшого висвітлення у ЗМІ питань, пов'язаних із правами споживачів, є заохочення споживчих організацій до проведення досліджень і надання інформації засобам масової інформації в рамках стратегії проведення різних споживчих кампаній [19].

Освіта споживачів має важливе значення для створення обізнаного та освіченого споживчого суспільства. Освіту споживачів треба розвивати та додавати до основних навчальних програм у початковій і середній школі, відповідно до керівних документів ООН, ЄС та міжнародної організації «Консьюмерз Інтернешнл». Освіта має бути практичною, конкретною, і повинна впливати на поведінку та прагнення учнів. Споживча освіта покликана озброїти учнів знаннями, повинна сприяти набуттю вмінь робити свій споживчий вибір, навчати діяти, коли порушуються споживчі права, допомагати їх життєвому та професійному самоствердженню [19].

Віддаючи поінформовану перевагу тим чи іншим товарам, роботам чи послугам, споживач контролює характеристики товарів, які споживає. Виробник прямо зацікавлений у зменшенні кількості скарг та рекламаций від споживачів, а отже, і відповідальність за якість своєї продукції перебирає повністю на себе.

– компенсацію шкоди, завданої споживачам у разі порушення їх прав. Права споживача вже порушені, недоліки товарів (робіт чи послуг) спричинили настання несприятливих наслідків. В такому випадку необхідна не охорона, а захист прав споживача. Кожна особа має право захищати права адміністративним, судовим способом, або шляхом самозахисту. Важливим аспектом на цьому рівні для споживача є пошук доказів придбання (замовлення) товарів (послуг) у даного продавця. європейською стратегією споживчої політики визначено принципову необхідність зміни акценту з можливостей виробників на потреби споживачів, запровадження превентивного підходу до забезпечення прав споживачів, у тому числі на безпечність та якість товарів і послуг. У європейській практиці, зокрема при розгляді відповідних судових справ, діє презумпція невинності споживача. У разі іншого – підприємець повинен довести провину споживача. Усі відповідні міжнародні та європейські норми визнані вищими органами влади в Україні. Недотримання та пряме порушення цих та інших норм правових документів, ігнорування кращих європейських практик співпраці держави, бізнесу та представників громадських об'єднань споживачів задля вирішення ключових проблем життєзабезпечення та добробуту громадян підриває авторитет влади України перед світовою та європейською спільнотою.

– ефективне реагування на звернення та скарги споживачів. Якщо права споживача порушено, а суб'єкт відмовляється задовольнити висунуті вимоги, то він може звернутися до спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальні органи, які здійснюють державний контроль за дотриманням законодавства України про захист прав споживачів у центральних і місцевих органах виконавчої влади

та суб'єктами господарської діяльності, забезпечують державну політику щодо захисту прав споживачів [19].

Споживач може звернутися до цих органів із скаргою безпосередньо або направивши її поштою, виклавши суть справи та додавши копії підтверджуючих документів про придбання товару (послуги) або гарантійні зобов'язання суб'єкта господарської діяльності.

Після розгляду скарги споживача органом у сфері захисту прав споживачів проводиться перевірка обставин справи і, у разі їх підтвердження, порушники притягуються до відповідальності.

Крім того, свої права споживачі можуть захистити і в судовому порядку. При задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної (немайнової) шкоди. У цьому випадку споживачі за своїм вибором подають позови до суду за місцем свого проживання або за місцезнаходження відповідача чи за місцем виконання договору. При розгляді спірних питань у судовому споживачі звільняються від сплати державного мита за позовами, що пов'язані з порушенням їх прав.

– координацію діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів. Правове забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування при здійсненні контролю у сфері захисту прав споживачів в даний час не має єдиного нормативно-правового акта на рівні закону, який охоплював би складний комплекс відносин у цій сфері [19].

У зв'язку з цим набуває актуальності теоретична розробка питання про те місце, яке має займати місцеве самоврядування в механізмі сучасної української держави, розмежування повноважень органів державної влади та органів місцевого самоврядування у сфері захисту прав споживачів.

– підвищення кваліфікації фахівців та рівня державного управління у сфері захисту прав споживачів. Потреба організації в підвищенні кваліфікації її співробітників обумовлена: змінами зовнішнього і внутрішнього середовища, удосконаленням процесу управління, освоєнням нових видів і сфер діяльності.

Підвищення кваліфікації повинно бути комплексним за обсягом, диференційованим по окремих категоріях працівників, неперервним, зорієнтованим на перспективні професії. Планомірна підготовка навчального процесу є основою для ефективної організації професійного розвитку персоналу

Таким чином, Реалізація Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів сприятиме створенню та впровадженню сучасної ефективної системи захисту прав споживачів в Україні на засадах ЄС з урахуванням кращих практик країн ЄС.

Реалізація цієї Концепції дозволить забезпечити:

- адаптацію у повному обсязі національного законодавства з питань захисту прав споживачів до законодавства ЄС відповідно до зобов'язань України, передбачених Угодою про асоціацію;
- підвищення рівня превентивного захисту прав споживачів для недопущення та/або зменшення кількості порушень прав споживачів;
- підвищення рівня освіти та поінформованості населення щодо споживчих прав та механізмів їх захисту;
- усунення з ринку недобросовісних підприємців і нечесних підприємницьких практик;
- наближення рівня вітчизняних стандартів життя та споживання до визнаних в ЄС;
- підвищення рівня довіри громадян до державної системи захисту прав споживачів.

Реформа системи захисту прав споживачів в Україні має відбуватися відкрито та прозоро для суспільства, відносини держава-бізнес-споживач мають формуватися відповідно до балансу інтересів сторін, що є важливим принципом розвитку ринкової економіки.

Всі зміни та перетворення мають наслідувати єдину мету – задовольняти потреби споживачів, підвищувати впевненість споживачів у їх законних правах та ефективних механізмах реалізації цих прав, а також підтримувати довіру до

непохитності державних гарантій захисту прав споживачів, як це відбувається в Європейській Співдружності.

Не так давно створена Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів і захисту прав споживачів, об'єднавши в ній ветеринарну та фітосанітарну служби, інспекції з питань захисту прав споживачів і санітарно-епідеміологічну службу. Реформа нібито не стоїть на місці, але головна проблема полягає в тому, що зараз фактично не існує державного органу, який може реалізовувати захист споживчих прав. Функції колишньої Держспоживінспекції були паралізовані дією мораторію на перевірки бізнесу, введеного 5 серпня 2014 р. За цей час Держспоживінспекція, яка перебувала в стані реорганізації, втратила належну компетенцію і значну кількість кваліфікованих кадрів.

До речі, мораторій був введений для того, щоб, зокрема, встигнути сформуванню нову державну службу в сфері захисту прав споживачів. Положення про Держпродпотребслужбу не охоплює все коло повноважень з повноцінного захисту споживчих прав, гарантованих Конституцією України. Крім того, Кабінет міністрів України взагалі поставив під сумнів реформу системи захисту прав споживачів, підпорядкувавши Держпродпотребслужбу Міністерству аграрної політики і продовольства. Це передбачено постановою Кабміну від 18 листопада 2015 р № 942 [74].

Система захисту прав споживачів по своїй суті значно ширше, ніж питання безпечності харчових продуктів, яке є лише одним з усього кола питань, притаманних цій системі та охоплює всі види товарів, робіт і послуг відповідно до всесвітньо визнаних восьми головних прав споживачів, закріплених також в європейському законодавстві та міжнародних договорах України.

Саме тому, підпорядковувати нову службу Міністерству, яке можливо й здатне кваліфіковано забезпечити лише інтереси з точки зору безпечності харчових продуктів – хибно та невиправдано. Мінагрополітики не має достатнього рівня компетенції та ресурсів для того, аби забезпечити

координацію роботи Держпродспоживслужби, особливо у сфері захисту прав (правозахисті) споживачів.

Європейський досвід показує, що в кожній країні ЄС існують окремі органи, які займаються питаннями контролю якості та безпеки харчової продукції, і органи з функціями забезпечення захисту прав споживачів. Разом з тим функціонує ряд національних інститутів з питань безпеки фітосанітарної продукції, незалежних дослідницьких центрів, незалежних лабораторій, впроваджена система порівняльного тестування, створені центри захисту прав споживачів (об'єднані єдиною Мережею центрів захисту європейського споживача), працюють численні асоціації споживачів.

З цього випливає, що за останні роки Україна в сфері захисту прав споживачів не поліпшила, але навіть втратила ті позиції, які були досягнуті за попередні два десятиліття незалежності держави. Незважаючи на заявлену євроінтеграцію і обов'язки України в рамках Угоди про асоціацію між Україною та ЄС, фактично ми все далі рухаємося від європейських цінностей в захисті прав споживачів. Впроваджуючи в життя «реформу» системи захисту прав споживачів, уряд віддав її в руки бізнесу, усунувши представників споживчої громадськості.

Але конкретні кроки здійснюються, так на виконання пункту 2 розпорядження Кабінету Міністрів України від 27.12.2017 № 983-р Мінекономрозвитку опрацювало та узагальнило інформацію щодо виконання плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів центральними органами виконавчої влади, державними колегіальними органами, місцевими держадміністраціями.

За результатом аналізу наданої інформації, встановлено, що виконавцями проводилася робота, спрямована на удосконалення законодавства у сфері захисту прав споживачів, створення умов щодо підвищення рівня споживчої грамотності на обласних, районних та місцевих рівнях, щодо впровадження та розвитку споживчої освіти та просвіти, посилення захисту прав споживачів щодо безпеки та якості товарів, робіт і послуг.

З метою забезпечення належного рівня захисту прав споживачів на обласних, районних та місцевих рівнях облдержадміністраціями затверджені обласні програми з питань захисту прав споживачів та проводиться робота з їх виконання. План заходів доведено до відома керівників райдержадміністрацій, виконавчих комітетів міських рад, об'єднань територіальних громад для організації його виконання.

Робота, проведена облдержадміністраціями та органами місцевого самоврядування, свідчить про те, що в умовах децентралізації влади, нарешті, на місцевому рівні почала приділятися увага захисту прав споживачів.

Водночас, в деяких областях питання захисту прав споживачів облдержадміністрації делегують територіальним органам Держпродспоживслужби, що свідчить про виконання Плану заходів не в повному обсязі.

Всеукраїнський форум «Захищений Споживач – Конкуренентоспроможний Бізнес – Європейський вибір України» під головуванням Першого віце-прем'єр-міністра України став платформою для напрацювання узгоджених та спільних рішень органів влади, бізнес-асоціацій та громадських організацій споживачів в побудові ефективної системи захисту прав споживачів, які враховано при розробленні законопроекту, втілені в життя в рамках прийняття Урядом нормативно-правових актів щодо дерегуляції підприємницької діяльності, посилення захисту прав споживачів на місцевому рівні шляхом взаємодії місцевих держадміністрацій та територіальних органів Держпродспоживслужби.

На виконання Плану заходів Держпродспоживслужбою та її територіальними органами проведено 155 семінарів для представників громадських об'єднань споживачів та суб'єктів господарювання з метою обговорення питання необхідності додержання вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів. У 2018 році теми таких семінарів визначалися територіальними органами самостійно. Проте, з метою підвищення ефективності заходів Держпродспоживслужбою надано рекомендації

територіальним органам щодо тематики семінарів для громадських об'єднань та суб'єктів господарювання.

На виконання Плану заходів щодо проведення нарад, семінарів, засідань за круглим столом щодо обговорення проблемних питань у сфері захисту прав споживачів та шляхів їх вирішення:

Держпродспоживслужбою та її територіальними органами проведено 123 семінари, наради, засідання за круглим столом щодо обговорення проблемних питань у сфері захисту прав споживачів та шляхи їх вирішення.

На виконання Плану заходів щодо вивчення європейського досвіду щодо створення та функціонування консультаційних центрів для споживачів, Мінекономрозвитку проведено аналіз щодо організації консультаційної роботи в Європейському Союзі.

2.3. Аналіз впровадження державної політики в сфері захисту прав споживачів на території Полтавської області

У країнах з розвинутою економікою споживач з активною життєвою позицією є рушійною силою споживчого ринку, а це можливо лише за наявності державної підтримки. Тому потрібно більш детально розглянути роль держави у сфері захисту прав споживача.

Захист прав споживачів – це здійснення законодавчого, адміністративного та судового захисту інтересів споживачів товарів (робіт і послуг) від порушення наданих державою прав виробниками продукції (виконавцями робіт, послуг) і продавцями [76].

Державний захист здійснюється компетентним органом державної влади з питань захисту прав споживачів та системою його територіальних управлінь і відділів. Така форма захисту прав громадян являє собою безпосереднє застосування органами інспекції з питань захисту прав споживачів заходів організаційно-правового характеру задля врегулювання даного типу суспільних відносин з метою забезпечення належного порядку, припинення й попередження правопорушень, притягнення до відповідальності

правопорушників та зводиться до застосування заходів адміністративного примусу, спрямованих на відновлення, визнання прав та припинення порушень прав громадян, здійснюваних органами публічної влади за заявами громадян або з ініціативи компетентних органів.

Дієвість контролю виконавчих органів місцевої влади з питань захисту прав споживачів полягає не тільки у виявленні порушень чинного законодавства у сфері захисту прав споживачів та прийняття заходів реагування до винних суб'єктів господарювання, а й у проведенні профілактичних заходів. Відповідно до норм ст. 28 Закону України «Про захист прав споживачів» на місцеві органи покладено обов'язки не лише виявляти допущені порушення, призупиняти реалізацію неякісної, фальсифікованої продукції, небезпечної для життя, здоров'я, але й глибоко їх проаналізувати, зробити висновки про можливі наслідки та пустити в хід державний механізм захисту споживачів повідомивши про виявленні порушення територіальні органи у справах захисту прав споживачів, інші органи, що здійснюють контроль і нагляд за якістю і безпекою продукції [54].

Призначення контролю у сфері захисту прав споживачів полягає у створенні передумов та здійснення управлінської діяльності місцевих органів влади, виходячи з інтересів людини та суспільства, попередженні неправомірної діяльності суб'єктів господарювання щодо продажу неякісних, фальсифікованих товарів, робіт та послуг.

Органи влади у сфері захисту прав споживачів у Полтавській області, наділені певним колом повноважень і мають право створювати при своїх виконавчих органах структурні підрозділи з питань захисту прав споживачів.

Аналізуючи систему структурних підрозділів виконавчих органів влади, їх можна поділити на дві групи, наведені нами у Рис. 2.5.



Рисунок 2.5 – Система структурних підрозділів виконавчих органів влади

Відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 16 грудня 2015 р. № 1092 «Про утворення територіальних органів Державної служби з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів» утворено як юридичні особи публічного права територіальні органи Держпродспоживслужби. Реорганізовано відповідні територіальні органи: Державну фітосанітарну інспекцію Полтавської області, Інспекцію з питань захисту прав споживачів у Полтавській області, Головне управління Держсанепідслужби у Полтавській області та Головне управління ветеринарної медицини в Полтавській області, – шляхом їх приєднання до Головного управління [73].

В основному повноваження щодо захисту прав споживачів для Головного Управління Держпродспоживслужби в Полтавській області полягають в законодавчо закріпленому праві:

- розглядати скарги споживачів – в деяких випадках компетенція органів місцевого самоврядування обмежена розглядом скарг споживачів щодо місцевого транспорту, комунальних послуг, а також діяльності, на здійснення якої видаються дозволи і ліцензії;
- консультувати їх з питань захисту прав споживачів – в деяких випадках органи місцевого самоврядування можуть здійснювати аналіз

договорів, що укладаються між продавцями (виконавцями, виробниками) і споживачами з метою виявлення умов, які б їх права;

– звертатися до суду на захист прав споживачів (в тому числі на захист невизначеного кола споживачів).

Основні завдання Головного управління:

– реалізація державної політики у галузі ветеринарної медицини, сферах безпечності та окремих показників якості харчових продуктів, карантину та захисту рослин, ідентифікації та реєстрації тварин, санітарного законодавства, попередження та зменшення вживання тютюнових виробів та їх шкідливого впливу на здоров'я населення, метрологічного нагляду, ринкового нагляду в межах сфери своєї відповідальності, насінництва та розсадництва (в частині сертифікації насіння і садивного матеріалу), державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів і реклами в цій сфері;

– здійснення відповідно до закону державного ветеринарно-санітарного контролю, державного нагляду (контролю) за дотриманням санітарного законодавства, здоров'ям та благополуччям тварин, безпечністю та окремими показниками якості харчових продуктів, неїстівних продуктів тваринного походження, репродуктивним матеріалом, племінною справою у тваринництві, біологічними продуктами, патологічним матеріалом, ветеринарними препаратами, субстанціями, кормовими добавками, преміксами, кормами та іншими об'єктами санітарних заходів, застосуванням санітарних та ветеринарно-санітарних заходів, профілактичних і протиепідемічних заходів щодо охорони в межах компетенції території України від проникнення хвороб людей, тварин та рослин з території інших держав або карантинних зон, вимог законодавства у сфері насінництва та розсадництва, дотриманням законодавства про захист прав споживачів, за дотриманням законодавства про рекламу в частині захисту прав споживачів реклами, законодавства щодо зберігання, транспортування, торгівлі та застосування засобів захисту рослин, показників вмісту шкідливих для здоров'я людини речовин та інгредієнтів у тютюнових виробах, які реалізуються на території України, дотриманням вимог

щодо формування, встановлення та застосування державних регульованих цін, здійснення державного нагляду (контролю) у сфері охорони прав на сорти рослин, у сфері туризму та курортів;

- здійснення контролю за виконанням фітосанітарних заходів;
- здійснення ринкового нагляду в межах сфери своєї відповідальності;
- здійснення метрологічного нагляду;
- здійснення в межах компетенції контролю за факторами середовища життєдіяльності людини, що мають шкідливий вплив на здоров'я населення [6].

У Полтавській області Головним управлінням Держпродспоживслужби здійснюється державний контроль за дотриманням законодавства України про захист прав споживачів у органах виконавчої влади і суб'єктів господарської діяльності, забезпечується реалізація державної політики щодо захисту прав споживачів і має право:

- давати суб'єктам господарської діяльності обов'язкові для виконання приписи про припинення порушень прав споживачів;
- перевіряти у суб'єктів господарської діяльності сфери торгівлі, громадського харчування і послуг якість товарів (робіт, послуг), додержання обов'язкових вимог щодо безпеки товарів (робіт, послуг), а також додержання правил торгівлі та надання послуг. Безперешкодно входити та обстежувати відповідно до законодавства будь-які виробничі, складські, торговельні та інші приміщення цих суб'єктів [6].

На сьогоднішній день перевіряючі служби не можуть просто вийти на перевірку. Відповідно до законодавства: «Про основні засади державного контролю та нагляду» [61] – планові перевірки служби проводять відповідно до критеріїв ризику. Крім того, попереджують суб'єктів господарювання за 10 днів до перевірки.

А якщо позапланова перевірка, то служба виходить по скарзі на позапланову перевірку і перевіряє тільки те питання, яке споживач подав у скарзі.

Проаналізувавши діяльність управління захисту прав споживачів (відділ ринкового нагляду) слід зробити висновок, що згідно плану перевірок характеристик продукції у її розповсюджувачів за III квартал 2018 року, фахівцями відділу ринкового та метрологічного нагляду проведено 14 планових виїзних перевірок характеристик продукції, а саме: дитячі іграшки, мийні засоби, електронне та електричне обладнання, прилади, що працюють на газоподібному паливі.

