

О. С. Твердохліб, доктор наук з державного управління, професор, професор кафедри державного управління у сфері цивільного захисту Інституту державного управління та наукових досліджень з цивільного захисту Державної служби України з надзвичайних ситуацій

МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ТА ЙОГО ЗАСТОСУВАННЯ В УКРАЇНІ

Автором виявлено, що в сучасному світі захист прав споживачів є однією з найважливіших сфер громадської політики та правозахисної діяльності. Автором досліджено, міжнародний досвід у сфері захисту прав споживачів та його застосування в Україні з метою виявлення можливостей покращення системи захисту прав споживачів у нашій країні. Автор аналізує міжнародний досвід у цій області, зокрема роль та функції міжнародних організацій, таких як Всесвітня організація з охорони здоров'я, Організація Об'єднаних Націй та Європейський Союз, у встановленні стандартів з захисту прав споживачів. Обґрунтовані ключові принципи та інструменти, що застосовуються на міжнародному рівні для забезпечення захисту прав споживачів, такі як стандарти якості продукції, механізми врегулювання спорів та системи покарань для порушень. Досліджено ситуація в сфері захисту прав споживачів в Україні. Дослідженні законодавчі акти та інституційна структура, що регулює цю сферу, а також існуючі проблеми та виклики, з якими стикаються українські споживачі. Зокрема, звертається увага на недостатню ефективність механізмів реагування на порушення прав споживачів, відсутність ефективного моніторингу якості продукції та послуг, а також недостатню обізнаність споживачів щодо їхніх прав. Крім цього, визначити можливі шляхи покращення системи захисту прав споживачів в Україні на основі міжнародного досвіду. Зокрема, досліджено можливість удосконалення законодавства, збільшення ефективності контролю якості продукції та послуг, а також зміцнення інституційного потенціалу для захисту прав споживачів. Крім того, акцентується на важливості інформаційної кампанії та освіти споживачів щодо їхніх прав та можливостей для захисту. Виявлено, що стаття акцентує увагу на визначенні конкретних рекомендацій та стратегій для поліпшення системи захисту прав споживачів в Україні на основі міжнародного досвіду. Підкреслено, що висновки статті націлені на створення сучасного та ефективного механізму захисту прав споживачів, який відповідає найвищим міжнародним стандартам і сприяє підвищенню якості життя громадян України.

Ключові слова: *Захист прав споживачів, міжнародний досвід, інформаційна підтримка, просвітництво, освіта, механізми вирішення спорів, контроль якості.*

O. S. Tverdokhlib. International experience in the field of consumer rights protection and its application in Ukraine

The author found that in the modern world, the protection of consumer rights is one of the most important spheres of public policy and human rights activities. The author researched international experience in the field of consumer rights protection and its application in Ukraine in order to identify opportunities for improving the consumer rights protection system in our country. Various aspects of this topic are considered, including legislation, information support, enlightenment and education, dispute resolution mechanisms, and quality control of goods and services. In the analysis of international experience, special attention is paid to the definition of best practices and standards that could be successfully adapted to the conditions of the Ukrainian market and legal system. The study also identifies shortcomings and challenges faced by modern consumer protection systems and seeks ways to overcome them. It was revealed that the article focuses on defining specific recommendations and strategies for improving the system of consumer rights protection in Ukraine based on international experience. It is emphasized that the conclusions of the article are aimed at creating a modern and effective mechanism for the protection of consumer rights, which meets the highest international standards and contributes to improving the quality of life of Ukrainian citizens. It has been demonstrated that ensuring consumer rights protection proves to be a complex and multifaceted process, necessitating a comprehensive approach and concerted efforts from various parties, including governmental bodies, civil organizations, and consumers themselves. Utilizing international experience in this sphere provides Ukraine with the opportunity to refine its consumer rights protection system and enhance the quality of citizens' lives. However, there are challenges, notably the imperative to strengthen control over production and distribution of goods, which require further measures and legislative improvements.

