

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ МІСЬКОГО  
ГОСПОДАРСТВА ІМЕНІ О. М. БЕКЕТОВА

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ І МЕНЕДЖМЕНТУ

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ І ПУБЛІЧНОГО АДМІНІСТРУВАННЯ

**Пояснювальна записка**  
до кваліфікаційної роботи  
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти  
на тему  
**«НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПУБЛІЧНОГО  
УПРАВЛІННЯ СФЕРОЮ ЗАХИСТУ ПРАВ  
СПОЖИВАЧІВ УКРАЇНИ»**

Виконав: здобувач вищої освіти  
4 курсу групи ПУіА 2022-1  
спеціальності 281 «Публічне  
управління та адміністрування»  
освітньо-професійної програми  
«Публічне управління та  
адміністрування»

Олександр ЖИЯН  
(ім'я та прізвище)

Керівник Сергій ЧЕРНОВ  
(ім'я та прізвище)

Рецензент Сергій КИРІЙ  
(ім'я та прізвище)

Рецензент Світлана ГАЙДУЧЕНКО  
(ім'я та прізвище)

Харків – 2026 року

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ МІСЬКОГО  
ГОСПОДАРСТВА ІМЕНІ О. М. БЕКЕТОВА

Навчально-науковий інститут економіки і менеджменту  
Кафедра менеджменту і публічного адміністрування  
Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)  
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»  
Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
**Завідувач кафедри**  
**проф. Марина НОВІКОВА**

«19» травня 2026 р.

**З А В Д А Н Н Я**  
**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ**

Жияна Олександра Геннадійовича

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Напрями удосконалення публічного управління сферою захисту прав споживачів України»
2. Керівник роботи Чернов Сергій Іванович, д-р. наук з держ. упр., професор  
затверджені наказом від 19.05.2026 р. № 428-03  
Строк подання здобувачем роботи 22.06.2026 р.
3. Вихідні дані до роботи чинне законодавство, матеріали переддипломної практики, періодична спеціальна література, інші джерела.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: Розділ 1. Теоретичні засади публічного управління сферою захисту прав споживачів. Розділ 2. Аналіз сучасного стану і особливостей публічного управління сферою захисту прав споживачів в Україні. Розділ 3. Сучасні пріоритети публічного управління сферою захисту прав споживачів в Україні.
5. Перелік графічного матеріалу: 1. Титульний лист. 2. Актуальність теми, мета, об'єкт, предмет, новизна. 3. Завдання, зумовлені досягненням мети кваліфікаційної роботи. 4. Ключові аспекти інформаційної прозорості сфери.
5. Відповідальність за порушення в сфері захисту прав споживачів. 6. Світові пріоритети розвитку сфери захисту споживачів. 7. Основні компоненти публічного управління сферою захисту прав споживачів. 8. Ключові елементи законодавчої бази сфери захисту прав споживачів. 9. Ключові проблеми в сфері захисту прав споживачів. 10. Основні виклики в сфері

захисту прав споживачів. 11. Інноваційні складові механізмів публічного управління. 12. Складові інструменти судової допомоги та правової підтримки. 13. Альтернативні методи вирішення спорів. 14. Співробітництво громадських організацій із владними структурами. 15–16. Висновки дослідження відповідно до завдань.

6. Дата видачі завдання 19 травня 2025 р.