Перевірки характеристик продукції проводилися на відповідність продукції вимогам Закону України «Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції» [40], постанови КМУ від 30.12.2015 року № 1184 «Про затвердження форми, опису знака відповідності технічним регламентам, правил та умов його нанесення» [51], Технічного регламенту безпечності іграшок, затвердженого постановою КМУ від 11.07.2013 року № 515 [46], Технічного регламенту мийних засобів, затвердженого постановою КМУ від 717 від 20.07.2008 року [48], Технічного регламенту приладів, що працюють на газоподібному паливі, затвердженого постановою КМУ від 856 від 24.09.2008 року [50], Технічного регламенту низьковольтного електричного обладнання, затвердженого постановою КМУ від 1067 від 16.12.2015 року [49], Технічного регламенту з електромагнітної сумісності обладнання, затвердженого постановою КМУ від 1077 від 16.12.2015 року [47].

За ланцюгом постачання, згідно оперативного сповіщення проведено 2 позапланових виїзних перевірки, де підтверджено невідповідність продукції встановленим вимогам, виявленої у її розповсюджувачів.

Під час проведення перевірок характеристик продукції на предмет дотримання Законів України «Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції» [40], Закону України «Про загальну безпечність

нехарчової продукції» [42] та відповідних Технічних регламентів були виявлені такі порушення:

- відсутній або неналежно нанесений знак відповідності технічним регламентам на продукції або пакуванні, якщо його нанесення передбачено дією Технічного регламенту;
- не зазначено найменування виробника й імпортера на продукції або пакуванні, зареєстрованої комерційної марки та поштової адреси;
- інформація на продукції або пакуванні не відповідає вимогам законодавства про мови.

За наслідками виявлених порушень застосовано адміністративно-господарських санкцій на суму 52,7 тис. грн., та стягнуто в добровільному порядку адміністративно-господарських санкцій на суму 39,1 тис. гривень.

На підставі проведених перевірок, через невідповідність вимогам Технічним регламентам, до суб'єктів господарювання прийняті 17 Рішень про вжиття обмежувальних (корегувальних) заходів, шляхом обмеження надання продукції на ринку до приведення продукції до формальної відповідності із встановленими вимогами.

Згідно плану заходів державного нагляду (контролю) за суб'єктами господарювання в м. Полтаві перевірено 141 суб'єкт господарювання.

З них: ДП «Рітейл Центр», супермаркети «Фуршет», ТОВ «Еко»: супермаркети «ЕКО маркет, ТОВ «Сільпо-Фуд» супермаркети «Сільпо», ТОВ «Фудмережа»: супермаркет «Велмарт», ПП «Універсам-Полтава», ТОВ «Фірма «Заря», ТОВ «Агро-Овен»: Комунальний ринок «Браїлки» КП «Полтава-Сервіс», ТОВ «Рибна партія», ТОВ «Фіш-Альянс», ТОВ «Полтавариб-пром», ТОВ ПТЦ «Прогрес», ФОП Цубікова Яніна Анатоліївна, Ринок «Великотирнівський» ТОВ «Вілта», ФОП Козуб Олена Сергіївна, ПП «Перспектива М», ФОП Єрошенко Алла Володимирівна, ФОП Гуров Олександр Олександрови, ТОВ «Торгівельно-виробнича крмпанія «Форвард-Груп», ТОВ «Компанія Крок», Ринок ТРК «Алмазний», Центральний ринок СТ, «Міськкоопринкторг», Ринок «Мотель» ТОВ «Укркомторгсервіс», ФОП

Руда Наталія Василівна, Ринок «Павленківський» ПБФ «Елефант», Ринок «Левада» ПБФ «Торгсервіс», ПРАТ ПОЕЗ, «Кернел Груп», ФОП Сергієнко Володимир Іванович, ПАТ «Полтавакондитер», Ринок «Балковий», ТОВ Фірма «Еверест ЛТД», ТОВ «Полтавський хлібокомбінат «Кулиничі», Ринок «Станіславський» ТОВ «Лаккі, ТОВ «Полтавахліб-3, Ринок «Половки», ТОВ «Половки», ПАТ «Фірма Полтавпиво», ПП «Полтавський хлібозавод «Південний» тощо [31].

З них навчальних закладів: Полтавська спеціалізована школа-інтернат №1 I-III ступенів Полтавської обласної ради, Полтавська спеціалізована школа-інтернат №2 I-III ступенів ім.Крупської Полтавської обласної ради, Полтавська спеціальна школа-інтернат I-III ступенів Полтавської обласної ради, Полтавський навчально-реабілітаційний центр Полтавської облради, Полтавська загальноосвітня школа I-III ступенів № 4 Полтавської міської ради Полтавської області, Комунальний заклад «Полтавська загальноосвітня школа I-III ступенів №28 Полтавської міської ради Полтавської області», Полтавський дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) № 35 «Берізка» Полтавської міської ради Полтавської області, Полтавський дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) №34 «Журавлик» Полтавської міської ради Полтавської області, Полтавський дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) компенсуючого типу № 42 «Зайчатко» Полтавської міської ради Полтавської області, Полтавський дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) №21 «Метелик» Полтавської міської ради Полтавської області, Комунальний заклад «Полтавська гімназія №17 Полтавської міської ради Полтавської області», Комунальний заклад «Полтавська гімназія №33 Полтавської міської ради Полтавської області», Комунальний заклад «Полтавська загальноосвітня школа I-III ступенів №27 Полтавської міської ради Полтавської області», Полтавський дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) №47 «Золота рибка» Полтавської міської ради Полтавської області, Полтавський спеціалізований навчально-виховний комплекс №10 Полтавської міської ради Полтавської області, Полтавський дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) №17 «Школа

здоров'я» Полтавської міської ради Полтавської області, Полтавський обласний дитячий оздоровчий центр «Маяк», Комунальний заклад «Полтавський дитячий заклад оздоровлення та відпочинку «Супутник», ФОП Сергієнко В.І. Дитячий оздоровчий табір «Сонячний», Спортивний дитячий заклад оздоровлення та відпочинку «Олімпійські надії», Дитячий заклад оздоровлення і відпочинку «Молода гвардія», Полтавська територіальна профспілкова організація Південної залізниці, Полтавський дошкільний навчальний заклад (ясла-садок) комбінованого типу № 41 «Гніздечко» Полтавської міської ради Полтавської області та інші (Рис.2.6) [31].

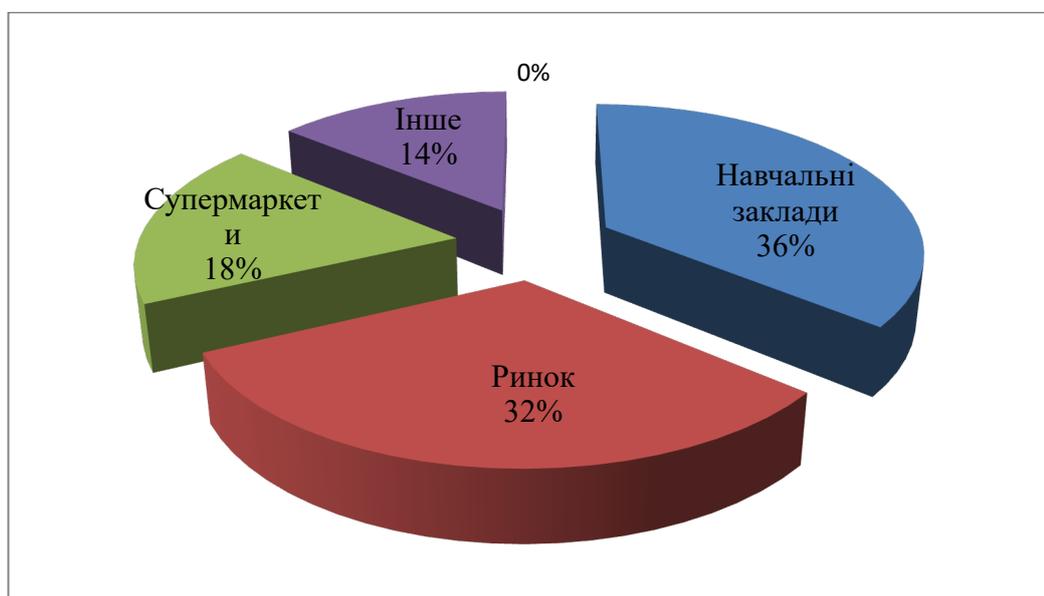


Рисунок 2.6 – Відсоткове співвідношення плану заходів згідно плану заходів державного нагляду у 2018 році

Було виявлено невідповідність: вагових норм у примірному двотижневому меню, щоденному меню – розкладі, контрольній порції та виданій порції учням; вартості сніданків; страв, виданих учням для споживання.

У шкільному буфеті продають переважно фасовані кондитерські вироби (68%), випічку і салати власного виробництва. Салати зберігаються поза

холодильниками. Також в асортименті бутильовано вода та вода кип'ячена з лимоном, сумнівної якості.

Продукти харчування зберігаються у пристосованому приміщенні, але його стан незадовільний. У Полтавській області Головне управління Держпродспоживслужби має право:

- відбирати у суб'єктів господарської діяльності сфери торгівлі, громадського харчування і послуг зразки товарів, сировини, матеріалів, напівфабрикатів, комплектуючих виробів для перевірки їх якості на місці або здійснення незалежної експертизи у відповідних лабораторіях та інших установах з оплатою вартості зразків і виконаних досліджень (експертиз) за рахунок суб'єктів господарської діяльності, що перевіряються (порядок добору таких зразків визначається Кабінетом Міністрів України);

- забороняти суб'єктам господарської діяльності реалізацію споживачам товарів (виконання робіт, надання послуг), на які немає документів, що засвідчують їх відповідність вимогам нормативних документів; на які в актах законодавства, нормативних документах встановлено обов'язкові вимоги щодо забезпечення безпеки життя, здоров'я, майна споживачів і охорони навколишнього природного середовища, якщо ці товари (роботи, послуги) внесені до переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації, але не мають сертифіката відповідності (свідоцтва про визнання іноземного сертифіката);

- приймати рішення про припинення у сфері торгівлі, громадського харчування і послуг продажу та виробництва товарів, виконання робіт і надання послуг, що не відповідають вимогам нормативно-правових актів та нормативних документів;

- подавати до суду позови про захист прав споживачів;
- передавати матеріали перевірок на дії осіб, що містять ознаки злочину, органам дізнання чи попереднього слідства;

- накладати на винних осіб у передбачених законодавством випадках адміністративні стягнення;

– накладати на суб'єкти господарської діяльності сфери торгівлі, громадського харчування і послуг, у тому числі на громадян-підприємців, передбачені законом (ст. 23 Закону України «Про захист прав споживачів») стягнення в порядку, що визначається Кабінетом Міністрів України [54].

На виконання пункту 14 плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року в місцевих органах виконавчої влади створено консультативно-інформаційні служби «гаряча лінія» з питань захисту прав споживачів, за телефонами яких відповідальним особами надається консультативна допомога громадянам на обласному та місцевому рівні. Інформація про номери телефонів служб «гаряча лінія» оприлюднена на офіційних веб-сайтах обласних та районних державних адміністрацій. За пропозицією Мінекономрозвитку щодо проведення Головними управліннями Держпродспоживслужби навчання спеціалістів консультативно-інформаційних служб «гаряча лінія» при місцевих держадміністраціях, територіальними органами Держпродспоживслужби в 11 областях проведено 23 навчальні семінари з метою надання спеціалістами служб «гаряча лінія» кваліфікованих консультацій та роз'яснень законодавства у сфері захисту прав споживачів.

Зокрема за звітом Полтавської ОДА при обласній та районних державних адміністраціях створені і діють консультативно-інформаційні служби «гаряча лінія». Інформація про номери телефонів служби, графіки прийому громадян керівництвом, контактні дані Головного управління Держпродспоживслужби в Полтавській області оприлюднені на офіційних веб-сайтах обласної і районних державних адміністрацій та періодично в засобах масової інформації. Громадяни можуть звернутися до органу виконавчої влади на телефонну «гарячу лінію» з різних питань, в тому числі і з питань захисту прав споживачів. Крім того, функціонують постійно діючі прями телефонні лінії щодо консультативної підтримки з питань захисту прав споживачів.

Закону України «Про захист прав споживачів» також передбачає судовий захист прав споживачів. Крім того, ст. 16 ЦК України передбачає захист

цивільних прав у встановленому порядку судом. Таким чином, фраза «права споживачів захищаються судом» означає, що будь-яка зацікавлена особа має право в порядку, установленому законом, звернутися до суду за захистом порушеного права, або охоронюваного законом інтересу (ст. 3 Цивільного Процесуального Кодексу України. Право на звертання до суду один із засобів захисту цивільних прав, передбачених Цивільним Кодексом України.

Таким чином, з позовом про захист прав споживачів можуть звернутися не тільки споживач, але й органи й організації, зазначені в ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів». Дані органи можуть звернутися з позовом про захист не тільки конкретного, але і необмеженого числа споживачів, у випадку, коли виявлені порушення, а коло споживачів не встановлено.

Перед звертанням до суду необхідно зібрати копії документів (актів обстежень, документів, що підтверджують факт покупки, договорів, заяв, претензій, відповідей і т.д.) [82]. Особливістю для даної категорії справ є те, що згідно зі ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів», останній звільняється від сплати держмита [54].

Основний документ з яким споживач звертається до суду – це позовна заява, під якою розуміється письмове звертання до суду за захистом свого порушеного права або охоронюваного законом інтересу (Табл. 2.3). Полтавським районним судом Полтавської області у 2018 році було розглянено 58 справ у сфері захисту прав споживачів.

Таблиця 2.3.

Варіанти позовних заяв при порушенні прав споживачів

Можливі наступні варіанти позовних заяв при порушенні прав споживачів
про усунення недоліків товару;
про заміну товару неналежної якості на аналогічний товар належної якості;
про розірвання договору і відшкодування понесених збитків;
про відшкодування матеріальної і моральної шкоди, заподіяної товаром неналежної якості.

Проаналізувавши судові справи, можна сказати, що 82% справ виграно на користь споживача, 60% справ стосуються сфери обману споживача банками та іншими фінансовими структурами, 18% справ стосуються сфери житлово-комунальних послуг, 14% стосуються безпеки харчових продуктів, решта 8% стосується сфери надання послуг (Рис. 2.7).

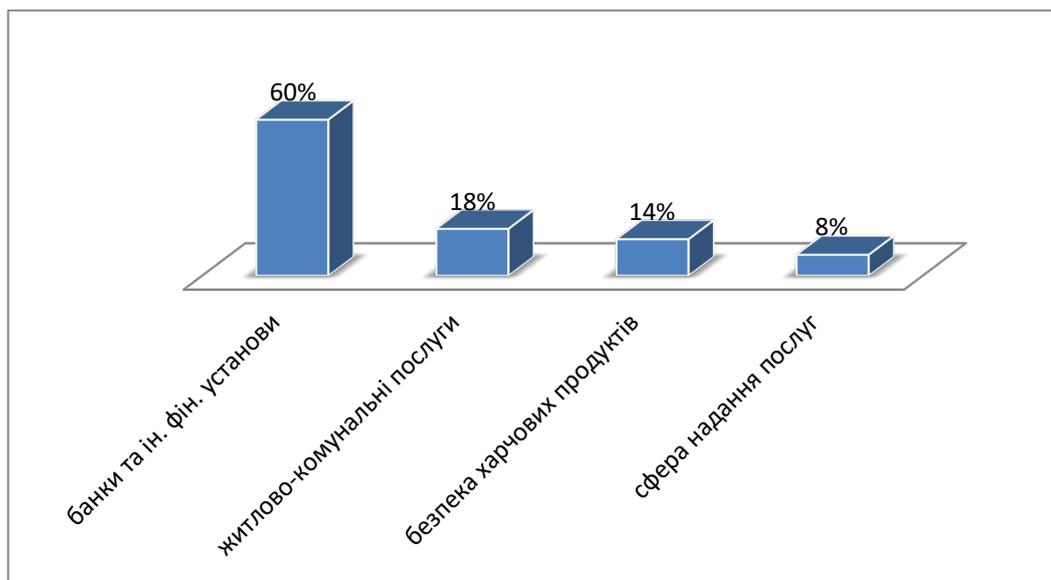


Рисунок 2.7 – Судові справи у сфері захисту прав споживачів у Полтавській області

Таким чином, аналіз діяльності державних органів у справах захисту споживачів свідчить про те, що, незважаючи на заходи, які постійно вживаються для покращення ситуації на споживчому ринку Полтавської області, порушення вимог законодавства про захист прав споживачів продовжують мати місце і носять систематичний та масовий характер.

Зосередження основних зусиль на підвищенні ефективності діяльності органів захисту прав споживачів, упровадження позитивного досвіду з питань організації роботи та взаємодії виявлення недоліків і вивчення їх причин, забезпечення дотримання виконавської дисципліни допоможуть створити в Полтавській області об'єктивно нову систему захисту прав споживачів, при якій громадянин нашої держави матиме можливість скористатися всіма існуючими нормами захисту своїх інтересів, як споживача.

Таким чином, у другому розділі нами проаналізована державна політика в сфері захисту прав споживачів, досліджено інституційне забезпечення захисту прав споживачів в Україні та важелі впливу на формування державної політики, аналіз інститутів споживчої політики в Україні дозволяє дійти висновку, що вирішальну роль в цьому процесі відіграють центральні органи виконавчої влади, а саме Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів є основним суб'єктом споживчої політики, що покликаний виконувати керівну, координуючу, організуючу роль у регулюванні процесів функціонування та розвитку сфери споживання в державі.

Розглянута та досліджена Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів, а отже, реформа системи захисту прав споживачів в Україні має відбуватися відкрито та прозоро для суспільства, відносини держава-бізнес-споживач мають формуватися відповідно до балансу інтересів сторін, що є важливим принципом розвитку ринкової економіки. Всі зміни та перетворення мають наслідувати єдину мету – задовольняти потреби споживачів, підвищувати впевненість споживачів у їх законних правах та ефективних механізмах реалізації цих прав, а також підтримувати довіру до непохитності державних гарантій захисту прав споживачів, як це відбувається в Європейській Співдружності.

Досліджено форми впровадження державної політики в сфері захисту прав споживачів в Полтавській області, проведений аналіз плану заходів перевірок суб'єктів господарювання.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

3.1. Удосконалення нормативно-правової бази у сфері захисту прав споживачів

Вимагає наукового обґрунтування внесення змін до нормативно-правових актів в сфері захисту прав споживачів. Захист прав споживачів вченими і законодавством визначається як комплекс заходів, спрямованих на врегулювання суспільних відносин, що виникають між споживачами (фізичними особами, які придбали товари чи послуги для власних потреб) та суб'єктами господарювання (виробниками, виконавцями та продавцями), які реалізуються державою та громадським консьюмерським рухом [24].

Основними такими заходами є законодавче встановлення певних суб'єктивних прав та обов'язків споживачів, визначення видів і форм можливих порушень прав споживачів, розробка та впровадження механізму захисту прав споживачів та встановлення відповідальності за порушення прав споживачів.

Що стосується активної політики держави у сфері захисту прав споживачів, розробки та удосконалення нормативно-правової бази з питань захисту прав споживачів, то така робота проводиться на достатньо високому рівні. Але щодо розробки і впровадження ефективного механізму реалізації цілісної національної політики захисту прав та інтересів споживачів в реальних умовах споживчого ринку, в Україні майже не існує.