Key words: *Protection of consumer rights, international experience, information support, enlightenment, education, dispute resolution mechanisms, quality control.*

Постановка проблеми. Постановка проблеми захисту прав споживачів в Україні полягає в необхідності ефективного забезпечення інтересів та безпеки споживачів в умовах постійної зміни ринкових умов та технологічного прогресу. Незважаючи на наявність законодавства та механізмів контролю, споживачі часто стикаються з різного роду проблемами, такими як недостатня інформованість, низька якість товарів та послуг, незадовільне

вирішення спорів з постачальниками, а також недостатня ефективність системи контролю якості продукції. Проблема полягає в пошуку способів удосконалення системи захисту прав споживачів, зокрема шляхом підвищення інформованості споживачів, покращення якості товарів та послуг, ефективного врегулювання спорів та зміцнення механізмів контролю якості на ринку.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Окремі аспекти проблеми ролі міжнародного досвіду у сфері захисту прав споживачів та його застосування в Україні досліджували такі науковці, як: О. Бурлака, Т. Буряк, Н. Д'ячкова, Л. Менів, М. Хоменко, Н. Коробцова, С. Юзифович, Н. Астапова та інші.

Мета статті полягає у дослідженні міжнародного досвіду в галузі захисту прав споживачів та його застосуванні в Україні для покращення системи захисту прав споживачів.

Виклад основного матеріалу. У сучасному світі захист прав споживачів є однією з важливих складових соціально-економічного розвитку країни. Міжнародний досвід у цій сфері надає цінні настанови та стандарти, які допомагають країнам вдосконалювати свою законодавчу базу та практику захисту прав споживачів. Україна, як і багато інших країн, активно використовує міжнародний досвід у цій сфері для удосконалення внутрішнього законодавства та захисту прав своїх громадян-споживачів.

Важливо наголосити, що міжнародний досвід у сфері захисту прав споживачів має велике значення для розвитку національних систем захисту споживачів в кожній країні, включаючи Україну. Низка міжнародних організацій, таких як Організація Об'єднаних Націй (далі – ООН), Європейський Союз, та міжнародні стандартизаційні організації, такі як Міжнародна організація стандартизації, активно працюють над розробкою та вдосконаленням політик та законодавства з питань захисту прав споживачів.

Н. Д'ячкова [3, с. 35–40] вважає, що Україна також активно впроваджує міжнародні стандарти та норми в цій сфері. Наприклад, українське законодавство з захисту прав споживачів базується на багатьох принципах та нормах, визначених у міжнародних документах, таких як Міжнародна програма захисту прав споживачів, рекомендації ООН, Директиви Європейського Союзу та інші.

Необхідно відмітити думку вченого Л. Меніва [5, с. 75–78] який вважає, що основний аспект міжнародного досвіду у сфері захисту прав споживачів – це законодавче регулювання, яке визначає права та обов'язки як споживачів, так і постачальників товарів та послуг. Слід розглянути детальніше деякі ключові аспекти цього аспекту:

– *основні принципи законодавства:* міжнародний досвід у цій сфері включає в себе встановлення основних принципів, які повинні бути відображені в законодавстві, таких як право на інформацію, право на безпеку та якість, право на вибір, право на задоволення потреб за доступними цінами тощо;

– *механізми захисту прав:* включає створення різноманітних механізмів захисту прав споживачів, таких як системи судового та позасудового врегулювання спорів, органи державного нагляду та контролю, а також альтернативні механізми розв'язання спорів, наприклад, арбітражні суди або медіація;

– *стандартизація та гармонізація:* міжнародний досвід також передбачає участь у міжнародних стандартах та гармонізації законодавства з питань захисту прав споживачів для забезпечення консистентної та взаємодії між країнами;

– *моніторинг та оцінка ефективності:* важливим елементом міжнародного досвіду є проведення моніторингу та оцінки ефективності застосування законодавства з питань захисту прав споживачів з метою виявлення недоліків та потреб у вдосконаленні;

– *співпраця та обмін досвідом:* країни активно співпрацюють у сфері захисту прав споживачів, обмінюючи досвідом та найкращими практиками для покращення своїх законодавчих та інституційних механізмів.