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

| № з/п | Назва етапів кваліфікаційної роботи                                                                            | Строк виконання етапів роботи | Примітки |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------|
| 1.    | Дослідження основних літературних джерел за темою кваліфікаційної роботи                                       | 01.06.2026-06.06.2026         | виконано |
| 2.    | Розділ 1. Теоретичні засади публічного управління сферою захисту прав споживачів                               | 01.06.2026-06.06.2026         | виконано |
| 3.    | Розділ 2. Аналіз сучасного стану і особливостей публічного управління сферою захисту прав споживачів в Україні | 07.06.2026-12.06.2026         | виконано |
| 4.    | Розділ 3. Сучасні пріоритети публічного управління сферою захисту прав споживачів в Україні                    | 13.06.2026-16.06.2026         | виконано |
| 5.    | Висновки                                                                                                       | 17.06.2026                    | виконано |
| 6.    | Оформлення графічного матеріалу                                                                                | 18.06.2026                    | виконано |
| 7.    | Оформлення пояснювальної записки                                                                               | 19.06.2026-21.06.2026         | виконано |
| 8.    | Попередній захист                                                                                              | 22.06.2026                    | виконано |
| 9.    | Захист                                                                                                         | 24.06.2026-25.06.2026         |          |

**Здобувач вищої освіти**

\_\_\_\_\_

(підпис)

**Олександр ЖИЯН**

(прізвище та ініціали)

**Керівник роботи**

\_\_\_\_\_

(підпис)

**Сергій ЧЕРНОВ**

(прізвище та ініціали)

## ЗМІСТ

|                                                                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ВСТУП.....                                                                                                                                  | 5  |
| РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ СФЕРОЮ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ.....                                                        | 9  |
| 1.1. Генезис формування та розвитку сфери захисту прав споживачів: понятійно-категоріальні аспекти.....                                     | 9  |
| 1.2. Організаційні аспекти формування та впровадження механізмів публічного управління сферою захисту прав споживачів .....                 | 19 |
| 1.3. Успішні світові практики публічного управління сферою захисту прав споживачів .....                                                    | 26 |
| РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ І ОСОБЛИВОСТЕЙ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ СФЕРОЮ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ.....                          | 35 |
| 2.1. Аналіз нормативно-правових аспектів публічного управління сферою захисту прав споживачів.....                                          | 35 |
| 2.2. Інституціональні особливості публічного управління сферою захисту прав споживачів.....                                                 | 42 |
| 2.3. Проблемні питання впровадження механізмів публічного управління сферою захисту прав споживачів.....                                    | 51 |
| РОЗДІЛ 3 СУЧАСНІ ПРІОРИТЕТИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ СФЕРОЮ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ.....                                             | 60 |
| 3.1. Сучасні концептуальні підходи до удосконалення механізмів публічного управління сферою захисту прав споживачів.....                    | 60 |
| 3.2. Удосконалення державно-приватного партнерства у публічному управлінні сферою захисту прав споживачів .....                             | 69 |
| 3.3. Прагматичні аспекти щодо формування інноваційної політики захисту прав споживачів у контексті ключової ролі громадського контролю..... | 77 |
| ВИСНОВКИ.....                                                                                                                               | 87 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....                                                                                                             | 91 |

## ВСТУП

Європейський курс розвитку України, становлення системи публічного управління та громадянського суспільства, чотири роки воєнного стану в країні, обумовленого російською агресією значно загострили питання завершення системних реформ і впровадження сучасних підходів до публічного управління з метою підвищення його ефективності взагалі, і зокрема, в сфері захисту прав споживачів.

Досвід світової спільноти засвідчує, що сучасні методи та технології публічного управління можуть значно оптимізувати і удосконалити механізми захисту прав споживачів у контексті впровадження інноваційних підходів у цій сфері.

Реалії нашого воєнного сьогодення, коли вся увага українського суспільства та держави прикута до питань забезпечення усім необхідним славетні Збройні Сили України і осіб, вимушено переселених із окупованих територій і зон бойових дій, на жаль, вказують на проблеми публічного управління у сфері захисту прав споживачів, а також зниження рівня довіри споживачів до органів державної влади.

Аналіз основних напрямів та ключових аспектів публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні висвітлено у наукових дослідженнях таких вітчизняних науковців, як: А. Атаманова, О. Білик, О. Власенко, Д. Задихайло, О. Коваленко, Я. Левицька, Т. Маматова, І. Мартинюк, Н. Піцурія, Р. Пожоджук, Н. Росохата, Н. Салухіна, І. Шкурат, О. Твердохліб, Г. Яновицька, та ін. Їхні роботи відображують результати аналізу правових, економічних, соціальних аспектів захисту прав споживачів в Україні та пропонують кроки у бік удосконалення наявних механізмів.