Необхідність здійснення активної політики захисту прав споживачів в Україні та розробки і впровадження ефективного механізму забезпечення захисту прав споживачів обумовлює низка факторів. В умовах переходу України до ринкової економіки та виникнення кризових ситуацій в економіці держави існує високий рівень безробіття, низький рівень життя і зростанням

цін на основні товари і послуги. Населення все частіше стикається з результатами діяльності на ринку недобросовісних суб'єктів підприємництва. Низький рівень платоспроможності обумовлює придбання товарів (послуг) низької якості, але за доступними цінами. Отримання юридичних консультацій та доступ до правового захисту є ускладненим. Громадські організації та засоби масової інформації суттєвого впливу на покращення ситуації не здійснюють [81].

У таких умовах діючі зараз гарантовані соціальні нормативи не відповідають міжнародним і європейським стандартам життя і свідчать про надзвичайно низький рівень задоволення основних потреб переважної більшості вітчизняних споживачів. Міжнародні стандарти щодо забезпечення права споживачів на сприятливе для здоров'я і добробуту навколишнє середовище, на екологічно чисті продукти і воду в Україні не дотримується. Статистика результатів контролю і досліджень якості і безпеки як продовольчих товарів так і непродовольчих товарів засвідчує, що неякісна та фальсифікована продукція виявляється по всіх основним групам харчових продуктів та непродовольчих товарів. У зв'язку з цим значна більшість споживачів опиняються в несприятливому становищі на споживчому ринку, що й вимагає більш ефективного механізму їх захисту.

Основна проблема, з якою стикаються покупці – це неналежна якість товару. Статтею 7 Закону встановлюються гарантійні зобов'язання [54]. Так, виробник забезпечує належну роботу продукції, в тому числі її компонентів. Якщо ж гарантійний строк або строк придатності для товару не передбачено, покупець може пред'явити вимоги про гарантійному ремонті в перебігу 2 років, а стосовно об'єкта будівництва – протягом 10 років з дня передачі споживачу. При обміні товару гарантійний строк обчислюється заново.

Статтею 8 Закону передбачаються права споживача у разі придбання товару неналежної якості [54]. Так, Закон передбачає право покупця на пропорційне зменшення ціни, безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк, або відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

У разі звернення для усунення недоліків слід розуміти, що поняття «розумний строк» – дуже нечітке. Так, для різних видів товарів такий термін може бути різним. Таким чином необхідно вимагати уточнити у продавця або виробника, в якій чітко визначений часовий проміжок буде усунутий недолік. Також слід знати те, що гарантійний строк продовжується на той період, поки товар був у ремонті.

Також, Закон передбачає право покупця на розірвання договору і повернення сплаченої суми покупцеві, або заміна товару на такий же або аналогічний при наявності суттєвий недоліків. Визначальним в даній статті є саме поняття «істотного недоліку». Таким є недолік, який проявив себе після проведеного гарантійного ремонту. Тільки після проведення гарантійного ремонту і повторного виявлення того ж нестачі покупець може вимагати замінити товар або повернути гроші. Таке право діє протягом усього гарантійного терміну, а не впродовж лише 14 днів [54].

Взагалі Закон вживає поняття «належна якість товару» (властивість продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору із споживачем), «недолік» (будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативно-правових актів і нормативних документів, умовам договорів або вимогам, що пред'являються до неї, а також інформації про продукцію, наданій виробником (виконавцем, продавцем)) та «істотний недолік» (недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення, виник з вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин і при цьому наділений хоча б однією з нижченаведених ознак:

- а) він взагалі не може бути усунутий;
- б) його усунення потребує понад чотирнадцять календарних днів;
- в) він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором) [54].

Існують розбіжності щодо наслідків придбання товару з недоліками за Законом. Для прикладу: за Законом заміна товару на аналогічний можлива

лише у випадку придбання товару з «істотним недоліком», в той час як в Європейському Союзі дозволяє споживачу обирати заміну товару у випадку будь-якої невідповідності товару договору.

На жаль, запропонована в законопроекті редакція ч. 1. ст. 8 також не враховує відповідні положення. Так, наприклад, відповідне зменшення ціни або розірвання договору, що передбачені в законопроекті, можливі лише у разі виявлення «істотного недоліку». В той же час ст. 708 та 709 ЦКУ надають покупцю-споживачу більше можливостей, ніж Закон. Тому необхідним є усунення правової колізії між Законом та ЦКУ, враховуючи при цьому вимоги європейського законодавства. Крім того, в законодавстві нашої держави не враховано належним чином положення щодо мінімального строку, протягом якого продавець несе відповідальність за брак відповідності, – два роки з моменту передачі товару. Цей строк не може бути зменшений за домовленістю сторін. Такий строк не може бути меншим, ніж один рік.

Проте українське законодавство, регулюючи в ч. 2 ст. 8 Закону питання вживаних товарів, не містить обов'язкового мінімального гарантійного строку один рік. Ані чинне українське законодавство, ані запропоновані в законопроекті зміни не містять положень щодо презумпції невідповідності умовам договору вже на момент передачі товару, якщо така невідповідність виявляється упродовж перших шести місяців з моменту передачі товару. Законопроект швидше надає перевагу продавцю. Запропонована законопроектом редакція ч. 14 ст. 8 щодо проведення експертизи робить акцент на поведінці споживача, аніж на діях продавця. Необхідним є запровадження презумпції відповідальності продавця в нормативно-правовому законодавстві. Так, в законодавстві відсутнє положення щодо обов'язку споживача повідомляти продавця про невідповідність товару умовам договору

Також, Законом передбачено право покупця на написання заяви з метою отримання аналогічного товару в користування з обмінного фонду магазину на час гарантійного ремонту.

На підставах необхідності подолання цих проблем, потрібно додержуватись позиції, згідно з якою існують різноманітні елементи захисту прав споживачів і кожен з них ще потребує додаткового вивчення, оскільки їх визначення й досі залишається дискусійним. Крім того, захист прав споживачів має власну специфіку у застосуванні будь-яких елементів механізму їх захисту.

Стосовно практичної реалізації механізму захисту прав споживачів, то здійснення такого захисту відповідними органами та організаціями може бути як безпосереднім, так і опосередкованим, зокрема, сприянням у захисті як щодо конкретного споживача, так і щодо невизначеного кола споживачів.

Виходячи з аналізу норм спеціального законодавства, що регламентують захист прав споживачів у разі їх порушення, зокрема Закону України «Про захист прав споживачів» (ст. 26, 27), ст. 8 Закону України «Про Антимонопольний комітет України» (ст. 8) [37] та Цивільного кодексу України (п. 2 ст.16, ст. 17 ЦК) [82], видно, що головним способом захисту прав споживачів, що здійснюється в адміністративному порядку, є припинення правових відносин.

Захист у такий спосіб означає, що правові відносини, які порушують права та інтереси споживачів має бути припинено на підставі рішення відповідного органу, але такий порядок не може відновити порушений майновий стан споживача. За таких умов споживач не в змозі отримати повноцінний правовий захист порушеного права, який був би спрямований на відновлення матеріального становища потерпілої особи, у тому числі відшкодування моральної шкоди.

Також, слід відзначити, що законодавча регламентація адміністративного порядку захисту прав споживачів утворює певні проблеми щодо можливості опосередкованого захисту їх прав шляхом подання потерпілими чи відповідними органами позовів до суду. Наприклад, громадським організаціям споживачів надається право захищати інтереси споживачів також в органах державної влади.

Основні прийняті нормативно-правові акти в питанні удосконалення в сфері безпеки харчових продуктів Держпродспоживслужби в 2016-2018 роках:

- Проект Закону «Про внесення змін до деяких законів України щодо безпечності харчових продуктів» [55];
- Закон України «Про державний контроль, що здійснюється з метою перевірки відповідності законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин» [56];
- Постанова КМУ «Про затвердження Порядку та критеріїв уповноваження акредитованих лабораторій, референс-лабораторій» [57];
- Проекти 50 документів на виконання СФЗ стратегії Санітарне законодавство:
 - Проект постанови «Деякі питання функціонування Державної санітарно – епідеміологічної служби»;
 - Проект постанови «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 7 березня 2012 р. № 238»;
 - Проект Розпорядження «Про внесення змін до розпорядження Кабінету Міністрів України від 22 липня 2016 року № 564» [77].

Фітосанітарія та захист рослин:

- Постанова КМУ «Про затвердження Порядку імпорту біологічних контрольних організмів для проведення наукових досліджень або біологічного контролю та шкідливих організмів для науково- дослідних цілей» [45];
- Постанова КМУ «Про затвердження критеріїв, за яким оцінюється ступінь ризику від провадження господарської діяльності у сфері карантину рослин і визначається періодичність здійснення планових заходів державного нагляду (контролю) Держпродспоживслужбою» [44].

Чинним законодавством України передбачаються також й такі способи захисту як позбавлення ліцензій, накладення штрафів, що входять до змісту повноважень відповідних організацій та органів державної влади і місцевого самоврядування, але основною їх метою, все одно, є не відновлення порушеного права, а накладення заходів відповідальності на порушників, які

хоч і виступають інструментами позитивного впливу на споживчий ринок, споживчу політику і охорону прав споживачів, але не сприяють відновленню порушеного майнового стану споживачів і моральному відшкодуванню.

Важливе значення в удосконаленні механізму захисту прав споживачів має питання розширення сфери дії Закону «Про захист прав споживачів» та визначення спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади з питань споживчої політики. Цей Закон надає можливість захисту прав споживачів в адміністративному порядку, але він нечітко регламентує цей порядок захисту, оскільки не встановлюється перелік усіх державних органів, до яких споживач може звернутися за захистом [54].

В числі актуальних питань щодо удосконалення механізму захисту прав споживачів, має бути і поширення сфери дії Закону України «Про захист прав споживачів» не лише на підприємства торгівлі, послуг та громадського харчування, як це передбачено зараз, а і на банківську, страхову, медичну, освітню та інші сфери.

Враховуючи вищенаведене, вважаємо, що розв'язання існуючих проблем удосконалення захисту прав споживачів потребує суттєвої переорієнтації національної політики захисту прав споживачів, доопрацювання законодавства цієї сфери на основі узагальнення накопиченого вітчизняного та світового досвіду.

Найбільш суттєві недоліки Закону «Про захист прав споживачів»:

1. Відсутність визначення конкретного державного органу, відповідального за реалізацію закону і його повноважень, а також визначення повноважень інших державних органів, що мають відношення до захисту прав споживачів по своїх основних функцій.

2. В законі не визначені роль і повноваження місцевих органів виконавчої влади.

3. Немає чіткого розмежування повноважень органів державного управління і громадських об'єднань щодо захисту прав споживачів, що ускладнює їх взаємодію; відсутній чіткий механізм реалізації захисту прав

споживачів, що ускладнює його застосування в правоохоронній практиці; багато статей закону носять декларативний характер.

Можна відзначити наступні прогалини, пов'язані з правом споживача на освіту: відсутня система інформування та просвіти населення з питань споживчої грамотності та захисту прав споживачів; відсутня спеціалізований з даного питання друкований орган.

Не розгорнута систематична інформаційна та освітня робота через засоби масової інформації та за місцем проживання. Завданнями по досягненню поставленої мети є варіанти запропоновані нами в Додатку Ж.

Актуальним на сьогоднішній день є питання покупки товарів та замовлення послуг через мережу Інтернет та загрози, які можуть виникнути. За даними Департаменту кіберполіції МВС, зараз, на відміну від минулих років, серед всіх інтернет-злочинів 60% – саме продаж неіснуючого товару.

Відносини, що виникають між покупцем і продавцем товарів, робіт та послуг в Інтернеті не відрізняються від традиційних правил купівлі-продажу і регулюються, зокрема, положеннями Цивільного кодексу України та Закону України «Про захист прав споживачів».

Купівлю-продаж товарів в Інтернеті п. 8 ст. 1 Закону «Про захист прав 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 [54].

З метою сприяння ефективному захисту прав споживачів, що придбавають товари через Інтернет-магазини, які виступають не безпосередніми продавцями товарів, а лише стендами для розміщення оголошення про їх продаж, 11 лютого 2016 року у Верховній Раді України було зареєстровано законопроект № 4047 «Про внесення змін до статті 8 Закону України «Про захист прав споживачів» (щодо встановлення відповідальності Інтернет-магазинів за неналежну якість товарів) [39]. Зазначеним проектом пропонується доповнити ст.8 Закону України «Про захист прав споживачів»

частиною 15 наступного змісту: «У випадку придбання товару через Інтернет-магазин, якщо Інтернет-магазин не може надати достовірне ім'я (найменування), місце проживання (перебування) або місцезнаходження, поштовий індекс інші засоби зв'язку з продавцем товару, споживач має право звернутись з вимогою до Інтернет-магазину. Після задоволення вимоги Інтернет-магазин матиме право на зворотну вимогу (регрес) до продавця товару». Як зазначається у пояснювальній записці до законопроекту, Інтернет-магазин в такому разі буде зацікавлений не тільки сприяти найбільш повному розміщенню інформації про продавця товару, але й перевірятиме її з огляду на можливий наступ негативних наслідків у формі відповідальності [39].

На перший погляд запропоновані доповнення виглядають лаконічними та зрозумілими, але все ж таки потребують аналізу та дослідження, оскільки доцільність та обґрунтованість їх запровадження є достатньо спірним і неоднозначним питанням.

Так, ч. 1 ст. 8 Закону України «Про електронну комерцію» закріплює, що правовий статус покупців товарів у сфері електронної комерції визначається положеннями Закону України «Про захист прав споживачів», а також такі покупці прирівнюються до споживачів у разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями та у разі укладення договору на відстані. В свою чергу, згідно з п. 1 ч. 2 ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів», перед укладенням договорів на відстані продавець повинен надати споживачеві інформацію про найменування продавця, його місцезнаходження та порядок прийняття претензії.

Тобто, на продавця-суб'єкта господарювання у сфері електронної комерції вже покладено обов'язок надати споживачам відповідну інформацію про себе, у тому числі й при реалізації товарів за допомогою такого засобу, як Інтернет-магазин, за невиконання якого законодавством про захист прав споживачів передбачена відповідальність [41].

Перед укладенням договору купівлі-продажу інтернет-продавець повинен надати споживачеві інформацію про: найменування продавця та його

місцезнаходження. Якщо з найменуванням у більшості таких магазинів проблем немає (на будь-якому сайті є назва магазину), то власну адресу оприлюднюють далеко не завжди; порядок прийняття претензії. Закон не розшифровує, про які претензії йдеться. Більш за все, про будь-які претензії покупця до продавця; основні характеристики продукції. На сайті можна побачити і детальний опис товару, і його фотознімки; ціну, включаючи плату за доставку. Якщо інтернет-магазин бере окрему плату за доставку, про це, здебільшого, зазначають на його сайті. умови оплати; гарантійні зобов'язання та інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом продукції. Переважно на товари, придбані в інтернет-магазині, поширюється така ж гарантія від виробника, як і на продукцію у звичайних магазинах; інші умови поставки; мінімальну тривалість договору, якщо він передбачає періодичні поставки продукції; вартість телекомунікаційних послуг, якщо вона відрізняється від граничного тарифу. Найвірогідніше, що до інтернет-торгівлі подібна вимога не має ніякого стосунку. Адже за те, що покупець відвідує сайт і-магазину, останньому він нічого не платить; період прийняття пропозицій. У випадку і-магазину такі дані можуть знадобитись, якщо продавець закуповує і постачає товар тільки під конкретне замовлення;

Після замовлення та доставки товару продавець повинен надати покупцю певні документи. Це залежить від того, хто продавець (юридична особа чи приватний підприємець) і які способи оплати та доставки обрав покупець.

За законом правочини між фізичною та юридичною особою, а також між фізичними особами на суму, що перевищує 340 грн., треба вчиняти у письмовій формі. Виняток встановлено ч. 1 ст. 206 ЦК України – усно можуть вчиняти правочини, які сторони повністю виконують у момент вчинення [82].

Інтернет-магазин має видати покупцю розрахунковий документ, що засвідчує купівлю, з позначенням дати продажу. Також усі суб'єкти підприємницької діяльності (і інтернет-магазин теж), які здійснюють розрахункові операції при продажу товарів у сфері торгівлі, зокрема, зобов'язані: проводити розрахункові операції на повну суму покупки через

реєстратори розрахункових операцій з роздрукуванням відповідних розрахункових документів; видавати особі, яка отримує або повертає товар, розрахунковий документ встановленої форми (ним може бути фіскальний касовий чек, товарний чек, розрахункова квитанція тощо) на повну суму проведеної операції.

Інтернет-магазин, виходячи із положень Закону України «Про електронну комерцію» та Закону України «Про захист прав споживачів», є лише засобом представлення та реалізації товарів та не може виступати окремим самостійним працюючим суб'єктом даних правовідносин, до якого можливе звернення споживачів з певною вимогою.

Таким чином, з огляду на вищевикладене, вважаємо недоцільним та некоректним внесення запропонованих законопроектом № 4047 доповнень до ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» щодо встановлення відповідальності Інтернет-магазинів за неналежну якість товарів. Натомість, пропонуємо передбачити відповідальність для власника Інтернет-магазину, за допомогою якого продавець здійснює електронну торгівлю, за нерозміщення необхідної інформації про продавця товару (розміщення недостовірної інформації). Слід звернути увагу на розроблені нами поради з приводу безпеки покупок в Інтернеті (Табл.3.2).

Таблиця 3.2.

Дієві поради з приводу безпеки покупок в Інтернеті

Безпека під час покупок в Інтернеті	
Остерігайтеся пропозицій, які занадто вигідні, щоб бути правдою.	Якщо ціни істотно відрізняються, будьте уважні: зберіть відомості про продавця та дізнайтеся про стан продукту. Якщо на сайті пропонуються продукти зі значними знижками, є граматичні помилки та використовуються зображення поганої якості з офіційного сайту власника бренда, імовірно, сайт продає підроблені товари.
Вивчайте невідомих продавців.	Заздалегідь переконайтеся в надійності продавця. Наприклад, дізнайтеся про історію його магазину та пошукайте в Інтернеті відгуки інших покупців, які співпрацювали з цим продавцем. Законні продавці мають надавати контактну інформацію,

	якою можна скористатися, якщо виникнуть запитання або проблеми з трансакцією. Така інформація включає фізичну адресу, номер телефону чи електронну адресу контактної особи.
Використовуйте спосіб оплати із захистом покупців.	Часто у випадках шахрайства емітенти кредитних карток обмежують вашу відповідальність за покупки в Інтернеті. З метою додаткового захисту деякі онлайнві платіжні системи не повідомляють повний номер вашої кредитної картки продавцям
Читайте текст, указаний дрібним шрифтом.	Перш ніж робити покупку, ознайомтеся з умовами доставки, гарантією та політикою повернення в цього продавця.
Зберігайте записи трансакцій.	Цифрові або паперові копії трансакцій на великі суми можуть знадобитися, коли потрібно отримати відшкодування чи оскаржити несанкціоноване стягнення плати в обліковому записі.
Не вводьте особисту інформацію на підозрілих сайтах.	Якщо для того, щоб придбати продукт або скористатися послугою, потрібно ввести на сайті особисту інформацію, не довіряйте цьому сайту, оскільки такі запити можна розцінювати як фішинг.
Вибирайте надійні паролі.	Не використовуйте однакові паролі для кількох облікових записів і періодично змінюйте їх, особливо якщо вважаєте, що є загроза вашому обліковому запису.
Надсилайте інформацію лише за допомогою безпечних з'єднань.	Отримуючи доступ до фінансових рахунків, перевірте, чи на веб-сайті використовується сертифікат поглибленої перевірки: у багатьох сучасних веб-переглядачах в адресному рядку URL-адреса чи назва сайту мають відображатися зеленим кольором. Це означає, що організація використовує перевірений сайт.
Переконайтеся, що ви отримали саме той продукт, за який заплатили.	Отримавши продукт, огляньте його, щоб упевнитися, що з ним усе гаразд. Що швидше ви виявите шахрайство, то більше буде шансів вирішити проблему на вашу користь.