В цілому, ці аспекти сприяють створенню ефективної системи захисту прав споживачів, що відповідає міжнародним стандартам та забезпечує високий рівень захисту прав та інтересів споживачів у країні.

Варто зазначити, що інформаційна підтримка є ключовим аспектом міжнародного досвіду у сфері захисту прав споживачів. Цей аспект передбачає забезпечення споживачів доступом до об'єктивної, точної та зрозумілої інформації про різноманітні товари та послуги, що є на ринку.

Таблиця 1

Аспекти міжнародного досвіду у сфері захисту прав споживачів та їх застосування в Україні

Аспект	Опис
Законодавство	укладення та вдосконалення законів про права споживачів відповідно до міжнародних стандартів
Інформаційна підтримка	забезпечення споживачів доступом до достовірної та зрозумілої інформації про товари та послуги
Просвітництво та освіта	проведення кампаній з підвищення обізнаності серед споживачів щодо їх прав та захисту
Механізми врегулювання спорів	створення ефективних систем вирішення спорів між споживачами та постачальниками
Контроль якості	забезпечення відповідності товарів та послуг встановленим стандартам та вимогам

Розроблено автором [3].

Аспекти міжнародного досвіду та їх застосування в Україні щодо інформаційної підтримки споживачів

Аспект	Опис	Застосування в Україні
Етикетування та позначення	встановлення стандартів щодо інформації на етикетках та у позначеннях продуктів, що дозволяє споживачам отримувати необхідну інформацію про товари	Україна впроваджує стандартизовані вимоги до етикетування та позначення продуктів, зокрема відповідно до законодавства Європейського Союзу, для забезпечення консистентної та доступності інформації для споживачів
Інформаційні кампанії	проведення заходів з підвищення обізнаності споживачів про їхні права та обов'язки, а також про потенційні ризики та проблеми, пов'язані з певними категоріями товарів	Україна також організовує інформаційні кампанії, що спрямовані на підвищення рівня обізнаності серед населення про права та захист споживачів, зокрема за допомогою медіа, соціальних мереж, та спеціалізованих заходів
Електронні ресурси	розробка та підтримка спеціалізованих веб-сайтів, порталів та ресурсів, де споживачі можуть знайти інформацію про товари та послуги, порівняти характеристики та ціни	Україна активно розвиває електронні ресурси для споживачів, такі як спеціалізовані інтернет-портали та веб-сайти, де надається інформація про товари та послуги, а також порівняльний аналіз цін та якості, що дозволяє споживачам здійснювати обґрунтований вибір
Спеціалізовані програми	розробка та підтримка спеціалізованих програм та сервісів, які надають об'єктивну та авторитетну інформацію про ринок товарів та послуг	Україна також активно розвиває спеціалізовані програми та сервіси, які надають споживачам об'єктивну та авторитетну інформацію про ринок, такі як мобільні додатки для порівняння цін та відгуків, а також інформаційні сервіси для покращення обізнаності

Розроблено автором [2].

Загалом, в Україні застосування міжнародного досвіду у сфері інформаційної підтримки споживачів також має місце. Наприклад, в країні активно розвиваються спеціалізовані інтернет-портали та ресурси, які надають інформацію про товари та послуги, включаючи відгуки споживачів, порівняльний аналіз цін та якості, а також поради щодо вибору найкращих варіантів. Також в Україні активно проводяться інформаційні кампанії з підвищення обізнаності споживачів про їх права та захист, що сприяє покращенню рівня інформованості серед населення.

На думку О. Бурлака [1, с. 28–33] слід зазначити, що просвітництво та освіта є важливими складовими сфери захисту прав споживачів у всьому світі. Слід розглянути, як цей аспект міжнародного досвіду застосовується в Україні.