Дослідженню теоретичних та практичних основ державного регулювання та впровадження механізмів публічного управління в досліджуваній сфері присвятили свої роботи такі вітчизняні науковці, як:

О. Поліщук, А. Попок, С. Попок, Г. Сабурова, Е. Соколова, Д. Ткачук, Н. Чала та ін. Їхні наукові надбання сприяють кращому розумінню взаємодії між владними структурами різних рівнів управління, організації контролю і оцінювання ефективності публічного управління.

Інновації у публічному управлінні досліджуваною сферою стали предметом досліджень таких науковців, як: Ю. Атаманова, Д. Задихайло, С. Прилипко, О. Федорчак, Л. Федулова та ін. Вони висвітлювали методи впровадження інновацій у державне управління, їхню ефективність і вплив на загальну продуктивність державного сектору.

Попри значну кількість наукових праць, присвячених проблематиці публічного управління у сфері захисту прав споживачів в сучасних умовах України, залишаються недостатньо дослідженими питання пошуку сучасних концептуальних підходів до удосконалення відповідних механізмів публічного управління; підвищення потенціалу державно-приватного партнерства у досліджуваній сфері; формування інноваційної політики захисту прав споживачів у контексті ключової ролі громадського контролю тощо. Усе вище зазначене підтверджує актуальність теми кваліфікаційної роботи.

Метою дослідження є узагальнення теоретичних засад публічного управління сферою захисту прав споживачів в Україні та висвітлення його сучасних пріоритетів і прагматичних аспектів формування інноваційної політики захисту прав споживачів у контексті ключової ролі громадського контролю.

Досягнення поставленої мети передбачає розв'язання таких завдань:

- узагальнити теоретичні засади публічного управління сферою захисту прав споживачів;
- вивчити успішні світові практики публічного управління сферою захисту прав споживачів;
- проаналізувати сучасний стан і особливості публічного управління сферою захисту прав споживачів в Україні;

- визначити сучасні пріоритети публічного управління сферою захисту прав споживачів в Україні;
- дослідити та визначити прагматичні аспекти формування інноваційної політики захисту прав споживачів у контексті ключової ролі громадського контролю.

Об'єктом дослідження є система публічного управління України.

Предмет дослідження – напрями удосконалення публічного управління сферою захисту прав споживачів України.

Методи дослідження. Відповідно до мети та поставлених завдань у дослідженні застосовано як загальнонаукові, так і спеціальні методи та підходи, зокрема: системний підхід, методи аналізу та синтезу, індукція й дедукція, порівняння, аналогія, абстрагування, узагальнення, моделювання, метод експертних оцінок. Системний підхід та діалектичний аналіз дозволили всебічно дослідити системний характер процесів публічного управління сферою захисту прав споживачів. Методи індукції, порівняння, аналогії й абстрагування сприяли визначенню предмета дослідження та розкриттю сутності відповідних понять і категорій у предметній сфері. За допомогою методів аналізу та синтезу здійснено відбір наукової інформації за темою дослідження та визначено сучасний стан і особливості публічного управління сферою захисту прав споживачів. Метод узагальнення сприяв вивченню концептуальних підходів до публічного управління сферою захисту прав споживачів. Визначенню сучасних пріоритетів розвитку публічного управління сферою захисту прав споживачів та прагматичні аспекти формування інноваційної політики захисту прав споживачів у контексті ключової ролі громадського контролю сприяв метод моделювання та прогнозування.

Теоретичною базою кваліфікаційного дослідження є фундаментальні положення теорії публічного управління, дослідження вітчизняних і зарубіжних учених, а емпіричною – нормативно-правові акти України, дані

соціологічних опитувань, матеріали науково-практичних конференцій, публікації наукових видань, статистичні матеріали.