Введення такої відповідальності слугуватиме додатковим непрямим засобом впливу на продавця виконувати свій обов'язок щодо надання інформації про своє найменування, місцезнаходження та порядок прийняття претензії, а також гарантуватиме можливість покупця в необхідних випадках звернутися безпосередньо до продавця товару.

Також на нашу думку при удосконаленні законодавства слід звернути увагу на положення, зображені на рис. 3.1

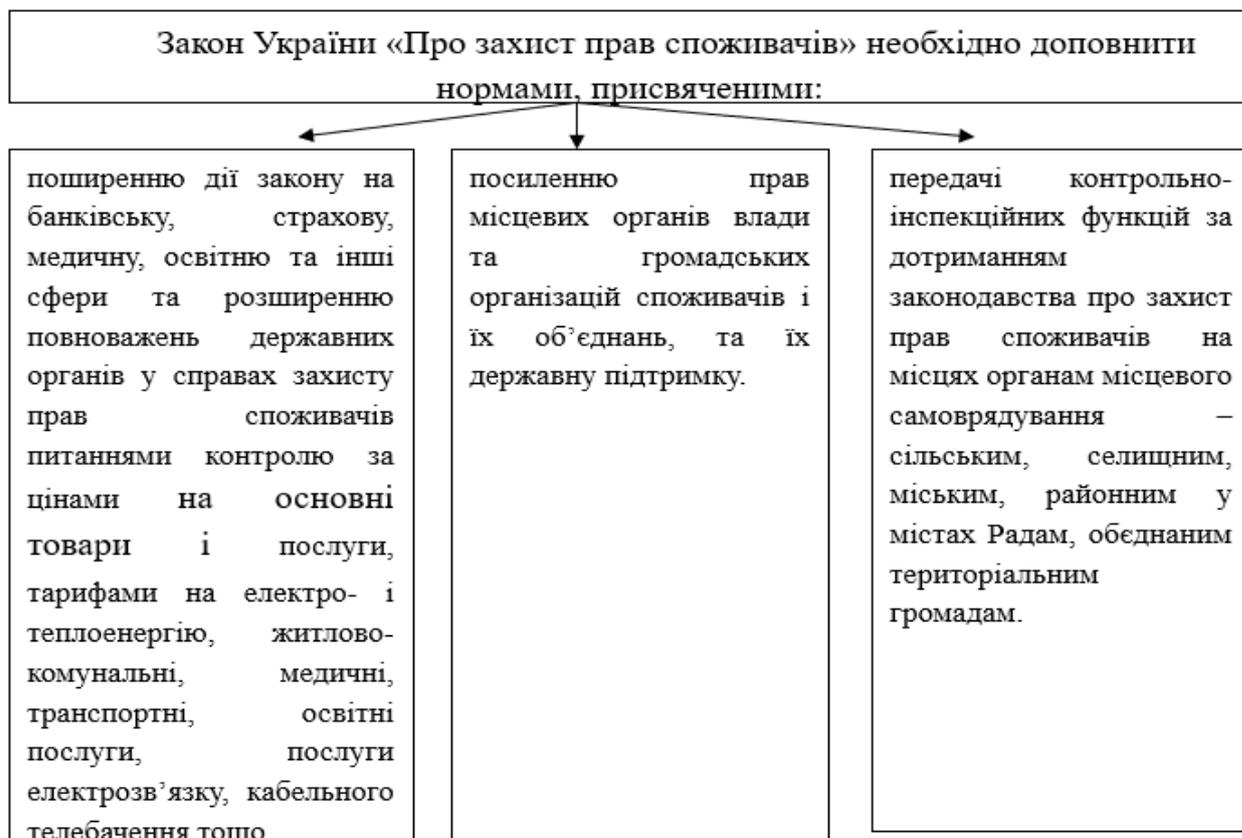


Рис. 3.1. – норми Закону України

Таким чином, удосконалення законодавства України з питань захисту прав споживачів шляхом розробки надійного механізму забезпечення захисту прав споживачів, а також шляхом моніторингу рівня споживчої задоволеності та стану захисту прав споживачів, використання ефективних процедур розгляду скарг, поширення дії Закону України «Про захист прав споживачів» на банківську, страхову, медичну, освітню та інші сфери, посиленню прав місцевих органів влади та громадських організацій споживачів і їх об'єднань, посилення прав, ролі і впливу органів самоврядування та інших неурядових структур у захисті прав споживачів буде сприяти ефективному забезпеченню захисту прав споживачів в Україні.

3.2. Адаптація досвіду Європейського Союзу в контексті впровадження реформи у сфері захисту прав споживачів в Україні

Відкритість національних економік, глобалізаційні та інтеграційні процеси, підвищення ролі споживання, величезне різноманіття товарів та технологій їх виготовлення, поява нових форм реалізації товарів – це далеко не всі фактори, які актуалізують питання захисту прав споживачів в нинішніх умовах. Ця сфера охоплює цілий ряд заходів та завдань, що покликані захищати громадян від невидимих небезпек в процесі споживання товарів та послуг, забезпечувати гарантію якості харчових продуктів та безпеку товарів, а також зменшувати ризики, що можуть чекати на споживача.

Питання захисту прав споживачів в усьому світі є невід’ємним елементом державної політики. На сьогодні в більшості держав світу підготовлені та прийняті пакети національних та державних нормативно-правових актів, створені відповідні органи координації та управління, формуються різноманітні механізми щодо захисту споживачів, триває активний пошук багатосторонніх форм співробітництва з міжнародними структурами в цій сфері. Разом з тим, в більшості країн, особливо серед країн пострадянського простору, відносини споживачів та виробників ще потребують суттєвого удосконалення, що обумовлено передусім відсутністю гармонізації економічної політики з нагальними проблемами інтересів споживачів.

Стан справ погіршується перенасиченням споживчого ринку неякісними та контрафактними товарами, внаслідок чого не забезпечується право споживача на якість та безпечність товарів, погіршується якість життя людей. На сьогодні в розвинених країнах світу накопичений значний досвід в організації державного та громадського захисту прав споживачів. Зокрема, у Німеччині в сфері правового захисту споживачів існує близько 80 законів, в Австрії – близько 200, в Японії – 50 прийнятих парламентом загальнонаціональних законів, десятки указів та розпоряджень, прийнятих органами місцевого самоуправління, в США – близько 150 законів, в Канаді в кожній провінції діє по 5–6 місцевих законів та близько сотні федеральних. В

цілому нормативно-правова база, що стосується цієї сфери, досить велика, вона налічує значний перелік документів, які регламентують питання відшкодування фізичної та матеріальної шкоди споживачам; закони про стандартизацію, сертифікацію та маркування; закони про недопущення обмежень конкуренції; закони, що регулюють питання посилення позицій споживачів у їх відносинах із виробниками, постачальниками та продавцями; закони, що стосуються заходів щодо підвищення рівня поінформованості споживачів; універсальні закони всебічного захисту споживача [3].

В цілому в Україні законодавчо-правова база в даній заслугі налічує понад 40 законів та підзаконних нормативних актів. Заслуговує окремої уваги В ЄС окремої уваги заслуговує сформована правова база у сфері прав споживачів, де на першому місці завжди знаходиться споживач, його потреби, інтереси та права, що призвело до появи численних зловживань в даній області. В результаті чого виникло таке явище як споживчий екстремізм, тобто маніпулювання недобросовісними споживачами юридичними нормами (або використання недосконалості національного законодавства) в корисних цілях з метою отримання вигоди або доходу.

Щорічні позови недобросовісних споживачів («споживчих рекетирів») налічують мільярди доларів. Досвід Німеччини в сфері споживчих досліджень є досить показовим [9]. Так, практична реалізація споживчої політики лежить на громадських організаціях споживачів, які користуються довірою у населення.

У світлі тих завдань, що зараз постають перед Україною у зв'язку з її курсом на покращення добробуту її громадян, відкритість національної економіки, інтенсифікацію євроінтеграційних процесів, першочерговими стають питання ефективного захисту національних інтересів, узгодження та гармонізація українського законодавства в сфері захисту прав споживачів з нормами міжнародного права. Вивчення існуючих зарубіжних практик захисту прав споживачів дозволить визначити напрями найбільш ефективні та доступні для запозичення та адаптації в умовах української економіки.

Таким чином, підсумовуючи викладений вище матеріал, варто зазначити, що система державного захисту прав споживачів в Україні вже створена: сформована нормативно-правова база, створені та функціонують відповідні органи управління, формуються та вдосконалюються основні механізми захисту прав споживачів. В той же час вона ще далека від досконалості та не завжди відповідає вимогам часу. Захист прав споживачів не є цілісним механізмом, оскільки не вирішеними залишаються такі проблеми, як: підвищення ролі споживача в суспільстві через створення умов для здорової конкуренції, впровадження сучасних концепцій формування якості та безпеки товарів та послуг, забезпечення створення освітніх навчальних програм та споживчої просвіти, забезпечення належного рівня об'єктивності та достовірності інформації про товари та послуги з метою надання споживачам можливості зробити усвідомлений вибір серед різноманіття ринкових пропозицій тощо. З метою покращення ситуації в сфері захисту прав споживачів є необхідним вдосконалення адміністративно-правових процедур і способів захисту споживачів і виробників від контрафактної та фальсифікованої продукції.

З боку уповноважених державних органів та суспільних організацій повинні вживатися заходи щодо недопущення на споживчий ринок продукції виробників, яка не відповідає обов'язковим вимогам; запобігання виробництву та реалізації контрафактної та фальсифікованої продукції, а також з надання послуг, які є неякісними і небезпечними для життя і здоров'я споживачів. Потреби часу вимагають вироблення нових механізмів щодо захисту прав споживачів, покликаних вирішувати прикладні завдання у конкретних сферах споживчих правовідносин, набувають все більшу актуальність (фінансові, комунальні послуги, міжнародний туризм, послуги перевезення пасажирів тощо).

На найближчу перспективу необхідно забезпечити реалізацію таких завдань: подальша гармонізація національного законодавства у сфері захисту прав споживачів; реальна необхідність перегляду та актуалізації окремих норм

законодавства з урахуванням кращих світових практик; вироблення узгоджених підходів та координація спільної діяльності при розгляді порушень Закону «Про захист прав споживачів», перш за все на соціально значущих ринках (створення і визначення порядку функціонування комунікативної мережі з оперативного обміну інформацією про факти виявлення небезпечних для споживачів товарів (робіт, послуг), а також порушень прав споживачів з боку господарюючих суб'єктів); активізація суспільної свідомості в таких питаннях, як роль громадських організацій і ЗМІ у стимулюванні відповідального споживання, підвищення ефективності взаємодії ЗМІ, державних органів, громадських організацій, всіх зацікавлених осіб щодо створення цивілізованого ринку.

Проаналізувавши основи законодавства у сфері захисту прав споживачів можна визначити основоположні засади, характерні для побудови їх правових норм, серед яких:

- встановлення державних обов'язкових вимог до якості товарів (робіт, послуг);
- примат державного регулювання над договірним у сфері захисту прав споживачів;
- привілейоване становище споживачів по відношенню до виробників та продавців продукції;
- спеціальні засоби захисту прав споживачів органами у справах захисту прав споживачів та об'єднаннями споживачів.

Враховуючи сучасні тенденції, визначемо ряд заходів, які мають бути реалізовані в найближчий час:

- розробка державної програми захисту прав споживачів.
- активізація роботи з адаптації національного законодавства до вимог директиви Ради ЄС від 25 травня 1999 р. N 9/44/ЄС про деякі особливості продажу споживчих товарів і пов'язані з цим гарантії.
- посилення контролю за якістю продуктів на споживчому ринку (зокрема щодо якості палива).

- проведення всеукраїнських тематичних семінарів.
- підготовка та випуск збірників і методичних рекомендацій з питань захисту споживачами своїх прав.
- проведення роботи щодо отримання від європейських урядових та неурядових організацій методичної та технічної допомоги при реалізації зазначених програм [15].

Споживачам треба частіше звертатись до служби, оскільки їхні звернення стають у час мораторію на перевірки гарною нагодою виявити реальні порушення, що шкодять споживачам.

Реформування системи захисту прав споживачів України відбувається непрозоро та без широкого залучення громадськості та експертів, що представляють споживачів. З порушенням ст. 42 Конституції України, відповідно до якої обов'язок захисту прав споживачів та здійснення контролю за якістю й безпекою продукції та всіх видів послуг і робіт покладено на державу, прийнято постанову КМУ від 13 серпня 2014 р. № 408 «Питання запровадження обмежень на проведення перевірок державними інспекціями та іншими контролюючими органами», якою введено обмеження на перевірки бізнесу, а Законом України № 76-VIII «Про внесення змін та визнання такими, що втратили чинність, деяких законодавчих актів України» [18].

Такими діями влада не тільки позбавила громадян України їх конституційних прав, але й створила підстави для розвитку недобросовісної конкуренції. В умовах дії заборони щодо проведення перевірок бізнесу набули стрімкого розвитку негативні тенденції з наповнення споживчого ринку неякісними та небезпечними товарами. Відсутність контролю з боку держави сприяє розвитку недобросовісної конкуренції, яка ґрунтується саме на обмані споживачів шляхом реалізації їм продукції низької якості.

Численні звернення громадян щодо необхідності забезпечення прозорості й гласності процесу утворення Держпродспоживслужби, а також з пропозиціями організувати публічні слухання серед претендентів на керівні

посади в ній, аби запобігти кулуарному призначенню непрофесійних, непатріотичних або випадкових людей, на жаль, було проігноровано.

У громадськості є серйозні побоювання, що новостворений орган не тільки не зможе задовольнити очікування споживачів у сфері захисту гарантованих їм Конституцією України прав, але й поєднає в собі всі існуючі в органах, що об'єднуються, корупційні схеми.

Влада має зрозуміти, що в умовах відсутності зовнішніх джерел фінансування розвитку економіки України задоволення споживчих потреб населення може стати рушійною силою економічного розвитку. Саме економічний потенціал споживачів як найбільшого внутрішнього інвестора обумовлює пильну увагу провідних країн до удосконалення національних організаційно-правових моделей захисту прав споживачів.

На даний момент в Україні є три ймовірних варіанти подальшого розвитку ситуації у сфері захисту прав споживачів:

1. Цілеспрямована інформаційна й просвітницька робота органу
2. Концепція вільного ринку
3. Роль громадського сектору

Після аналізу трьох запропонованих для розгляду альтернатив буде обрана найкраща, яка є потенційним вирішенням проблеми неефективної роботи політики захисту прав споживачів в Україні.

Альтернатива № 1. Цілеспрямована інформаційна й просвітницька робота органу.

Засоби масової інформації відіграють важливу роль у розповсюдженні споживчої інформації протягом всього періоду розвитку ринкової економіки в Україні. Найкращі приклади такої діяльності слід підтримувати та розвивати, спрямовуючи діяльність з розвитку інституційної спроможності та адвокації на журналістів, видавництва та на електронні ЗМІ. Засоби масової інформації також мають важливе значення для опублікування даних про результати діяльності з ринкового нагляду, яку здійснює Держспоживстандарт. ЗМІ потрібно заохочувати до співпраці із споживчими організаціями та державними

органами, створюючи тим самим потужні засоби протидії виробникам і дистриб'юторам, які потенційно здатні вивести на ринок небезпечну продукцію. Невідповідність чинним вимогам оприлюднюють ЗМІ, а це слугуватиме стимулом для дотримання вимог. Наприклад, можливими видами діяльності можуть бути семінари за участю журналістів, видавців, представників теле- та радіоканалів, а також посадовців державних наглядових організацій. Іншим прикладом діяльності щодо забезпечення ширшого висвітлення у ЗМІ питань, пов'язаних із правами споживачів, є заохочення споживчих організацій до проведення досліджень і надання інформації засобам масової інформації в рамках стратегії проведення різних споживчих кампаній.

Освіта споживачів має важливе значення для створення обізнаного та освіченого споживчого суспільства. Освіту споживачів треба розвивати та додавати до основних навчальних програм у початковій і середній школі, відповідно до керівних документів ООН, ЄС та міжнародної організації «Консьюмерз Інтернешнл» [15]. Освіта має бути практичною, конкретною, і повинна впливати на поведінку та прагнення учнів. Споживча освіта покликана озброїти учнів знаннями, повинна сприяти набуттю вмінь робити свій споживчий вибір, навчати діяти, коли порушуються споживчі права, допомагати їх життєвому та професійному самоствердженню.

Перевагами варіанту є попит на інформацію про свої права, результати перевірок порівняльного тестування в суспільстві насправді дуже високий. Питання якості води, повітря, доріг, фінансових послуг, реклами, телекомунікаційних послуг, послуг ЖКГ насправді цікавлять українців. Позитивні зрушення цілком можливі, відчувши силу закону, який працює в їхніх інтересах, люди значно активізуються в питаннях захисту своїх законних інтересів. Не слід забувати про можливі неабиякі за своїм розміром корупційні ризики у сфері контролю за якістю, що, на жаль, властиві нашій державі.

Недоліками варіантами є: байдуже ставлення споживачів до своїх прав. Низька активність громадян щодо обстоювання своїх інтересів має кілька пояснень. По-перше, здебільшого українці не мають чіткого розуміння, як це

робити, для чого. По-друге, через низькі шанси на справедливий судовий захист. Часто споживач не бажає вплутуватися в довготривалу судову тяганину через незначну вартість придбаної неякісної продукції чи невелику шкоду для здоров'я. Не всі люди розуміють, що їхня пасивність у цьому питанні призводить до погіршення якості продуктів харчування, електротоварів, питної води, наданих комунальних послуг, до зниження рівня життя загалом.

Альтернатива № 2 Концепція вільного ринку.

Концепція вільного ринку з чітким контролем за безпечністю товарів, робіт та послуг, які можуть вплинути на здоров'я та безпеку людей, тварин та рослин.

Водночас контроль за якістю всіх інших споживчих товарів організовано за принципом здійснення вибіркового контролю та перевірок, замовлених (і оплачених) самим виробником.

Ринок регулює сам себе, стимулюючи виробника до кращих (а отже, якісніших) пропозицій.

Віддаючи поінформовану перевагу тим чи іншим товарам, роботам чи послугам, споживач контролює характеристики товарів, які споживає. Виробник прямо зацікавлений у зменшенні кількості скарг та рекламаций від споживачів, а отже, і відповідальність за якість своєї продукції перебирає повністю на себе.

Потенційними перевагами варіанту є те, що основним стимулом для покращення ситуації в сфері захисту прав та інтересів покупців, споживачів послуг може бути здорова конкуренція між компаніями, які виробляють та реалізують продукцію, оскільки в такому випадку компанії зацікавлені в її якості, у найкращому співвідношенні ціни та якості, щоб споживач, маючи право вибору, надавав перевагу саме їхній продукції.

Недоліками варіанту є те, що ринок вільної конкуренції не повинен бути об'єктом ідеалізації. Хоча ринкові сили саморегулювання працюють тут з найбільшою ефективністю, вони не долають загальних проблем ринкової економіки. Існуючі ринкові системи досить далекі від абстрактної моделі

досконалої конкуренції, і передбачається активна участь держави в регулюванні реальних ринкових процесів.

Альтернатива № 3 Роль громадського сектору.