Отже, аспекти міжнародного досвіду щодо просвітництва та освіти споживачів, а також їх застосування в Україні, відіграють важливу роль у формуванні свідомих та обізнаних споживачів. Проведення інформаційних кампаній, використання різних медіа-платформ, залучення громадськості та розвиток освітніх програм допомагають забезпечити доступність інформації про права та захист споживачів. Україна активно використовує ці практики, організовуючи різноманітні заходи та співпрацюючи з громадськими організаціями для забезпечення високого рівня обізнаності серед населення. Ці заходи сприяють підвищенню захисту прав споживачів та покращенню споживчої культури в країні.

Доречно наголосити, що механізми врегулювання спорів є ключовим елементом системи захисту прав споживачів. Вони передбачають створення ефективних і доступних для всіх сторін механізмів вирішення конфліктів та спорів між споживачами та постачальниками товарів або послуг. У міжнародному контексті, ці механізми можуть включати судові процедури, альтернативні методи врегулювання спорів (наприклад, медіацію або арбітраж), а також спеціалізовані органи або комісії з розгляду спорів у сфері споживчих прав [6, с. 74–79].

В цілому, Україна також використовує подібні механізми врегулювання спорів. Наприклад, споживачі мають право звертатися до суду з вимогою врегулювання спору з постачальником. Крім того, діє інститут медіації, який дозволяє сторонам домовитися про врегулювання спору поза судовим порядком, з допомогою посередника. Такі підходи сприяють швидкому та ефективному вирішенню спорів, забезпечуючи справедливість та задоволення інтересів обох сторін.

Слід розглянути, що контроль якості є важливим елементом системи захисту прав споживачів, оскільки він забезпечує відповідність товарів та послуг встановленим стандартам та вимогам безпеки, якості, а також інших параметрів. У міжнародному контексті, цей аспект передбачає наявність ефективних механізмів контролю якості, включаючи:

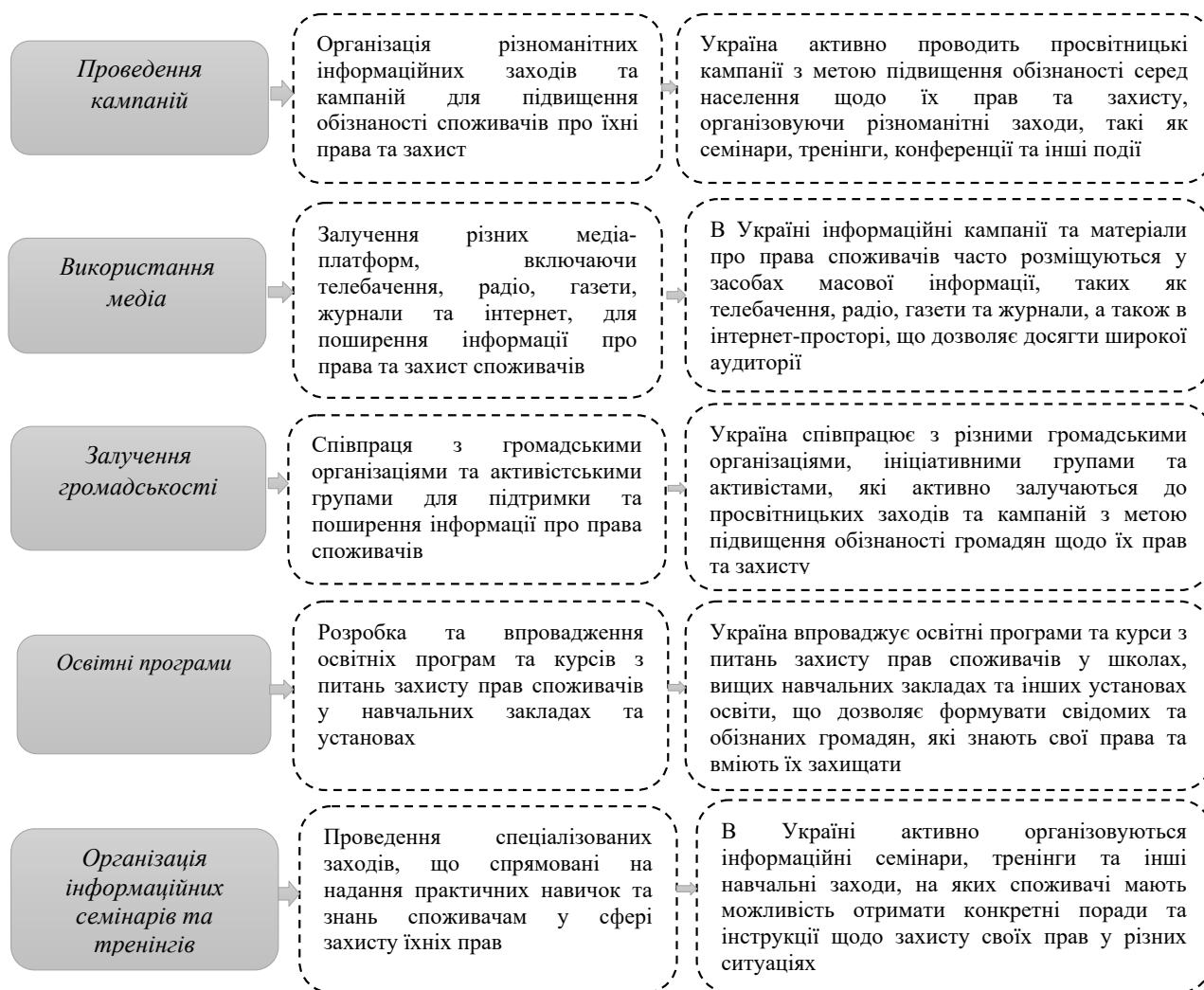


Рис. 1. Аспекти міжнародного досвіду та їх застосування в Україні щодо просвітництва та освіти споживачів
Розроблено автором.

- *стандартизацію*: участь у розробці та встановленні міжнародних та національних стандартів якості для різних видів товарів та послуг;
- *сертифікація*: проведення процедур сертифікації, які підтверджують відповідність продукції встановленим стандартам та вимогам;
- *державний нагляд*: функціонування спеціалізованих державних органів, які відповідають за контроль якості та безпеки товарів та послуг;
- *моніторинг та аудит*: проведення систематичного моніторингу якості продукції на ринку, а також аудиту виробничих процесів та систем управління якістю [7, с. 130–136].

В Україні застосовуються подібні механізми контролю якості. Державні органи, такі як Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, відповідають за забезпечення відповідності продукції встановленим стандартам та нормативам. Крім того, діє система сертифікації продукції, яка підтверджує її відповідність встановленим вимогам якості та безпеки. Ці механізми допомагають забезпечити якість та безпеку товарів та послуг на ринку України, що є важливим аспектом захисту прав споживачів.

Отже, Україна активно співпрацює з міжнародними організаціями та іншими країнами для обміну досвідом та впровадження найкращих практик у сфері захисту прав споживачів. Використання міжнародного досвіду дозволяє підвищити рівень захисту прав споживачів в Україні та забезпечити більш високу якість товарів та послуг на ринку.

Висновки. Таким чином, проаналізувавши вищезазначене, можна дійти висновку, що забезпечення захисту прав споживачів є складним та багатограним процесом, який потребує комплексного підходу та спільних зусиль різних сторін, включаючи державні органи, громадські організації, та самих споживачів. Застосування

міжнародного досвіду в цій сфері дозволяє Україні вдосконалювати свою систему захисту прав споживачів та підвищувати якість життя громадян. Однак, існують певні виклики, такі як необхідність посилення контролю за виробництвом та реалізацією продукції, які потребують подальших заходів та удосконалення законодавства.