Практичне значення одержаних результатів. Висновки, отримані у результаті дослідження можуть бути корисними на усіх рівнях публічного управління України завдяки наведеним прагматичним аспектам формування інноваційної політики захисту прав споживачів у контексті ключової ролі громадського контролю.

Результати кваліфікаційної роботи апробовані під час IX Міжнародної науково-практичної конференції «Правові засади організації та здійснення публічної влади» м. Хмельницький 14 травня 2026 р. Доповідь була представлена на тему «Напрями удосконалення публічного управління сферою захисту прав споживачів України».

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ СФЕРОЮ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

#### 1.1. Генезис формування та розвитку сфери захисту прав споживачів: понятійно-категоріальні аспекти

Історичні процеси становлення публічного управління сферою захисту прав споживачів, аж до переосмислення його пріоритетів та узгодження з європейськими стандартами, відображають значний внесок у розвиток суспільства та захист його прав і благополуччя.

Перше споживче товариство на території України, відоме як «Харьковское потребительное общество», було засноване 16 жовтня 1866 року (1872 р.) в Харкові. Ініціативу заснувати це товариство взяли професорсько-викладацький склад Харківського університету (Бекетов, Гордієнко, Гарніц-Гарніцький) та представники місцевої інтелігенції (Козлов, Бриліантов, Баллін).

У 1868 році був прийнятий статут Київського споживчого товариства, ініційований відомими науковцями та громадськими діячами М. Зібер, М. Драгоманов, В. Антонич та інші.

Активізація руху споживчої кооперації в Україні спостерігалась у 90-ті роки та на початку XX століття, завдяки створенню споживчих товариств робітників, організовані підприємцями, а також сільських споживчих товариств, яких у 1904 році налічувалось приблизно половину від усіх кооперативів, що базувалися на Нормальному (примірному) статуті споживчих товариств як першому законодавчому акту правової бази споживчої кооперації.

У 1908 році була утворена Київська спілка споживчих товариств, яка за два роки об'єднала 220 товариств з різних регіонів України [75].

На території Західної України, під контролем Австро-Угорщини та Польщі, споживчий рух розвивався більш збалансовано на підставі виваженого законодавства. Вже на початку XIX століття австрійська система права повністю закріпилася на західноукраїнських землях і Галичина стала полем для впровадження нових австрійських законів, хоча першими засновниками кредитних і споживчих товариств у 1874 році були поляки, які на той час займали провідні позиції в економічному та політичному житті Галичини.

У 1930-х роках минулого століття у Львові налічувалося 350 приватних крамниць. Міське населення слушно прагнуло бачити в українській міській кооперації та українській торгівлі професійну підтримку суспільних ініціатив українського народу [75].

Серйозні недоліки у публічному регулюванні споживчих відносин містило радянське законодавство, яке передбачало видання і виконання різноманітних декретів, а з початку 20-х років і до початку 90-х років минулого століття – класичним цивільним законодавством. Індивідуальною формою регулювання були різноманітні договори, які відзначалися помітною специфікою [27].

У 80-х роках XX століття в Радянській Україні почав активно розвиватися громадський рух споживачів, центри яких з'явилися в Одесі, Києві, Донецьку, Дніпропетровську та Харкові. У 1989 році в Києві була заснована Українська асоціація споживачів, а також Всеукраїнська громадська професійна організація – Українська асоціація якості.

У перший рік незалежності з'явився Закон України «Про захист прав споживачів», який визначив нові принципи регулювання відносин між покупцями, замовниками товарів, робіт та послуг, але потерпав від подальших змін аж до прийняття Основного Закону – Конституції України 28 червня 1996 року. З цього моменту право споживача стало одним із основних конституційних прав людини, оскільки «державою захищає права споживачів, контролює якість і безпечність продукції та всіх видів послуг і робіт, а також

підтримує діяльність громадських організацій споживачів»; «кожен має право на безпечне для життя і здоров'я довкілля та на відшкодування шкоди, завданої порушенням цього права. Кожному гарантується право вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення. Така інформація не може бути засекречена» [44].