Активно підтримати урядами, які вбачають для себе важливим делегувати частину соціальних функцій саме громадським об'єднанням, при цьому надаючи їм організаційну і певну фінансову допомогу, а часом і замовлення на виконання актуальних і важливих програм. Завдяки такій позиції держава отримує результати багатьох суспільно значущих програм в інтересах всієї споживчої громади. Увага та підтримка державою споживчого руху сприяє зростанню впевненості людей в їхній захищеності на споживчому ринку, у прозорості та достовірності оцінок щодо якості та безпечності продукції, врешті – у постійній увазі численних спеціалістів до сфери споживання.

Перевагами варіанту є те, що громадські організації та об'єднання займаються захистом споживчих прав людини, інформаційною та освітньою діяльністю, а також представляють інтереси споживачів у прийнятті рішень на рівні суспільства. На практиці держава не втілює проголошені декларації. Діяльність таких організацій має вкрай важливе значення, оскільки вони, серед усього іншого, ініціюють судові процеси щодо захисту прав споживачів і забезпечують в Україні навчання споживачів.

Потенційними недоліками варіанту є те, що ініціативи неурядових організацій споживачів не отримують змістовної підтримки з боку держави. Очевидно, що найгостріша проблема, яка стоїть перед неурядовими споживчими організаціями – це бути почутими органами виконавчої влади.

Не маючи ніякої підтримки з боку держави, неурядові організації споживачів є фінансово нестабільними. Відповідно, виконання ними споживчих програм або проводиться повільно, або стає неможливим. Споживчі організації можуть вірогідніше знайти розуміння з боку великих комерційних компаній або міжнародних фондів, які часто діють як донори. Звичайно, «співпраця» такого роду часто балансує на грані конфлікту інтересів між споживачами та іншими сторонами.

Будь-яка альтернатива розвитку подій щодо впровадження реформ в сфері захисту прав споживачів має як позитивні, так і негативні сторони. Детальний опис подано в Таблицях 3.3, 3.4.

Кращою альтернативою є роль громадського сектору. На вимогу Української асоціації споживачів, 1991 року було створено Державний комітет у справах захисту прав споживачів, функції якого в подальшому було передано Держстандарту України та утворено на його базі Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики (Держспоживстандарт України). В Україні є приблизно сто неурядових організацій споживачів. Їхні права і статус визначені у статті 25 Закону України «Про захист прав споживачів».

Таблиця 3.3.

Порівняння альтернатив політики у сфері захисту прав споживачів

Альтернативи	Позитивні наслідки	Негативні наслідки
Альтернатива 1. Цілеспрямована інформаційна просвітницька робота органу й	1. ЗМІ потрібно заохочувати до співпраці із споживчими організаціями та державними органами, створюючи тим самим потужні засоби протидії виробникам і дистриб'юторам, які потенційно здатні вивести на ринок небезпечну продукцію. Невідповідність чинним вимогам оприлюдняють ЗМІ, а це слугуватиме стимулом для дотримання вимог. 2. Споживча освіта покликана озброїти учнів знаннями, повинна сприяти набуттю вмінь робити свій споживчий вибір, навчати діяти, коли порушуються	1. Низька активність громадян щодо обстоювання своїх інтересів, 2. Держспоживстандарт не надає подібної інформації на своєму веб-сайті, і лише в обмеженому обсязі – іншими засобами. Міністерство охорони здоров'я розповсюджує певну інформацію, пов'язану зі споживачами, щоб запобігати поширенню захворювань. Але цього недостатньо. Відомості для споживачів необхідно надавати у набагато більшому обсязі з використанням урядових або неурядових каналів.

	споживчі права, допомагати їх життєвому та професійному самоствердженню.	
Альтернатива 2. Концепція вільного ринку	<p>1. Здорова конкуренція між компаніями,</p> <p>2. Ринок регулює сам себе, стимулюючи виробника до кращих (а отже, якісніших) пропозицій.</p> <p>3. Виробник прямо зацікавлений у зменшенні кількості скарг та рекамацій від споживачів, а отже, і відповідальність за якість своєї продукції перебирає повністю на себе.</p>	<p>1. Досконала конкуренція враховує лише ті витрати, які окуповуються фірмами. Вона не передбачає виробництва суспільних благ (національної оборони, пожежної безпеки, охорони громадського порядку тощо). Це завдання має вирішити держава.</p>
Альтернатива 3. Роль громадського сектору	<p>1. Підтримка споживачів з боку об'єднань</p> <p>2. Громадські ою'єднання представляють інтереси споживачів у прийнятті рішень на рівні суспільства</p>	<p>1. Ніякої підтримки з боку держави,</p> <p>2. Неурядові організації споживачів є фінансово нестабільними</p>

Більшість цих організацій займаються захистом споживчих прав людини, інформаційною та освітньою діяльністю, а також представляють інтереси споживачів у прийнятті рішень на рівні суспільства. Стаття 42 Конституції України та стаття 24 Закону України «Про захист прав споживачів» проголошують, що держава повинна розвивати і підтримувати споживчі неурядові організації [54].

Разом з тим, на практиці держава не втілює проголошені декларації. Діяльність таких організацій має вкрай важливе значення, оскільки вони, серед усього іншого, ініціюють судові процеси щодо захисту прав споживачів і забезпечують в Україні навчання споживачів. Не маючи ніякої підтримки з боку держави, неурядові організації споживачів є фінансово нестабільними.

Таблиця 3.4

Порівняльний аналіз альтернатив політики

<i>Критерії</i>	<i>Варіант 1</i>	<i>Варіант 2</i>	<i>Варіант 3</i>
Ефективність	Велике фінансове заохочення для ЗМІ, що може призвести до нераціонального використання фінансів.	Беручи до уваги цю альтернативу значною мірою вирішує існуючу проблему з тою самою витратою ресурсів.	Вклад фінансів в громадські об'єднання може призвести до позитивного результату, в разі їх раціонального використання самими об'єднаннями.
Справедливість	Непропорційний вплив заходів політики на різні регіони.	Є ризик того, що у великих містах діятиме більше вільних ринків.	Непропорційний вплив заходів політики на різні регіони.
Політична здійсненність	Ця політика може не відповідати пріоритетним завданням органів влади та парламенту	Хоча в даний момент ця альтернатива може бути впроваджена, підтримки з боку суспільства	Ця політика діє наразі, вона й далі може продовжуватися в реаліях сьогодення за допомогою фінансової підтримки, яку дуже важко знайти, хоча

		можуть цьому завадити	враховуючи те, що більшість населення підтримали цю ініціативу, для органів влади це залишається не так важливо.
Адміністративна здійсненність	Потребує для впровадження багато часу, відсутність фінансування.	Нестача у веденні вільного конкурентного ринкового бізнесу може створити певні труднощі у впровадженні цієї альтернативи	Відсутність матеріального забезпечення з боку держави, можна цю проблему усунути знайшовши необхідні фінанси у інвесторів, зацікавленість самих об'єднань відіграє велику роль.

Відповідно, виконання ними споживчих програм або проводиться повільно, або стає неможливим. Споживчі організації можуть вірогідніше знайти розуміння з боку великих комерційних компаній або міжнародних фондів, які часто діють як донори. Звичайно, «співпраця» такого роду часто балансує на грані конфлікту інтересів між споживачами та іншими сторонами.

Стаття 24 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає, що споживачі мають право створювати неурядові організації з метою захисту своїх законних прав; процедура створення та функціонування таких об'єднань врегульована Законом «Про об'єднання громадян» №2460-ХІІ [62].

У процесі формування політики та надання послуг життєво важливою є наявність повної інформації щодо поглядів і досвіду споживачів. Остання має критичне значення для кращого розуміння поглядів і досвіду споживачів. Вона дає змогу постачальникам послуг оцінити, з позиції споживачів, чи задовольняють розроблювані стандарти весь спектр потреб людей. Певну інформацію отримати легко, тому що її забезпечують самі споживачі, подаючи скарги, або ж у процесі неформального спілкування з працівниками організації. Іншу інформацію політичним діячам і постачальникам послуг потрібно активно шукати, проводячи дослідження. Методи досліджень можуть ґрунтуватися на кількісних підходах – таких, наприклад, як опитування громадської думки – або

ж на якісних, як опитування у фокус-групах.

Ефективне представництво гарантує, що у процесі формування політики, яка безпосередньо зачіпає життя людей, всі їхні потреби будуть враховані. Посилюючи голос окремої людини, представництво робить свій внесок у належне керування та забезпечення соціальної справедливості. Завдяки йому стає можливим прийняття кращих рішень, як і рішень, які не потребувати- муть частого перегляду.

Отже, безпосереднє залучення окремих споживачів або представницьких споживчих організацій до процесів прийняття рішень і надання послуг. Споживачі охочіше беруть участь у справах, які безпосередньо стосуються їхнього життя на цей час. Загалом, ефективне залучення споживачів до участі у формуванні політики може відбуватися через надання їм змоги формувати процес, а також бути його безпосередніми учасниками. Методи забезпечення можливості участі споживачів у формуванні політики передбачають участь у експертних групах, комітетах і форумах, і спеціально створених з такою метою органах, до яких також входять мережі інших зацікавлених організацій. Спостережні дослідження також забезпечують низку методів для надання консультацій, зокрема таких, як громадянські журі або невеликі робочі групи, де споживачі мають змогу детальніше обговорити конкретні пропозиції. Деякі консультаційні процеси можуть передбачати способи участі, залежно від суті та тривалості процесу.

Консультації не обмежуються звичайним збором інформації, тому що повинні забезпечувати споживачам та іншим зацікавленим особам способи участі у процесах формування політики до прийняття остаточних рішень. Консультації є одним із ключових способів, яким урядові департаменти та інші державні органи можуть реалізувати свою функцію. Існує цілий ряд методів надання консультацій споживачам, зокрема, письмові, такі засоби, як форуми, засновані на веб-технологіях, завдяки яким у процесі консультацій беруть участь представницькі споживчі організації, а не окремі споживачі. Разом із

тим, державні органи визнають потребу розширення надання консультацій для залучення окремих споживачів до процесу.

3.3. Удосконалення державної політики у сфері захисту прав споживачів на території Полтавської області

Перераховані повноваження в сфері захисту прав споживачів покладені на Головне Управління Держпродспоживслужби в Полтавській області, окреслені нами у II розділі свідчать, що закріплення повноважень в області захисту прав споживачів в національних законах про захист прав споживачів підкреслює особливе місце в регіональній системі захисту прав споживачів, яке займають місцеві органи, оскільки саме вони вирішують питання місцевого значення і, використовуючи надані права, можуть забезпечити оперативний захист інтересів споживачів за місцем проживання на основі безплатності і індивідуального підходу до кожного споживача, причому затребуваність і соціальна значимість такої роботи продовжують рости.

Для багатьох споживачів важливим аргументом в даному разі є такий факт, що Головне Управління Держпродспоживслужби в Полтавській області здійснює консультування споживачів, надає допомогу у врегулюванні конфліктних ситуацій, складання позовних заяв та супровід справ в судах безкоштовно.

Крім того, дане Управління є важливим джерелом інформації для державних уповноважених органів виконавчої влади та населення не тільки про проблеми, що виникають при здійсненні захисту прав споживачів, а й інших соціально значимих аспектах і проблемах.

У зв'язку з цим одним з пріоритетних напрямків діяльності для уповноважених органів виконавчої влади є організація взаємодії всіх складових системи захисту прав споживачів на національному рівні [30].

Виходячи з сьогоденних реалій і тих завдань, які стоять перед органами влади в Полтавській області у здійсненні контролю з питань захисту прав

споживачів, можна виділити такі основні принципи контролю, як: об'єктивність, дієвість, гласність, систематичність, регулярність.

Принцип об'єктивності контролю органів у захисті споживачів передбачає аналіз реальних фактів та всебічність їх розгляду. І хоча будь-яке управлінське рішення несе в собі елемент суб'єктивності, однак воно має базуватися на об'єктивних, реальних фактах. Так і контрольна діяльність місцевих органів влади з питань захисту прав споживачів повинна ґрунтуватися на дійсності, реальності, конкретності фактів.

Об'єктивність контролю у цій сфері впливає із точного вивчення фактів і документів, заслуховування пояснень суб'єктів господарювання, що перевіряються, проведення необхідних підрахунків, аналізів, вимірів, співставлень, виявлення причин порушень, недоліків чи помилок.

Лише узагальнення всіх отриманих таким чином даних і приводить до правильних, об'єктивних висновків, виробляє уміння «докопатися» до суті заради встановлення істини. Все це дає можливість знайти правильне рішення при усуненні порушень чи попередити небажані наслідки. Дієвість контролю виконавчих місцевих органів влади з питань захисту прав споживачів полягає не тільки у виявленні порушень чинного законодавства у сфері захисту прав споживачів та прийняття заходів реагування до винних суб'єктів господарювання, а й у проведенні профілактичних заходів.

Відповідно до норм ст. 28 Закону України «Про захист прав споживачів» на органи місцевого самоврядування покладено обов'язки не лише виявляти допущені порушення, призупиняти реалізацію неякісної, фальсифікованої продукції, небезпечної для життя, здоров'я, майна споживачів і навколишнього природного середовища але й глибоко їх проаналізувати, зробити висновки про можливі наслідки та пустити в хід державний механізм захисту споживачів повідомивши про виявленні порушення територіальні органи у справах захисту прав споживачів, інші органи, що здійснюють контроль і нагляд за якістю і безпекою продукції [54].

Сутність контролю місцевих органів влади щодо захисту споживачів не повинна обмежуватись перевітками суб'єктів господарювання та притягненням винних до відповідальності [27]. Протидія небажаним наслідкам, а тим паче їх попередження, повинні бути покладені в основу профілактичних заходів, як невід'ємної складової контролю органів місцевого самоврядування.

Основним з профілактичних заходів є правова просвітницька діяльність серед споживачів, у тому числі і через засоби масової інформації, з метою ознайомлення їх з основними вимогами законодавства про захист прав споживачів, правами громадян у цій сфері та механізмом їх реалізації, а також висвітлення результатів діяльності місцевих органів влади з питань захисту прав споживачів. За своїм впливом та результативністю принцип гласності в діяльності місцевих органів у здійсненні контролю щодо захисту прав споживачів посідає важливе місце (Табл. 3.5).

Таблиця 3.5.

Напрями програм навчання та інформування з питань захисту прав споживачів в Україні та згідно Декларації ООН

Напрями в Україні	Напрями у Декларації ООН
здоров'я, харчування, запобігання захворюванням, пов'язаним із харчовими продуктами, та фальсифікації харчових продуктів	право на безпеку
чинники ризику, пов'язані з продукцією	право на задоволення основних потреб
маркування продукції	право на вибір
способи отримання компенсацій за шкоду	право на споживчу освіту
інформація про міри та вагу, ціни, якість, умови кредитування та наявність основних предметів першої необхідності	право на достовірну інформацію
захист довкілля	право на чисте довкілля
ефективне використання матеріалів, енергії та води	право на відшкодування збитків, право

Щороку Головним територіальним управлінням юстиції у Полтавській області в березні проводиться тиждень правових знань, присвячений

Всесвітньому дню прав споживачів, в рамках якого організуються та проводяться заходи на тему: «Права споживачів повинен знати кожен»:

- інформаційна година для студентів Аграрно-економічного коледжу Полтавської державної аграрної академії на задану тему;
- флеш-моб в торгівельних центрах м. Полтави;
- інформаційна година для студентів Полтавського коледжу нафти і газу Полтавського національного технічного університету імені Юрія Кондратюка;
- флеш-моб в медичних закладах м. Полтави «Людина як пацієнт має право...» та інші.

Аналізуючи вищесказане, слід запропонувати проводити дані заходи систематично та в більшій мірі в освітніх закладах. Донести споживачам м. Полтави та Полтавської області, а також жителям об'єднаних територіальних громад інформацію щодо захисту їх прав.

Здійснюючи контроль за станом споживчого ринку на території громади, виявляючи порушення діючого законодавства у сфері захисту прав споживачів, органи місцевого самоврядування, надаючи правдиву інформацію про такий стан, сприятимуть оперативному усуненню наявних недоліків та вживанню радикальних заходів реагування з боку інших державних органів виконавчої влади, що здійснюють державний контроль у сфері захисту прав споживачів.

Принцип гласності контролюючої діяльності місцевої влади з питань захисту прав споживачів, а саме на Головне Управління Держспоживслужби у Полтавській області, передбачає не тільки виявлення недоліків та обов'язкове покарання, а й постановку актуальних проблем, обговорення проектів управлінських рішень, підготовку громадської думки щодо покращення ситуації на споживчому ринку.

При здійсненні контролю у сфері захисту прав споживачів у Головному Управлінні Держпродспоживслужби в Полтавській області необхідно дотримання принципу систематичності, регулярності. Це вносить певний

порядок і дисципліну в роботу як того, кого контролюють, так і того, хто здійснює цей контроль.

Крім того, систематичний контроль дає змогу краще орієнтуватися в конкретній галузі споживчого ринку (торгівля, надання послуг, виконання робіт) та постійно аналізувати стан справ, а також виявити недоліки в діяльності суб'єктів господарювання, відшукати резерви або попередити непередбачені наслідки. Принцип регулярності контролю стимулює саму контрольну діяльність органів місцевого самоврядування до підвищення ефективності та позитивного впливу на досягнення результату [25].

На нашу думку, поняття «контроль» стосовно діяльності органів місцевого самоврядування з питань захисту споживачів в рамках делегованих повноважень, можна визначити як, контроль – це діяльність уповноважених осіб органів місцевого самоврядування, в рамках делегованих повноважень, направлена на профілактику, попередження, спостереження з метою перевірки, припинення протиправних дій суб'єктів господарювання з продажу товарів, робіт та послуг, які представляють загрозу або можуть завдати шкоду здоров'ю, життю громадян-споживачів.

Проведене дослідження дозволяє зробити висновок, що існуюча система органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів в Україні не спроможна стовідсотково здійснювати контроль щодо захисту прав споживачів на місцевому рівні. Це обумовлено наступними причинами :

- 1) недосконале національне законодавство, що регламентує контрольну діяльність органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів;
- 2) обмежені повноваження органів місцевого самоврядування щодо здійснення ефективного контролю у сфері захисту прав споживачів;
- 3) незадовільний кількісний склад кадрів органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів;
- 4) відсутність належного фінансування місцевих програм щодо захисту прав споживачів;

Виходячи з вище наведеного, вважаємо, що для вирішення даних проблем необхідно вжити наступні заходи:

- вдосконалення законодавства України, що регламентує контрольну діяльність органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів;
- внести зміни до нормативно-правових актів, щодо зобов'язання створювати в органах місцевого самоврядування відділи з захисту прав споживачів;
- розширити повноваження органів місцевого самоврядування з питань здійснення контролю у сфері захисту прав споживачів делегувавши їм повноваження спеціально уповноважених територіальних органів виконавчої влади у сфері захисту споживачів;
- належне фінансування місцевих програм щодо захисту прав споживачів.

Втілення цих заходів дасть змогу органам місцевого самоврядування більш ефективно здійснювати контроль у сфері захисту прав споживачів та забезпечувати конституційні права громадян на безпечні та якісні товари, роботи і послуги.

Зважаючи на викладене, необхідністю є розроблення комплексної концепції регулювання регіонального споживчого ринку на довготерміновий період. Така концепція мала б ґрунтуватися на принципі системності, що враховував би залежність споживчого ринку від інших типів регіональних ринків: грошово-кредитних, товарних ринків праці, медичних та освітніх послуг тощо.

Інфраструктура споживчого ринку, що на сучасному етапі є доволі розгалуженою і розбудованою, мала б гармонійно вписуватися у інфраструктури інших ринків та ефективно взаємодіяти із регіональним адміністративним ресурсом. Ринковий нагляд за споживчим ринком має бути дієвий і узгоджений з регіональною соціально-економічною політикою. Водночас, важелі регулювання споживчого ринку повинні володіти певною специфікою, зважаючи на специфіку суб'єктів ринку.