Список використаних джерел:

1. Бурлака О. С. Захист прав споживачів в умовах воєнного стану в Україні. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції*. № 3, 2022 р. С.28-33 URL: http://apnl.dnu.in.ua/3_2022/5.pdf
2. Буряк Т. Міжнародний досвід захисту прав споживачів фінансових послуг. Житомир, 2019 р. URL: <https://events.bank.gov.ua/nbuexpress2019/src/files/%D0%9C%D1%96%D0%B6%D0%BD%D0%B0%D1%80%D0%BE%D0%B4%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%B4%D0%BE%D1%81%D0%B2%D1%96%D0%B4%20%D0%B7%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%83%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%20%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%B6%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D1%87%D1%96%D0%B2.pdf>
3. Д'ячкова Н. А. Проблеми захисту прав споживачів у разі придбання неякісної продукції. *Нове українське право*. №1, 2022 р. С. 35–40 URL: <http://newukrainianlaw.in.ua/index.php/journal/article/view/194/175>
4. Історія виникнення руху захисту прав споживачів та міжнародний досвід. URL: <https://vgo-dovira.org/istoriya>
5. Менів Л. Д. Окремі питання захисту прав споживачів під час придбання товару належної якості. *Право*. № 40, 2016 р. С. 75–78. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2016_40\(1\)_18](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2016_40(1)_18).
6. Хоменко М., Коробцова Н. Основні гарантії і механізми захисту прав споживачів під час придбання продукції через мережу інтернет. *Цивільне право і процес*. № 3, 2019 р. С. 74–79 URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2019/3/15.pdf>
7. Юзифович Є. Є., Астапова Н. Л. Досвід зарубіжних країн у сфері надання послуг. *Право та державне управління*. № 3, 2016 р. С. 130–136.

References:

1. Burlaka, O. S. (2022). Zakhyst prav spozhyvachiv v umovakh voiennoho stanu v Ukraini [Protection of consumer rights in the conditions of martial law in Ukraine]. *Aktualni problemy vitchyznianoj yurysprudentsii*. № 3, S. 28–33. URL: http://apnl.dnu.in.ua/3_2022/5.pdf [in Ukraine].
2. Buriak, T. (2019). Mizhnarodnyi dosvid zakhystu prav spozhyvachiv finansovykh posluh [International experience of protecting the rights of consumers of financial services]. Zhytomyr. URL: <https://events.bank.gov.ua/nbuexpress2019/src/files/%D0%9C%D1%96%D0%B6%D0%BD%D0%B0%D1%80%D0%BE%D0%B4%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%B4%D0%BE%D1%81%D0%B2%D1%96%D0%B4%20%D0%B7%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%83%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%20%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%B6%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D1%87%D1%96%D0%B2.pdf> [in Ukraine].
3. Diachkova, N. A. (2022). Problemy zakhystu prav spozhyvachiv u razi prydbannia neiakisnoi produktsii [Problems of consumer rights protection in case of purchase of low-quality products]. *Nove ukrainske pravo*. №1, S. 35–40 URL: <http://newukrainianlaw.in.ua/index.php/journal/article/view/194/175> [in Ukraine].
4. Istoriia vynykennia rukhu zakhystu prav spozhyvachiv ta mizhnarodnyi dosvid [The history of the consumer rights protection movement and international experience]. URL: <https://vgo-dovira.org/istoriya> [in Ukraine].
5. Meniv, L. D. (2016). Okremi pytannia zakhystu prav spozhyvachiv pid chas prydbannia tovaru nalezhnoi yakosti [Separate issues of consumer rights protection during the purchase of goods of appropriate quality]. *Pravo*. № 40, S. 75–78. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2016_40\(1\)_18](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2016_40(1)_18) [in Ukraine].
6. Khomenko, M., Korobtsova, N. (2019). Osnovni harantii i mekhanizmy zakhystu prav spozhyvachiv pid chas prydbannia produktsii cherez merezhu internet [Basic guarantees and mechanisms for protecting consumer rights when purchasing products via the Internet]. *Tsyvilne pravo i protses*. № 3, S. 74–79 URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2019/3/15.pdf> [in Ukraine].
7. Iuzyfovich, Ye. Ye., Astapova, N. L. (2016). Dosvid zarubizhnykh krain u sferi nadannia posluh [Experience of foreign countries in the field of service provision]. *Pravo ta derzhavne upravlinnia*. № 3, S. 130–136 [in Ukraine].