Після прийняття Конституції України та реалізації положень Закону України «Про захист прав споживачів» [67], в Україні було ухвалено ряд законодавчих актів, що регулюють відносини між споживачем з одного боку та виробником, виконавцем і продавцем з іншого.

На початку ХХІ століття в Україні розпочався і досі триває етап розвитку законодавства про захист прав споживачів, започаткований Указом Президента України «Про заходи щодо посилення державного захисту прав споживачів» (2002 р.) [69], під головуванням Міжвідомчої ради з питань захисту прав споживачів і участю Українського центру з проблем захисту прав споживачів.

У 2011 році Указом Президента України було затверджено Положення про Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів як уповноважений центральний орган виконавчої влади, відповідальний за дотримання законодавства про захист прав споживачів, а також технічних регламентів, стандартів, норм і правил.

У 2014 році інспекція замінена на Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту прав споживачів, відповідальну за реалізацію державної політики в галузі ветеринарної медицини; безпеки якості харчових продуктів; захисту рослин; реєстрації тварин, санітарного законодавства, вживання тютюнових виробів; метрологічного та ринкового нагляду (в межах компетенції), насінництва та розсадництва; нагляду (контролю) у сфері агропромислового комплексу та багато іншого.

Покращенню технічного регулювання та реалізації споживчої політики, відповідно до вимог Світової організації торгівлі та Європейського Союзу, а

також забезпеченню сталого розвитку економіки сприяє Указ Президента України «Про заходи щодо вдосконалення діяльності у сфері технічного регулювання та споживчої політики» (2005 р.) [69] та нова редакція Закону України «Про захист прав споживачів» (2005 р.) [67].

У 2017 році Кабінетом Міністрів України ухвалена Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів до 2020 року [73], орієнтована на недопущення порушень прав споживачів, усунення з ринку недобросовісних підприємців і нечесних підприємницьких практик, а також на підвищення довіри до державної системи захисту прав споживачів.

Цей документ визначає такі основні завдання:

- гармонізація системи захисту прав споживачів та адаптація національного законодавства з принципами, підходами та практиками Європейського Союзу;
- забезпечення конституційних гарантій безпечності та якості споживання, включаючи недопущення зниження досягнутого рівня захисту прав споживачів;
- впровадження та розвиток споживчої освіти на всіх рівнях і підвищення рівня споживчої грамотності;
- впровадження прозорих та ефективних механізмів взаємодії між владними структурами усіх рівнів публічного управління, громадськими об'єднаннями споживачів і представниками бізнесу у сфері захисту прав споживачів;
- забезпечення доступної, об'єктивної, достовірної та своєчасної інформації, включаючи мережі Інтернет, для попередження потенційних ризиків і небезпек;
- забезпечення прозорості зворотного зв'язку між споживачами і органами виконавчої влади щодо звернень і скарг споживачів, а також компенсації шкоди, завданої споживачам при порушенні їх прав;
- забезпечення участі споживачів у формуванні і реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів;

- усунення можливостей для несправедливих торгових практик, що обмежують права споживачів;
- забезпечення прозорості процедури судового розгляду споживчих спорів;
- забезпечення захисту прав споживачів у сфері електронної комерції, що здійснюється через інформаційно-телекомунікаційні мережі, зокрема Інтернет;
- забезпечення державної підтримки громадських об'єднань споживачів та їх активної участі у процесах ухвалення державних рішень [73].