Органи ринкового нагляду повинні мати необхідні ресурси і повноваження для здійснення своєї наглядової діяльності, а саме відслідковувати виведення продукції на ринок і, у випадку їх невідповідності чинним вимогам, вживати необхідних заходів для забезпечення відповідності. Стосовно людських ресурсів, наглядові органи повинні бути забезпечені кваліфікованими та досвідченими працівниками з достатнім рівнем професійної сумлінності, або мати змогу залучити їх достатню кількість.

Наглядові органи можуть залучати сторонніх постачальників послуг для виконання певних технічних завдань (таких як тестування чи перевірка), за умови, що вони залишають за собою відповідальність за свої рішення, і що це не спричинить конфлікт інтересів між діяльністю з оцінювання відповідності цієї іншої організації та її завданнями зі здійснення нагляду.

Вдаючись до таких заходів, наглядові органи повинні дуже ретельно стежити за забезпеченням безсумнівної неупередженості отриманих консультацій. Відповідальність за будь-які рішення, що будуть прийняті на основі таких консультацій, нестиме наглядовий орган. Як правило, для уповноважених органів відповідальність за ринковий нагляд є неприйнятною. Щоб запобігти конфліктові інтересів, необхідно забезпечувати чітку межу між оцінюванням відповідності (що передує виведенню продукції на ринок) та ринковим наглядом (який здійснюється після виведення продукції на ринок).

Враховуючи, що з економічного та соціального погляду на рівні регіонів не все гаразд, виникає ситуація, коли споживач змушений знизу будувати систему взаємовідносин із зовнішнім середовищем. У зв'язку з цим, пропонується ввести додаткову низку вимог до підприємств, тільки виконання яких дасть змогу вести мову про перспективи захисту інтересів споживачів в області.

По-перше, підприємствам необхідно передбачати додаткові витрати на заміну товарів, ремонт і тощо.

По-друге, в організаційну структуру підприємств-продавців необхідно включати рекламаційні відділи, створення яких одночасно буде означати початок руху до саморегулювання бізнесу, перспективність чого незаперечна.

Важливим кроком на шляху оптимізації системи захисту інтересів споживачів на регіональному рівні має стати прийняття не тільки державної програми захисту прав споживачів на національному рівні, але й адекватних регіональних програм, які забезпечать розвиток конкуренції, узгодженість дій, усунення дублювання функцій тощо. Дуже корисним кроком для розвитку та підтримки ефективно працюючих організацій із захисту прав споживачів стало б надання податкових пільг, фінансування програм тощо.

Розбудова громадянського суспільства в Полтавській області можлива за умови тісної співпраці органів місцевого самоврядування з неурядовими громадськими організаціями, адже сутність такого суспільства полягає саме в поєднанні забезпечення державою основних прав і свобод людини та активної позиції кожного громадянина. Сутність такого суспільства полягає саме в поєднанні забезпечення державою основних прав і свобод людини та активної позиції кожного громадянина.

З метою поліпшення доступу громадян до системи захисту прав споживачів у селах та невеликих містах, органи місцевого самоврядування по всій Україні потрібно створити понад сто незалежних органів захисту прав споживачів; у деяких сільських та селищних радах створити посаду спеціаліста із захисту прав споживачів. Однак це лише невелика частина споживчої політики держави, яку необхідно підтримувати та розвивати в країні. Це можливо впровадити місцевими органами влади, але лише за підтримки найвищих органів влади.

Отже, для удосконалення державної політики у сфері захисту прав споживачів у Полтавській області слід звернути увагу на дані пропозиції, а саме:

– створити в органах місцевого самоврядування відділи з захисту прав споживачів;

- розширити повноваження органів місцевого самоврядування з питань здійснення контролю у сфері захисту прав споживачів делегувавши їм повноваження спеціально уповноважених територіальних органів виконавчої влади у сфері захисту споживачів;

- розроблення комплексної концепції регулювання регіонального споживчого ринку на довготерміновий період;

- створити додаткову низку вимог до підприємств

На рівні підприємств у Полтавській області слід скористатися такими пропозиціями:

- передбачати додаткові витрати на заміну товарів, ремонт і тощо;

- в організаційну структуру підприємств-продавців необхідно включати рекламацийні відділи, створення яких одночасно буде означати початок руху до саморегулювання бізнесу (Рис. 3.2).

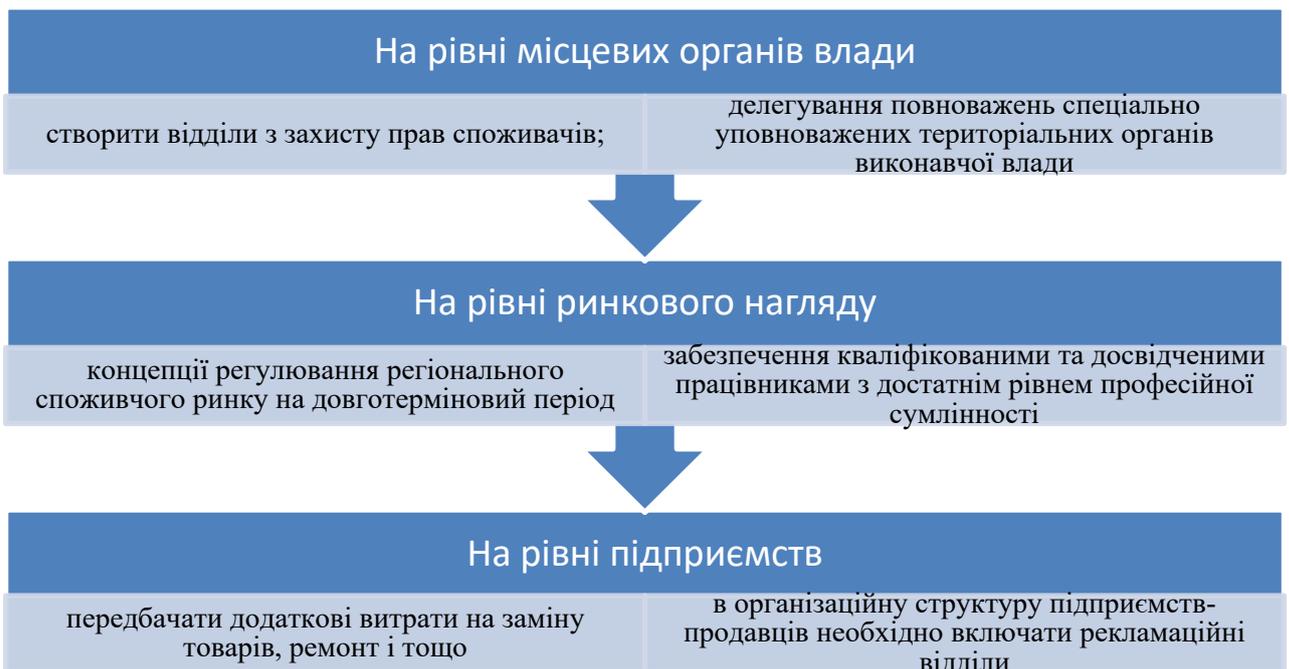


Рисунок 3.2. – Трирівнева структура удосконалення державної політики у сфері захисту прав споживачів у Полтавській області

Таким чином, у третьому розділі винесено пропозиції щодо розробки і впровадження ефективного механізму реалізації цілісної національної політики захисту прав та інтересів споживачів в реальних умовах споживчого ринку,

адже доведено, що діючі зараз гарантовані соціальні нормативи не відповідають міжнародним і європейським стандартам життя і свідчать про надзвичайно низький рівень задоволення основних потреб переважної більшості вітчизняних споживачів. Визначено найбільш суттєві недоліки Закону «Про захист прав споживачів», запропоновані доповнення нормами до Закону та визначено напрями вдосконалення політики захисту прав споживачів при покупці товару через мережу Інтернет.

Щодо адаптації досвіду Європейського Союзу в контексті впровадження реформи у сфері захисту прав споживачів в Україні, нами запропоновано три ймовірних варіанти подальшого розвитку ситуації у сфері захисту прав споживачів:

Після аналізу трьох запропонованих для розгляду альтернатив нами обрана найкраща, яка є потенційним вирішенням проблеми неефективної роботи політики захисту прав споживачів в Україні.

З приводу питання удосконалення державної політики у сфері захисту прав споживачів на рівні Полтавської області нами запропоновані шляхи вирішення даної проблематики на трьох рівнях, а саме: на рівні місцевих органів влади; на рівні ринкового нагляду; на рівні підприємств.

Отже, аби політика у сфері захисту прав споживачів в Україні ефективно працювала, слід удосконалити нормативно-правову базу, на якій базується відносини споживачів в державі, адаптувати вітчизняне законодавство до законодавства Європейського Союзу, про це свідчить Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів до 2020 року та удосконалити споживчу політику на рівні місцевих органів влади, які є найближчими до споживачів.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Проведене дослідження удосконалення державної політики у сфері захисту прав споживачів дає можливість зробити висновки теоретичного та науково-практичного характеру.

1. З'ясовано, що державна політика у сфері захисту прав споживачів є безпосередньою реалізацією однієї з традиційних функцій держави у ринковій економіці – створення правової бази та суспільної атмосфери. Споживча державна політика – це цілеспрямована та системна діяльність органів державного управління, яка має на меті ефективне регулювання суспільно важливих питань у сфері споживання в інтересах кожного зі споживачів та водночас в інтересах усього суспільства, забезпечуючи при цьому дотримання прав споживачів за допомогою правових, адміністративних та економічних інструментів державного впливу з широким залученням громадськості та індивідуальної ініціативи споживачів. найважливішим її об'єктом є споживач, а точніше – права споживачів. Відповідно суттю державної споживчої політики є забезпечення високого правового рівня захисту саме з боку держави, реалізації споживчих прав на безпеку, поінформованість, вибір, відшкодування збитків, здійснення контролю за якістю та безпекою продукції, робіт, послуг, сприяння діяльності громадських організацій споживачів.

2. Аналіз нормативно-правового регулювання системи захисту прав споживачів дозволив виокремити етапи формування законодавчої бази, які умовно можна поділити на три етапи:

Перший етап розвитку законодавства України про захист прав споживачів розпочався з прийняттям закону України «Про захист прав споживачів». Далі Державний комітет України у справах захисту прав споживачів, саме він до 15 грудня 1999 р. виконував функції спеціалізованого органу із захисту прав споживачів, призначенням якого були розробка і втілення в життя державної політики із захисту прав споживачів.

Другий етап розвитку споживчого законодавства пов'язаний з прийняттям Основного Закону – Конституції України. Так, згідно зі ст. 42 Конституції держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів.

Третім етапом розвитку законодавства про захист прав споживачів є те, що державою та урядом України розроблені та прийняті законодавчі акти стосовно визначення основних напрямів державної та соціальної політики у сфері прав споживачів та їх подальшого розвитку.

Автором зроблено висновок, що остання редакція Закону (від 16.07.2019) значно наблизила українські норми до вимог ЄС. Однак ці нововведення поки що широко не застосовуються через концентрацію зусиль державних органів захисту прав споживачів лише на перевірку безпеки та якості товарів і послуг. Нова редакція Закону є фактично дискримінаційною стосовно споживача, суттєво звужує його права. В законі, що захищає права споживачів, закріплені обов'язки споживача, що суперечить основним принципам європейського законодавства. Ця версія Закону робить майже неможливим обмін товару неналежної якості, залишає прогалини в регулюванні сфери робіт і послуг; створює сприятливі умови для діяльності недобросовісних виробників і продавців товарів, розквіту фальсифікації та зловживання незахищеним становищем споживача на ринку.

Втім прийняття закону «Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів» вводить уніфікацію правил надання споживачам інформації стосовно харчових продуктів, забезпеченню правової визначеності та зменшенню адміністративного тягаря на операторів ринку, відповідальних за інформацію про харчові продукти, а також позитивно має впливати на забезпечення інтересів громадян шляхом запровадження вимог щодо надання точної, достовірної та зрозумілої для споживача інформації про харчові продукти. Закон гармонізований із законодавством Європейського Союзу та є

логічною складовою нової системи безпеки харчових продуктів, яка сьогодні впроваджується в Україні.

3. Вивчення європейського досвіду дозволило сформулювати висновок, що у Данії, Швеції та Фінляндії використання кодексів заохочується для надання практичного змісту загальним правилам. У створенні таких кодексів беруть участь органи захисту прав споживачів. Кодекси поширені також у Великій Британії, Ірландії, Нідерландах. Споживча політика Федерального уряду Німеччини спрямована на гарантування безпеки та самовизначення споживачів, з тим щоби споживач у складному економічному світі був повноцінним учасником, приймаючи виважені рішення, та самостійно визначав свою споживчу поведінку. В Угорщині суперечки між споживачами та продавцями спочатку потрапляють до регіонального посередницького органу, який безплатно впродовж 45 днів розглядає справу та видає рішення, яке не є юридично зобов'язуючим

4. В роботі проаналізовано систему органів державної влади у сфері захисту прав споживачів на різних рівнях.

Зокрема, на рівні Міністерств: Міністерство аграрної політики та продовольства, Міністерство економічного розвитку і торгівлі, Міністерство юстиції України та інші. На рівні центральних органів виконавчої влади: Антимонопольний комітет України, Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів, доцільність створення якої обґрунтовується досягненням таких завдань: упровадження регуляторної моделі, яка передбачає кількість та функції контролюючих органів відповідно до стандартів ЄС; досягнення прийняттого рівня адаптації системи державного контролю у відповідних сферах до європейської моделі; удосконалення проведення державного контролю у відповідних сферах регулювання, зокрема через уніфікацію процедур державного контролю. На місцевому рівні, а саме на рівні Полтавської області: Головне Управління Держпродспоживслужби у Полтавській області. На думку автора, існуюча система інституційного регулювання державного захисту прав споживачів вбачається недосконалою,

що обумовлює недостатню взаємодію відповідних державних та недержавних органів у цій сфері та зухвалість порушників. Чинні правові норми не у всіх випадках узгоджені між собою, а в деякі – не відповідають вимогам міжнародних норм.

5. Дослідження Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів дозволило з'ясувати, що питання захисту прав споживачів та забезпечення безпечності та якості харчових продуктів віднесено до вектору відповідальності – це забезпечення гарантій, що кожен громадянин матиме доступ до високоякісної освіти, системи охорони здоров'я та інших послуг в державному та приватному секторах. Метою цієї Концепції є створення та впровадження ефективної системи захисту прав споживачів в Україні на засадах ЄС з урахуванням кращих практик країн ЄС. Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, повинен спрямовувати свою діяльність на дотримання законних прав споживачів та захист таких прав у разі їх порушення.

6. Аналіз регіональної політики у сфері прав споживачів здійснено на основі управлінської діяльності Головного управління Держпродспоживслужби в Полтавській області, яка здійснює державний контроль за дотриманням законодавства України про захист прав споживачів у органах виконавчої влади і суб'єктів господарської діяльності, забезпечується реалізація державної політики щодо захисту прав споживачів і має право: давати суб'єктам господарської діяльності обов'язкові для виконання приписи про припинення порушень прав споживачів; перевіряти у суб'єктів господарської діяльності сфери торгівлі, громадського харчування і послуг якість товарів, додержання обов'язкових вимог щодо безпеки товарів, а також додержання правил торгівлі та надання послуг. Безперешкодно входити та обстежувати відповідно до законодавства будь-які виробничі, складські, торговельні та інші приміщення цих суб'єктів.

Проаналізувавши діяльність управління захисту прав споживачів (відділ ринкового нагляду) слід зробити висновок, що згідно плану перевірок характеристик продукції у її розповсюджувачів, фахівцями відділу ринкового та метрологічного нагляду проведено 11 планових виїзних перевірок характеристик продукції, а саме: дитячі іграшки, мийні засоби, електронне та електричне обладнання, прилади, що працюють на газоподібному паливі. Згідно плану заходів державного нагляду (контролю) за суб'єктами господарювання Управління Держпродспоживслужби в м. Полтаві Полтавської області в м. Полтаві повинно бути перевірено 141 суб'єкт господарювання.

7. На думку автора розв'язання існуючих проблем удосконалення захисту прав споживачів потребує суттєвої переорієнтації національної політики захисту прав споживачів, доопрацювання законодавства цієї сфери на основі узагальнення накопиченого вітчизняного та світового досвіду.

Закон України «Про захист прав споживачів» необхідно доповнити нормами, присвяченими:

1) поширенню дії закону на банківську, страхову, медичну, освітню та інші сфери та розширенню повноважень державних органів у справах захисту прав споживачів питаннями контролю за цінами на основні товари і послуги, тарифами на електро- і теплоенергію, житлово-комунальні, медичні, транспортні, освітні послуги, послуги електрозв'язку, кабельного телебачення тощо;

2) посиленню прав місцевих органів влади та громадських організацій споживачів і їх об'єднань, та їх державну підтримку;

3) передачі контрольно-інспекційних функцій за дотриманням законодавства про захист прав споживачів на місцях органам місцевого самоврядування – сільським, селищним, міським, районним у містах Радам.

8. На нашу думку є три ймовірних варіанти подальшого розвитку ситуації у сфері захисту прав споживачів:

– Цілеспрямована інформаційна й просвітницька робота створеного органу.

- Концепція вільного ринку.
- Роль громадського сектору.

Кращою альтернативою є роль громадського сектору. На вимогу Української асоціації споживачів, 1991 року було створено Державний комітет у справах захисту прав споживачів, функції якого в подальшому було передано Держстандарту України та утворено на його базі Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики (Держспоживстандарт України). В Україні є приблизно сто неурядових організацій споживачів. Їхні права і статус визначені у статті 25 Закону України «Про захист прав споживачів». Більшість цих організацій займаються захистом споживчих прав людини, інформаційною та освітньою діяльністю, а також представляють інтереси споживачів у прийнятті рішень на рівні суспільства. Стаття 42 Конституції України та стаття 24 Закону України «Про захист прав споживачів» проголошують, що держава повинна розвивати і підтримувати споживчі неурядові організації.

9. Для удосконалення державної політики у сфері захисту прав споживачів у Полтавській області слід звернути увагу на розроблені нами пропозиції, а саме: створити в органах місцевого самоврядування відділи з захисту прав споживачів; розширити повноваження органів місцевого самоврядування з питань здійснення контролю у сфері захисту прав споживачів делегувавши їм повноваження спеціально уповноважених територіальних органів виконавчої влади у сфері захисту споживачів; розроблення комплексної концепції регулювання регіонального споживчого ринку на довготерміновий період; створити додаткову низку вимог до підприємств

На рівні підприємств на території Полтавської області слід скористатися такими пропозиціями: передбачати додаткові витрати на заміну товарів, ремонт і тощо; в організаційну структуру підприємств-продавців необхідно включати рекламні відділи, створення яких одночасно буде означати початок руху до саморегулювання бізнесу.

Отже, політика держави із захисту прав споживачів має базуватися на таких базових принципах як: баланс інтересів учасників ринкових відносин; обов'язкове врахування інтересів споживачів при прийнятті владних рішень; соціальний діалог між державою та громадськими організаціями споживачів; превентивність у побудові державної політики та діяльності у сфері захисту прав споживачів; поєднання зусиль урядових та громадських структур у створенні бар'єрів для нечесної підприємницької практики; прозорість та відкритість державної політики та відповідних дій щодо захисту прав споживачів; здорове споживання з урахуванням інтересів нинішніх та майбутніх поколінь.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Асоціація України з ЄС: як це працює URL: <http://www.bbc.com/ukrainian/news-41126291> (дата звернення: 10.10.2023)
2. Бородін І. Л. Права та свободи громадян, їх класифікація, гарантії реалізації. *Право України*. 2001. № 12. С. 32–34.
3. Бургуані Т. Право та політика ЄС у сфері захисту прав споживачів: Навч. посібник. Одеса: ОНЮА, 2004. 183 с.
4. Гаращук В. Контроль та нагляд у державному управлінні : навч. посіб. Харків : Фоліо, 2002. 176 с.
5. Гаращук В. М. Проблеми організаційного забезпечення контролю і нагляду в державному управлінні. *Проблеми законності*. 2005. Вип. 71. С. 100-103.
6. Головне управління Держпродспоживслужби у Полтавській області: URL: <http://polvet.gov.ua/uk/home> (дата звернення 11.05.2023)
7. Господарський кодекс України від 16 січня 2003 р. № 436-IV URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/436-15> (дата звернення 11.05.2023)
8. Гриценчук О. О., Овчарук О. О. Впровадження основ споживчих знань у систему загальної середньої освіти в Україні. Аналітичний коментар. Київ : Освіта, 2007. 332 с.
9. Дахно І.І. Німецьке цивільне уложення. Юридична енциклопедія. Київ: Укр. енцикл., 2012. 165 с.
10. Декларація про державний суверенітет України вид 16.07.1990 р. № 55-ХІІ URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5512>. (дата звернення 11.05.2023)
11. Державне управління: проблеми адміністративно-правової теорії та практики / за ред. В. Б. Авер'янов. Київ : Факт, 2003. 384 с.
12. Держпродспоживслужба. Про службу URL: <http://www.consumer.gov.ua/ContentPages/> (дата звернення 11.05.2023)

13. Дудла І.О. Захист прав споживачів: навч. посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 448 с.
14. Зверєва О.В. Захист прав споживачів. Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 192 с.
15. Ісічко А. Правове регулювання сфери захисту прав споживачів у Європейському Союзі та в Україні. Київ: ТОВ «АТЖАН», 2015. 656 с.
16. Кодекс адміністративного судочинства України від 6 липня 2005 р. № 2747-IV URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2747-15> (дата звернення 11.05.2023)
17. Кодекс України про адміністративні правопорушення від 07 грудня 1984 р. №8073-X URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/80731-10> (дата звернення 11.05.2023)
18. Конституція України: прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 черв. 1996 р. Київ: Парламентське вид-во, 2005. 98 с.
19. Концепція Державної політики захисту прав споживачів URL: <http://www.dsiu.gov.ua> (дата звернення 11.05.2023)
20. Кримінальний кодекс України від 28.12.1960 №2341-XIV URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2341-14>. (дата звернення 11.05.2023)
21. Крупник О. Консюмеризм на захисті прав споживачів. *Громадянське суспільство*. 2009. № 1 (8). С. 12-16;
22. Ліпанова О.А. Споживча політика: національні та регіональні пріоритети. *Економіка: реалії часу*. Науковий журнал. 2012. № 3 С. 172-176.
23. Максименко К., Овчарук О. Споживча політика в системі державного управління. Київ: Тютюкін, 2009. 248 с.
24. Мазаракі А.А. Захист прав споживачів: соціально-правовий аспект / А.А. Мазаракі, О.М. Язвінська, Л.В. Ніколаєва та ін. Київ: КНТЕУ, 2002. 311 с.
25. Маматова Т.В. Тракткування поняття «державний контроль» у сучасному законодавстві України та його уточнення. *Вісник державної служби України*. 2004. № 1. С. 23-26.

26. Маркетингова товарна політика : навч. посіб. /Ред. Д. В. Райко. Суми : Триторія, 2022. 158 с
27. Ніколаєва Л.В. Захист прав споживачів: соціально-правовий аспект / Київ : КНТЕУ, 2002. 312 с.
28. Німецьке цивільне укладення. Історія держави і права зарубіжних країн URL: http://stud.com.ua/71386/pravo/nimetske_tsivilne_ukladennya (дата звернення 11.05.2023)
29. Питання Державної служби з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів: розпорядження КМУ від 6 квітня 2016 р. № 260-р URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/260-2016-p> (дата звернення 11.05.2023)
30. Пісний Б.М. Концептуальні аспекти формування та реалізації державної споживчої політики. *Проблеми раціонального використання соціально-економічного та природно-ресурсного потенціалу регіону: фінансова політика та інвестиції*. Рівне : Вид-во НУВГП. 2010. Вип. XVI, № 4. С. 307-314.
31. Плани заходів державного контролю. Головного управління Держпродспоживслужби у Полтавській області URL: <http://polvet.gov.ua/uk/hom> (дата звернення 12.07.2023)
32. Права споживача: як з'явилося та як це працює в ЄС URL: <http://www.reaction.org.ua/prava-spozuvacha/prava-spozivacha-yak-zyavilosya-ta-yak-ce-pracyuye-v-yes/> (дата звернення 12.07.2023)
33. Правила зберігання транспортних засобів на автостоянках: Постанова Кабінету Міністрів України від 22 січня 1996 р. № 115 URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/115-96-p> (дата звернення 12.07.2023)
34. Правила користування автоматичними камерами схову самообслуговування: Наказ Міністерства транспорту України від 10 липня 1996 р. № 230 URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0420-96>. (дата звернення 12.07.2023)

35. Правила роздрібної торгівлі непродовольчими товарами, затверджені Міністерством економіки та з питань європейської інтеграції України від 11 березня 2004 р. № 98 URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1257-07> (дата звернення 12.07.2023)

36. Про автомобільний транспорт: Закон України від 5 квітня 2001 р. №2344-III URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2344-14> (дата звернення 12.07.2023)

37. Про Антимонопольний комітет України: Закон України від від 26.11.1993 № 3659-XII URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3659-12> (дата звернення 12.07.2023)

38. Про виноград та виноградне вино: Закон України від 16 червня 2005 р. № 2662 - IV URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2662-15> (дата звернення 12.07.2023)

39. Про внесення змін до Закону України «Про захист прав споживачів»: Закон України від 10 січня 2002 р. № 2949-III URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3161-15> (дата звернення 12.07.2023)

40. Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції: Закон України від 02.12.2010 р. №2735-VI URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2735-17> (дата звернення 12.07.2023)

41. Про електронну комерцію: Закон України dsl 03.09.2015 р. №675-VIII URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/675-19> (дата звернення 12.07.2023)

42. Про загальну безпечність нехарчової продукції: Закон України від 02. 12.2010 р. №2736-VI URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2736-17> (дата звернення 12.07.2023)

43. Про залізничний транспорт: Закон України від 04.07.1996 р. № 273/96-ВР URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/273/96-вр> (дата звернення 12.07.2023)

44. Про затвердження критеріїв, за якими оцінюється ступінь ризику від провадження господарської діяльності у сфері насінництва та розсадництва:

Постанова КМУ від 12 липня 2017 р. №507 URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/507-2017-п> (дата звернення 12.07.2023)

45. Про затвердження Порядку імпорту біологічних контрольних організмів для проведення наукових досліджень або біологічного контролю та шкідливих організмів: Постанова КМУ від 18.05.2017 р. №31 URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/144-2017-п> (дата звернення 12.07.2023)

46. Про затвердження технічного регламенту безпечності іграшок: Постанова КМУ від 11.07.2013 р. №515 URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/515-2013-п> (дата звернення 12.07.2023)

47. Про затвердження технічного регламенту з електромагнітної сумісності обладнання: Постанова КМУ від 16.12.2015 р. №1077 URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1077-2015-п> (дата звернення 12.07.2023)

48. Про затвердження Технічного регламенту мийних засобів: Постанова КМУ від 27 серпня 2008 р. № 761 URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/717-2008-п> (дата звернення 12.07.2023)

49. Про затвердження Технічного регламенту низьковольтного електричного обладнання: Постанова КМУ від 16 грудня 2015 р. № 1077. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1067-2015-п> (дата звернення 12.07.2023)

50. Про затвердження Технічного регламенту приладів, що працюють на газоподібному паливі: Постанова КМУ від 11 червня 2008 р. №536 URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/856-2008-п> (дата звернення 12.07.2023)

51. Про затвердження форми, опису знака відповідності технічним регламентам, правил та умов його нанесення: Постанова КМУ від 30.12.2015 № 1184 URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1184-2015-п> (дата звернення 12.07.2023)

52. Про захист від недобросовісної конкуренції: Закон України від 07.06.1996 р. № 236/96-ВР URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/236/96-вр> (дата звернення 12.07.2023)

53. Про захист економічної конкуренції: Закон України від 11.01.2011 р. №2210-III URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2210-14> (дата звернення 12.08.2023)

54. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р № 1024-XII URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення 12.07.2023)

55. Про внесення змін до деяких законів України щодо безпечності харчових продуктів: Проект Закону від 03.10.2017 №2149-VIII URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=58975 (дата звернення 12.10.2023)

56. Про державний контроль, що здійснюється з метою перевірки відповідності законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин: Закон України від 18.05.2017 № 2042-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2042-19> (дата звернення 12.10.2023)

57. Про затвердження Порядку та критеріїв уповноваження акредитованих лабораторій, референс-лабораторій: Постановова Кабінету Міністрів України від 10 січня 2019 р. № 10 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/10-2019> (дата звернення 12.10.2023)

58. Про лікарські засоби: Закон України від 04.04.1996 р. № 123/96-ВР. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/123/96-вр> (дата звернення 12.10.2023)

59. Про молоко та молочні продукти: Закон України від від 24.06.2004 № 1870-IV URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1870-15> (дата звернення 12.10.2023)

60. Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів: Закон України від 6.12.2018 № 2639-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2639-19> (дата звернення 12.10.2023)

61. Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності: Закон України від 05.04.2007 р. №877-V URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/877-16> (дата звернення 12.10.2023)

62. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів: Закон України від 23.12. 1997 №771/97-ВР URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/771/97-вр> (дата звернення 12.10.2023)

63. Про поштовий зв'язок: Закон України від 2001 р. від 04.10.2001 № 2759-III URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2759-14>. (дата звернення 12.10.2023)

64. Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів: Постанова Верховного Суду від 12.04 1998 р.№5 URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/v0005700-96> (дата звернення 12.10.2023)

65. Про розповсюдження примірників аудіовізуальних творів, фонограм, відеограм, комп'ютерних програм, баз даних: Закон України від 04.11.1997 р. №1209 URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1587-14> (дата звернення 12.10.2023)

66. Про створення Державного комітету України у справах захисту прав споживачів: Постанова КМУ від 1 червня 1992 р. N 297 URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/297-92-п> (дата звернення 12.10.2023)

67. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України від 12.01. 2015 р. №5/2015 URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5/2015> (дата звернення 12.10.2023)

68. Про судовий збір: Закон України від 08.07.2011 № 3674-VI URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3674-17> (дата звернення 12.10.2023)

69. Про телекомунікації: Закон України від 18.11.2003 р. № 1280-IV URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1280-15> (дата звернення 12.10.2023)

70. Про тимчасові особливості здійснення заходів державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності: Закон України від 03.11.2016 №1728-VIII URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1728-19> (дата звернення 12.10.2023)

71. Про транспорт Закон України від 10.11.1994 № 232/94-ВР URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/232/94-вр> (дата звернення 12.10.2023)

72. Про третейські суди: Закон України від 11.05. 2004 р. №1701-IV URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1701-15> (дата звернення 12.10.2023)
73. Про утворення територіальних органів Державної служби з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів: Постанова КМУ від 16 грудня 2015 р. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1092-2015-п> (дата звернення 12.10.2023)
74. Резолюція 39/248 Генеральної Асамблеї ООН «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів» від 09.04.1985р URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_903 (дата звернення 12.10.2023)
75. Ромат Є.В. Теоретико-методологічні основи та основні напрями реалізації споживчої політики в системі державного управління. Київ: Тютюкін, 2009. 248 с
76. Рябченко Ю. Сторони у справах про захист прав споживачів *Підприємництво, господарство і право*. 2007. № 7. С. 45-47.
77. Санітарне законодавство у структурі нормативно-правових актів України URL: <http://mmj.com.ua/wp-content/uploads/2015/04/410.pdf>. (дата звернення 12.10.2023)
78. Споживча політика та захист прав споживачів URL: www.dsiu.gov.ua/control/uk/publish/article (дата звернення 12.10.2023)
79. Система консультативних органів країн ЄС. URL: <http://www.ebk.net.ua/Book/PP/>. (дата звернення 12.10.2023)
80. Ткаченко А.Т. Захист прав споживачів в Україні : нормативно правове забезпечення URL: http://www.nauka.com/21_NIEK_2018/Pravo/24205 (дата звернення 12.10.2023)
81. Форми та методи залучення громадськості : Навч. посіб. / Інститут громадянського суспільства /за ред. В. Артеменка. Київ : «Леста», 2007. 240 с.
82. Цивільний Кодекс України від 16.01.2003 р. № 435-IV URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення 12.10.2023)

83. Чуйко З. Д. Конституційно-правовий механізм забезпечення національної безпеки України / *Бюлетень Міністерства юстиції України*. № 8. 2018. С. 81–89.

ДОДАТКИ

Додаток А



Рис. 1.1. – Основні цінності державної споживчої політики в Україні, розроблено автором на основі дослідженої літератури [27, с.113-116]



Рис. 1.2 – Основні напрями державної споживчої політики, розроблено автором на основі дослідженої літератури [13, с. 98-100].

Таблиця 1.1. – Аналіз співвідношення понять споживчої політики та державної політики захисту прав споживачів

Споживча політика	Державна споживча політика	Аналіз понять
<p>Споживча політика – це політика держави, спрямована на створення сприятливих умов для насичення споживчого ринку якісними та безпечними товарами (роботами, послугами) і підвищення рівня захисту здоров'я й безпеки споживачів, а також удосконалення законодавства про захист прав споживачів [14].</p>	<p>Державна споживча політика – це складна система цілеспрямованого організаційно-регулюючого впливу державних органів усіх гілок державної влади та державних посадових осіб на соціальні процеси, суспільні відносини, діяльність державних інститутів, підприємств, громадських організацій, поведінку окремих громадян із загальною метою забезпечення розвитку споживчого ринку в інтересах громадян та водночас в інтересах усього суспільства [75].</p>	<p>Пріоритетом функціонування системи державного управління у споживчій сфері є реалізація конституційних прав споживачів на безпеку та якість споживання.</p> <p>Щодо споживчої політики, звертає на себе увагу комплексний підхід автора до проблеми та акцент на взаємозв'язку споживчої політики держави із проблемою захисту здоров'я й безпеки споживачів.</p>

Продовження Додатку В

<p>Споживча політика – це процес діяльності системи суспільних, державних і муніципальних інститутів, спрямований на захист законних прав та інтересів споживача, формування активної громадянської позиції особистості в сфері споживання, розвиток споживчої культури населення, вдосконалення споживчого законодавства, в умовах традицій громадянського суспільства, що зароджуються, та становлення правової демократичної держави [26]</p>	<p>Державна політика у сфері захисту прав споживачів є безпосередньою реалізацією однієї з традиційних функцій держави – створення правової бази та суспільної атмосфери. У цьому зв'язку перед державою та інститутами, за посередництвом яких реалізується політика у сфері захисту прав споживачів, постає завдання формування у виробників правил поведінки у відносинах із споживачами, а у споживачів – усвідомлення того, що вони можуть і мають захищати свої права [80]</p>	<p>Автори поняття державної політики у сфері захисту прав споживачів визначають пріоритет споживчої політики держави, ефективна реалізація якої створює об'єктивні умови для дотримання прав споживачів у державі. Митяєва Ю.В. розглядає споживчу політику як інтегровану діяльність органів державної влади, місцевого самоврядування та громадських організацій споживачів.</p>
<p>Споживча політика – це цілеспрямована та системна діяльність органів державного управління, яка має на меті ефективне регулювання суспільно важливих питань у сфері споживання в інтересах кожного зі споживачів та водночас в інтересах усього суспільства, забезпечуючи при цьому дотримання прав споживачів [75].</p>	<p>Державна політика – забезпечення суб'єктів споживчої політики відповідними підзаконними нормативними актами, що дозволило б створити конкретні механізми практичної реалізації основних принципів споживчої політики [27].</p>	<p>Ромат Є.В. акцентує увагу на той факт, що реалізація державної споживчої політики має у якості пріоритету дотримання прав споживачів.</p>

Додаток Г

Табл. 1.2. – Шляхи впровадження Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів до 2020 року

Реалізація цієї Концепції передбачає	Шляхи до їх розробки
Забезпечення відповідності національного законодавства з питань захисту прав споживачів законодавству ЄС;	Вирішенням даного питання може стати продовження процесу перетворення України на заможну європейську державу, пріоритетом якої є створення високих стандартів життя її громадян, відповідно керуючись нормами, директивами та законами ЄС.
Суворе дотримання законних прав споживачів і конституційних гарантій держави для безпечного та якісного споживання;	Налагодження цивілізованого діалогу між державними органами, бізнесом та споживачами для отримання найкращого результату в сфері споживчої безпеки. Вирішення пасивності споживачів, що призводить до погіршення якості продуктів харчування, електротоварів, питної води, наданих комунальних послуг, до зниження рівня життя загалом.
створення дієвих систем консультування споживачів, підвищення рівня загальної правової грамотності, ступеня поінформованості, впевненості та впливовості споживачів на розвиток внутрішнього ринку;	Важливим фактором у виході на новий якісний рівень захисту та забезпечення прав споживачів є юридична та споживча обізнаність людини, яка знає свої права та усвідомлює, яким чином їх можна захистити. Щодо практики розвинутих країн світу, державі вигідно делегувати частину своїх функцій громадським організаціям споживачів, створити умови для розвитку конsumerських видань, інтернет-порталів, розвинути практику консультування споживачів тощо.
забезпечення пріоритетності потреб споживачів;	Права споживачів повинні превалювати над правами продавців та виробників, споживач є основною фігурою в ринкових відносинах, на яку орієнтоване виробництво та підвищення якості товарів і послуг. Застосування санкцій до продавців, виробників неякісної продукції дасть необхідний ефект.