Виконання цих завдань обумовлює використання комплексного підходу до захисту прав споживачів, що передбачає розвиток і взаємодію правового забезпечення, державного захисту прав споживачів, ринкового та громадського захисту прав споживачів на принципах відкритості; домінування інтересів споживачів; недоторканності їх конституційних прав; цілісності системи захисту прав споживачів в Україні з урахуванням всіх видів товарів, робіт і послуг. До цього слід додати зразкову активність громадських організацій у цій сфері на підставі ст. 42 Конституції України [44], Законів України «Про захист прав споживачів» [67] і «Про громадські об'єднання» [61]. Тому постійно вдосконалюється система публічного управління та правова база у сфері прав споживачів, враховуючи досвід недержавних організацій.

Після введення воєнного стану, Кабінет Міністрів України прийняв Постанову «Про припинення заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду в умовах воєнного стану» (2022 р.), заборонивши органам державного нагляду і контролю проводити позапланові перевірки суб'єктів господарювання [71].

Отже, в Україні на даний момент існує система нормативних актів та організацій, спрямованих на захист прав споживачів. Цей інститут охоплює

норми приватного і публічного права, які в комплексі враховують всі аспекти публічного управління у даній сфері.

Понятійно-категоріальний апарат дослідження в галузі публічного управління у сфері захисту прав споживачів охоплює вивчення ключових термінів, категорій та концепцій, які є основою для наукового аналізу та практичного впровадження механізмів захисту прав споживачів.

Зокрема, аналіз договірних форм стосовно надання споживчих послуг згідно з українським законодавством, сприяв визначенню поняття «споживчий договір» – правочин, за яким продавець, виконавець, що є підприємцем, реалізує товар, роботи, послуги споживачеві – фізичній особі, яка набуває, замовляє, використовує товар, роботи, послуги для особистих культурно-побутових, сімейних, домашніх та інших особистих потреб, безпосередньо не пов’язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням професійних обов’язків найманого працівника» [55].

Важливо розглядати в споживчих правовідносинах потенційного і похідного споживачів:

- «потенційний споживач» – особа, яка досліджує товар або контактує з ним, та стає жертвою його негативних властивостей;
- «похідний споживач» – особа, яка здобуває права споживача на законних підставах.

Слід зазначити, що поняття «споживач» є ключовим для розуміння та реалізації заходів щодо захисту інтересів та безпеки громадян на ринку товарів і послуг, але не має чіткого і остаточного визначення в рамках наукового середовища, що може спровокувати ризики у реалізації заходів захисту прав споживачів.

У контексті публічного управління сферою захисту прав споживачів, «споживач» – особа, яка має фінансові ресурси та можливості для задоволення своїх потреб, чим забезпечує протилежну сторону від виробників. У преамбулі Закону України «Про захист прав споживачів» споживачем визнається громадянин, який купує, замовляє, використовує або

має намір купити чи замовити товари (роботи, послуги) для власних побутових потреб, тому він має право на захист своїх прав та інтересів у відносинах з постачальниками товарів і послуг, придбаних для особистого використання або споживання. Також «споживачем» може бути фізична особа, яка їх використовує.

В умовах глобалізованого ринку значення та розуміння поняття «захист прав споживачів» характеризується широким діапазоном інтерпретацій, включаючи правові, економічні та соціальні аспекти, і таким же діапазоном комплексних та гнучких підходів до захисту прав споживачів. Загалом, захист прав споживачів – це комплекс законів, політик і заходів, спрямованих на захист інтересів і прав споживачів у відносинах з постачальниками товарів і послуг.

У 2008/2009 році Міністерство освіти та науки України включило в шкільну програму курс під назвою «Основи споживчих знань» на виконання Резолюції Комітету міністрів Ради Європи «Про освіту споживача у школах».

Характерно, що на рівні законодавства термін «захист прав споживачів» визначається різними способами, залежно від конкретного закону та юрисдикції, але термін захисту прав споживачів однозначно «визначає часовий період, протягом якого споживач має право на повернення або обмін товару, вимогу відшкодування збитків або виконання інших прав споживача».