Продовження Додатку Г

створення умов для розвитку споживчої освіти всіх рівнів;	Спрямовувати діяльність з розвитку інституційної спроможності та адвокації на журналістів, видавництва та на електронні ЗМІ. Освіту споживачів треба розвивати та додавати до основних навчальних програм у початковій і середній школі, відповідно до керівних документів ООН, ЄС та міжнародної організації «Консьюмерз Інтернешнл» (Consumers International)
Стабільний розвиток внутрішнього ринку;	Ринок регулює сам себе, стимулюючи виробника до кращих (а отже, якісніших) пропозицій. Концепція вільного ринку з чітким контролем за безпечністю товарів, робіт та послуг, які можуть вплинути на здоров'я та безпеку людей, тварин та рослин.
Компенсацію шкоди, завданої споживачам у разі порушення їх прав;	Кожна особа має право захищати права адміністративним, судовим способом, або шляхом самозахисту. Важливим аспектом на цьому рівні для споживача є пошук доказів придбання (замовлення) товарів (послуг) у даного продавця. європейською стратегією споживчої політики визначено принципову необхідність зміни акценту з можливостей виробників на потреби споживачів, запровадження превентивного підходу до забезпечення прав споживачів, у тому числі на безпечність та якість товарів і послуг. У європейській практиці, зокрема при розгляді відповідних судових справ, діє презумпція невинності споживача. У разі іншого – підприємець повинен довести провину споживача.
Ефективне реагування на звернення та скарги споживачів;	У сфері захисту прав споживачів також існують можливості надані ЄС для мінімізації перешкод для споживачів при доступі до правосуддя. До таких систем належить система альтернативного вирішення споживчих спорів ЄС, яка скорочено називається ADR (від англ. Alternative Dispute Resolution – «альтернативне вирішення

	спорів»).
--	-----------

Продовження Додатку Г

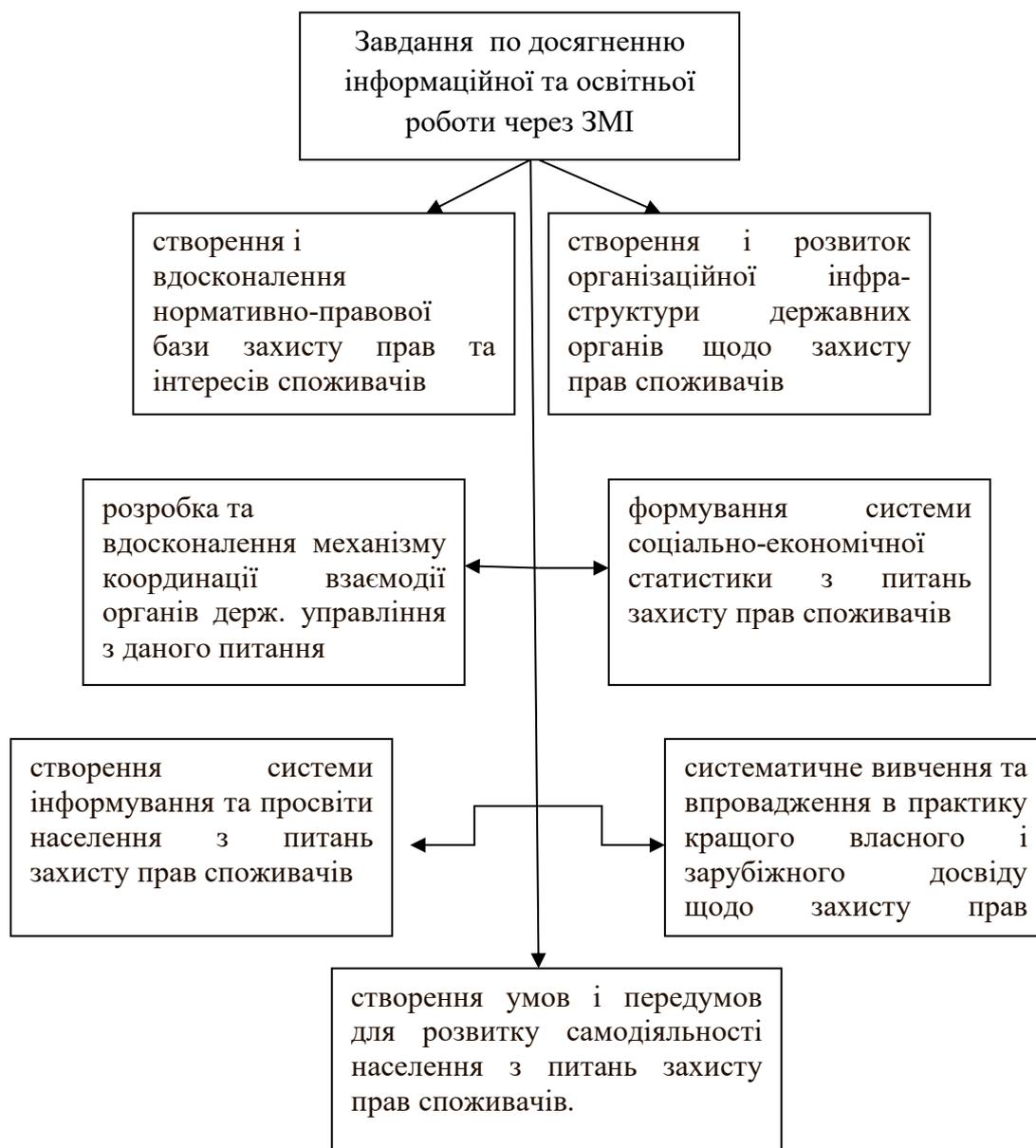
<p>Підвищення ролі організацій громадянського суспільства, які представляють інтереси споживачів і залучені до розв'язання суспільно важливих проблем;</p>	<p>Активно підтримати урядами, які вбачають для себе важливим делегувати частину соціальних функцій саме громадським об'єднанням, при цьому надаючи їм організаційну і певну фінансову допомогу, а часом і замовлення на виконання актуальних і важливих програм.</p>
<p>Координацію діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів;</p>	<p>Закріплення на законодавчому рівні єдиних повноважень для всіх органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів дозволить зміцнити систему державного контролю у даній сфері та позбавить проблемних питань, які виникають між цими органами при здійсненні державного контролю у сфері захисту прав споживачів</p>
<p>Підвищення кваліфікації фахівців та рівня державного управління у сфері захисту прав споживачів;</p>	<p>Потреба організації в підвищенні кваліфікації її співробітників обумовлена: змінами зовнішнього і внутрішнього середовища, удосконаленням процесу управління, освоєнням нових видів і сфер діяльності. Підвищення кваліфікації повинно бути комплексним за обсягом, диференційованим по окремих категоріях працівників, неперервним, зорієнтованим на перспективні професії. Планомірна підготовка навчального процесу є основою для ефективної організації професійного розвитку персоналу.</p>

Таблиця 1.3. – Аналіз завдань покладених на органи влади країн ЄС

Країна	Діюча державна установа	Завдання, які поставлені на неї
Польща	Державна торговельна інспекція	Стимулює конкуренцію, захищає громадян від нечесних методів і обману під час реклами та реалізації товарів та послуг.
	Федерація споживачів	Розгляд скарг споживачів
	Бюро співробітництва зі споживачами	сприяння розвитку інформаційного поля для споживачів
Угорщина	Управління у справах захисту споживачів.	Розробка законів щодо захист прав споживачів.
	Національна асоціація щодо захисту споживачів.	Розгляд проектів нормативних актів, що стосується споживачів. Має право законодавчої ініціативи
	Угорський споживчий нагляд.	Проводити обстеження галузей; вивчати проблеми споживачів. Видача ліцензій.
	Інститут контролю якості	Розгляд скарг споживачів. Проводити обстеження галузей; вивчати проблеми споживачів.
Німеччина	Комітет стандартів ФРН	Розгляд проектів нормативних актів, що стосується споживачів.

Продовження Додатку Д

	Асоціація споживачів Німеччини.	Аналізує і координує політику уряду у питаннях споживання. Не має законодавчих повноважень і не має статусу виконавчої влади.
	Комітет з питань умов поставок та гарантування якості.	Контроль за дотриманням законодавства про захист прав споживачів.
Франція	Національний комітет з питань споживання.	Розробка єдиних норм безпеки товарів, виявлення небезпечної продукції.
	Національний інститут споживання.	Контроль за дотриманням законодавства про захист прав споживачів.
	Урядове управління з питань споживання.	Аналізує і координує політику уряду у питаннях споживання.
	Національний департамент у справах політики захисту споживачів.	Стимулює конкуренцію, захищає громадян від нечесних методів і обману під час реклами та реалізації товарів та послуг.
	Міністерство економіки.	Проводити обстеження галузей; вивчати проблеми споживачів.
	Національний інститут споживання.	Проводити обстеження галузей; вивчати проблеми споживачів.
Італія	Комітет захисту споживачів.	Розгляд скарг споживачів.
	Асоціація споживачів Італії.	Аналізує і координує політику уряду у питаннях споживання.

Завдання засобів масової інформації в сфері захисту права споживачів

**Апрбація результатів роботи на X Міжнародній науково-практичній
Інтернет конференції «Організаційно-правові аспекти публічного
управління в Україні»**



Міністерство освіти і науки України
Національний університет
«Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»
Білостоцький технологічний університет (Польща)
Вроцлавський економічний університет (Польща)
Гентський університет (Бельгія)
UNIVERSITY ISMA (Латвійська республіка)
UNIVERSITY NORTH (Хорватія)
VARNA FREE UNIVERSITY «CHERNORIZETS HRABAR» (Болгарія)
Академія праці, соціальних відносин та туризму
Міжрегіональна Академія управління персоналом
Національний технічний університет «Дніпропетровська політехніка»
Національний університет «Чернігівська політехніка»
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя
Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова
Херсонський національний технічний університет
Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького

**ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ АСПЕКТИ ПУБЛІЧНОГО
УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНІ
Матеріали X Міжнародної
науково-практичної Інтернет-конференції**

27 квітня 2023 року



Полтава – 2022

УДК 35.073:34(477)

О64

Розповсюдження та тиражування без офіційного дозволу
Національного університету
імені Юрія Кондратюка заборонено

Редакційна колегія:

М. І. Лахижа, д. держ. упр., професор;

В. В. Гришко, д.е.н., професор;

І. О. Кульчій, к. держ. упр., доцент.

Організаційно-правові аспекти публічного управління в Україні : Матеріали X Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції, 27 квітня 2023 р. Полтава : Національний університет імені Юрія Кондратюка, 2023. 178 с.

У збірнику матеріалів X Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції участю розглядаються теоретичні та правові аспекти модернізації публічного управління з урахуванням іноземного досвіду та воєнного стану в Україні, шляхи та методи оптимізації діяльності органів влади на регіональному рівні, іноземний досвід впровадження сучасних систем та методів управління в діяльність органів влади, організаційні та фінансові аспекти забезпечення діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, розвиток лідерства в публічному управлінні, підготовка та підвищення кваліфікації кадрів державної служби та служби в органах місцевого самоврядування.

Розрахований на фахівців публічного управління, працівників органів державної влади та місцевого самоврядування, науковців, викладачів, здобувачів вищої освіти.

УДК 35.073:34(477)

*Матеріали друкуються мовами оригіналів.
За виклад, зміст і достовірність матеріалів
відповідають автори.*

ЗМІСТ

СЕКЦІЯ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ МОДЕРНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ

<i>Бородай Євгенія Олександрівна</i> ЗАРУБІЖНІ МЕХАНІЗМИ СТИМУЛЮВАННЯ ПРАЦІ НА ДЕРЖАВНІЙ СЛУЖБІ	9
<i>Бутенко Ігор Романович</i> РОЗВИТОК НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЇ БАЗИ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА ТЕРИТОРІЇ ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ.....	11
<i>Демченко Володимир Миколайович</i> НАЦІОНАЛЬНА ІДЕНТИЧНІСТЬ: АКТУАЛЬНІСТЬ КОДИФІКАЦІЇ.....	13
<i>Жук Наталія Анатоліївна</i> ГУМАНІЗМ ЯК ФІЛОСОФСЬКО-ЕТИЧНА ІДЕЯ ТА ПРИНЦИП ПРАВА: У РЕТРОСПЕКТИВІ ТА ПЕРСПЕКТИВІ З ОГЛЯДУ НА СУЧАСНІ РЕАЛІЇ РОЗВИТКУ ЛЮДСТВА	15
<i>Задорожній Олексій Вікторович</i> ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ ТА СПОРТУ	19
<i>Кизменко Oleksandr Vasyliovych</i> LEGAL CUSTOM AS A SOCIAL PHENOMENON AND OBJECT OF SCIENTIFIC RESEARCH.....	21
<i>Качан Яна Віталіївна</i> УПРАВЛІНСЬКЕ РІШЕННЯ В СИСТЕМІ МЕНЕДЖМЕНТУ СТАЛОГО РОЗВИТКУ	24
<i>Лахижа Микола Іванович</i> РЕСПОНСИВНІСТЬ: НЕОБХІДНІСТЬ ЗБАГАЧЕННЯ ПОНЯТІЙНОГО АПАРАТУ ТА ПОГЛИБЛЕННЯ ТЕОРІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ.....	26
<i>Литвин Андрій Миколайович</i> МОТИВАЦІЯ УПРАВЛІНСЬКОГО ПЕРСОНАЛУ ОРГАНУ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ	28
<i>Литвишко Ігор Ігорович</i> ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА У СФЕРІ ОБОРОНИ УКРАЇНИ.....	30
<i>Мандриченко Лариса Леонідівна</i> УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В СИСТЕМІ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ: КЛЮЧОВІ ДЕФІНІЦІЇ.....	31
<i>Мамедова Анна Володимирівна, Гаврилюк Катерина Максимівна</i> ТРАНСФОРМАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ У СИСТЕМІ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ В УКРАЇНІ	33
<i>Мяновська Діана Олександрівна, Лазуренко Вероніка Максимівна</i> ШЛЯХИ МОДЕРНІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ.....	35

благо суспільства. Зросте задоволення від своєї роботи, свого місця в житті. Таким чином держава підвищить якість виконання державними службовцями своїх обов'язків, що, в свою чергу, підвищить авторитет державної служби, яка є життєво необхідною для країни в наш час.

Література:

1. Щегорцова В. М. Порівняльний аналіз вітчизняного та зарубіжного досвіду організації мотивації праці державних службовців / В. М. Щегорцова // Теорія та практика державного управління : зб. наук. пр. / редкол. в. в. говоруха (голов. ред.) [та ін.]. вип. 2 (21). Харків : Харрі Наду «Магістр», 2008. С.417-423

2. Ігнат'єв П.М. Державна служба в країнах Співдружності Націй: деякі корисні уроки для України // Державне управління в умовах інтеграції України в Європейський Союз: Матеріали науково-практичної конференції. 29.05.2002. – Київ: Вид. УАДУ, 2002. С.47

3. Нинюк І. І. Як стати професійним урядовцем (державним службовцем) (досвід Республіки Польща) // Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України. Київ: НАДУ, 2004. Вип. 1. С.99

Бутенко Ігор Романович

*Національний університет «Полтавська політехніка
імені Юрія Кондратюка», магістрант спеціальності
281»Публічне управління та адміністрування»*

РОЗВИТОК НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЇ БАЗИ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА ТЕРИТОРІЇ ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Виходячи з принципу, закріпленого в ст. 3 Конституції України [1] про те, що людина, її життя і здоров'я, честь та гідність, недоторканність і безпека визнані в Україні найвищою соціальною цінністю, права споживачів належать до найголовніших соціальних прав громадян, захист яких покладено на державу.

Державна політика у сфері захисту прав споживачів є безпосередньою реалізацією однієї з традиційних функцій держави у ринковій економіці – створення правової бази та суспільної атмосфери. Споживча державна політика – це цілеспрямована та системна діяльність органів державного управління, яка має на меті ефективне регулювання суспільно важливих питань у сфері споживання в інтересах кожного зі споживачів та водночас в інтересах усього суспільства, забезпечуючи при цьому дотримання прав споживачів за допомогою правових, адміністративних та економічних інструментів державного впливу з широким залученням громадськості та індивідуальної ініціативи споживачів. найважливішим її об'єктом є споживач, а точніше – права споживачів. Відповідно суттю державної споживчої політики є забез-

печення високого правового рівня захисту саме з боку держави, реалізації споживчих прав на безпеку, поінформованість, вибір, відшкодування збитків, здійснення контролю за якістю та безпекою продукції, робіт, послуг, сприяння діяльності громадських організацій споживачів.

Для удосконалення захисту прав споживачів ми вважаємо, що нормативна база потребує суттєвої переорієнтації національної політики захисту прав споживачів, доопрацювання законодавства цієї сфери на основі узагальнення накопиченого вітчизняного та світового досвіду.

Такими чином, Закон України «Про захист прав споживачів» [2] необхідно доповнити нормами, присвяченими:

1) поширенню дії закону на банківську, страхову, медичну, освітню та інші сфери та розширенню повноважень державних органів у справах захисту прав споживачів питаннями контролю за цінами на основні товари і послуги, тарифами на електро- і теплоенергію, житлово-комунальні, медичні, транспортні, освітні послуги, послуги електрозв'язку, кабельного телебачення тощо;

2) посиленню прав місцевих органів влади та громадських організацій споживачів і їх об'єднань, та їх державну підтримку;

3) передачі контрольних-інспекційних функцій за дотриманням законодавства про захист прав споживачів на місцях органам місцевого самоврядування – сільським, селищним, міським, районним у містах Радам.

На нашу думку є три ймовірних варіанти подальшого розвитку ситуації у сфері захисту прав споживачів: цілеспрямована інформаційна й просвітницька робота створеного органу, концепція вільного ринку, роль громадського сектору.

Для удосконалення державної політики у сфері захисту прав споживачів у Полтавській області слід звернути увагу на такі пропозиції: створити в органах місцевого самоврядування відділи з захисту прав споживачів; розширити повноваження органів місцевого самоврядування з питань здійснення контролю у сфері захисту прав споживачів делегувавши їм повноваження спеціально уповноважених територіальних органів виконавчої влади у сфері захисту споживачів; розроблення комплексної концепції регулювання регіонального споживчого ринку на довготерміновий період; створити додаткову низку вимог до підприємств

На рівні підприємств на території Полтавської області слід скористатися такими пропозиціями: передбачати додаткові витрати на заміну товарів, ремонт і тощо; в організаційну структуру підприємств-продавців необхідно включати рекламаційні відділи, створення яких одночасно буде означати початок руху до саморегулювання бізнесу.

Отже, політика держави із захисту прав споживачів має базуватися на таких базових принципах як: баланс інтересів учасників ринкових відносин; обов'язкове врахування інтересів споживачів при прийнятті владних рішень; соціальний діалог між державою та

громадськими організаціями споживачів; превентивність у побудові державної політики та діяльності у сфері захисту прав споживачів; поєднання зусиль урядових та громадських структур у створенні бар'єрів для нечесної підприємницької практики; прозорість та відкритість державної політики та відповідних дій щодо захисту прав споживачів; здорове споживання з урахуванням інтересів нинішніх та майбутніх поколінь.

Література:

1. Конституція України: прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 черв. 1996 р.: зі змінами згідно з законом України від 8 грудня. 2004 р. №2222. Київ: Парламентське видавництво, 2005. 98 с.
2. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р № 1024-XII. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.

Демченко Володимир Миколайович
Херсонський національний технічний університет,
кандидат філологічних наук, доцент

НАЦІОНАЛЬНА ІДЕНТИЧНІСТЬ: АКТУАЛЬНІСТЬ КОДИФІКАЦІЇ

Від початку декларованої державної незалежності перманентно поновлювалася дискусія про пріоритетність духовного над економічним, що так само постійно припинялася під загрозою певних матеріальних ризиків у державному розвитку. Так, деякі науковці-економісти закликали навіть брати за приклад китайську економічну систему, що наприкінці ХХ сторіччя зробила значне прискорення. При цьому не бралися до уваги чинники іншого виміру – ментальні (духовні, етнічні, традиційні, історичні тощо), за якими китайці принципово відрізняються від українців (і взагалі слов'ян). У їх основі – радикальна централізованість і психологічна підкорюваність, що традиційно властиві населенню тиранічної держави, передаються в генетичному наборі з покоління в покоління. Ці основи ми бачимо в Росії, де з розвитком (тобто продовженням) тиранічного правління психіка народу буде все далі віддалятися від європейської демократичної культури та наближатися до азійської сатрапії. Так воно й було завжди, але кінець 80-х років дав примарні сподівання на зміни в російському менталітеті й державному устрої.

І лише через чверть століття будівництва демократичної держави в Україні питання національної ідентичності вийшли на перше місце у змаганні з економічними. Причина цьому – їхня пріоритетність в умовах повномасштабної війни, коли для захисту рідної землі від агресора потрібна насамперед єдність усього народу під українським прапором, адже лише таким чином можна перемогти фізично (на полі бою) та духовно (в інформаційній сфері, де потужній ідеологічній пропаганді «руського світу» може протидіяти лише згуртоване суспільство, що