Особливу увагу дослідники звертають на систематичне вивчення та аналіз дотримання установлених норм і стандартів у галузі захисту прав споживачів у контексті не лише виявлення можливих порушень, а й своєчасного реагування на них з метою забезпечення ефективного захисту інтересів споживачів. До того ж, цей процес включає в себе створення інформаційних ресурсів, які будуть доступні споживачам, проведення освітніх кампаній та розвиток засобів комунікації для ефективного обміну інформацією.

За таких умов, громадська участь у сфері захисту прав споживачів є ключовим елементом публічного управління, орієнтованим на взаємодію із владою щодо гарантування справедливих та безпечних умов для споживачів у таких форматах: консультації та обговорення; публічні слухання; інформаційна прозорість; активна участь у процесах прийняття рішень; ефективний зворотній зв'язок.

Також дослідники наголошують на важливості використання міжнародної співпраці в сфері публічного управління захисту прав споживачів у контексті ключових аспектів, наведених у табл. 1.1.

Таблиця 1.1

### Аспекти міжнародної співпраці в захисті прав споживачів [84]

| Назва аспекту                          | Опис                                                                                                                    |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Стандартизація та гармонізація         | розвиток міжнародних стандартів та гармонізація для уніфікації підходів до захисту прав споживачів                      |
| Обмін досвідом та інноваціями          | активний обмін кращими практиками та інноваціями між країнами для вдосконалення стратегій захисту прав споживачів       |
| Спільні проєкти та ініціативи          | реалізація спільних проєктів та ініціатив для вирішення транскордонних питань у сфері захисту прав споживачів           |
| Міжнародні форуми та конференції       | участь у міжнародних форумах та конференціях для обговорення та вирішення глобальних питань захисту прав споживачів     |
| Співпраця з міжнародними організаціями | взаємодія з міжнародними організаціями для спільного вирішення проблем та покращення стандартів захисту прав споживачів |

Згідно табл. 1.1, стандартизація та гармонізація у сфері захисту прав споживачів визначаються як процеси, спрямовані на розробку та уніфікацію міжнародних стандартів для створення єдиної системи захисту прав споживачів на світовому рівні з позицій загальноприйнятих норм і вимог, які визначають якість та безпечність товарів і послуг, а також права та обов'язки споживачів. Обмін досвідом та інноваціями передбачає взаємодію та активний обмін інформацією, передовими методами та інноваціями між

різними країнами для створення динамічної й адаптивної системи, яка враховує сучасні виклики та потреби споживачів у різних країнах. Спільні проєкти, участь у міжнародних форумах і взаємодія з міжнародними організаціями сприяють розвитку глобальних стратегій захисту прав споживачів і забезпечення їхнього безпечного середовища. Усе це у сукупності складає систему взаємодії та координації між країнами для створення ефективних і гармонізованих механізмів захисту прав споживачів на світовому рівні, а також дає підстави для визначення поняття «захист прав споживачів» як комплекс правових, соціальних, економічних та адміністративних заходів, що забезпечують споживачам безпечність та якість товарів і послуг, інформованість про них, захист від недобросовісних продавців та виробників, а також механізми відшкодування збитків в разі порушення їхніх прав.

При цьому, «публічне управління сферою захисту прав споживачів» розглядається як «систематичний та цілеспрямований процес прийняття, виконання та оцінювання рішень у контексті ефективного реагування на вимоги та виклики сучасного ринку, забезпечення взаємовигідних відносин між виробниками, продавцями та споживачами» [51]; як «комплекс дій та стратегій, що розробляються та виконуються урядовими органами та іншими зацікавленими сторонами для гарантування справедливих, безпечних та ефективних умов споживання товарів і послуг» [28]; як «комплекс ключових аспектів, які спрямовані на гарантування справедливих та безпечних умов для споживачів, зокрема, законодавчий аспект, нагляд та контроль, інформаційний аспект, громадська участь, міжнародна співпраця, економічний та соціальний аспекти» [4]:

- законодавчий аспект – формування та прийняття законів і нормативно-правових актів;
- нагляд та контроль – створення та діяльність контролюючих органів;
- інформаційний аспект – доступ споживачів до повної та достовірної інформації про товари та послуги;

- громадська участь – формування та реалізація політик захисту споживачів;
- міжнародна співпраця – обмін досвідом та узгодження стандартів з міжнародними організаціями;
- економічний аспект – економічні наслідки політик захисту споживачів;
- соціальний аспект – доступ до якісних і безпечних товарів для всіх верств населення.

Характерно, що ці аспекти разом формують комплексний підхід до публічного управління в сфері захисту прав споживачів як діяльності органів державної влади і установ, спрямованої на регулювання, контроль, нагляд і підтримку цієї сфери, включаючи розробку та впровадження політик, стратегій, законодавчих та нормативних актів, що спрямовані на покращення умов та стандартів для споживачів.

Таким чином, результати генезису формування та розвитку сфери захисту прав споживачів у контексті її понятійно-категоріального апарату вказують на давні коріння законодавчого оформлення цього явища, започаткованого прогресивною інтелігенцією та видатними людьми, а значно пізніше підтримане робочим середовищем; на наявність в Україні на даний момент інституційної системи, яка в комплексі враховує всі аспекти публічного управління у даній сфері; на необхідність однозначного формулювання таких понять, як «споживач» – особа, яка має фінансові ресурси та можливості для задоволення своїх потреб, чим забезпечує протилежну сторону від виробників; «захист прав споживачів» – визначається різними способами, залежно від конкретного закону та юрисдикції, утім однозначно «визначає часовий період, протягом якого споживач має право на повернення або обмін товару, вимогу відшкодування збитків або виконання інших прав споживача»; «публічне управління сферою захисту прав споживачів» – діяльність органів державної влади і установ, спрямована на регулювання, контроль, нагляд і підтримку цієї сфери, включаючи розробку

та впровадження політик, стратегій, законодавчих і нормативних актів з покращення умов і стандартів для споживачів.

## 1.2. Організаційні аспекти формування та впровадження механізмів публічного управління сферою захисту прав споживачів

У публічному управлінні сферою захисту прав споживачів вирішальним чинником ефективного функціонування цієї сфери слугують організаційні засади впровадження необхідних механізмів управління.

Варто наголосити, що засади публічного управління в сфері захисту прав споживачів визначають правовий, соціальний, економічний та інформаційний аспекти управління, які формують основу для взаємодії урядових органів, громадськості та підприємств, спрямовану на забезпечення якості та безпечності товарів та послуг [79], а також обумовлюють утворення відокремлених структур, спроможних кваліфіковано вирішувати питання, пов'язані з правами та проблемами споживачів на підставі чітко визначених завдань, повноважень та компетентності. Такі структури забезпечують виконання таких управлінських функцій:

- діалог зі споживачами задля представлення їхніх скарг і врахування думок у процесі прийняття рішень;
- розробку та виконання відповідної політики;
- правову основу для регуляції взаємовідносин між споживачами та виробниками;
- моніторинг якості та безпеки продукції;
- швидку адаптацію до змін у законодавстві та споживчому середовищі задля оперативного реагування на нові виклики у цій сфері.

Одним із таких викликів є потреба у прозорих, відкритих та ефективних методах управління, обумовлена розвитком громадянського суспільстві та інформаційно-комунікаційних технологій. При цьому, взаємодія з прогресивною громадськістю виявляється не лише важливою, а й

визначальною для створення ефективних механізмів реагування на виклики та проблеми, з якими стикаються. Така взаємодія забезпечується комплексом стратегічних та оперативних заходів стосовно включення представників громадськості у процеси планування, розробки та виконання політик та програм, як-то:

- консультації та діалог;
- участь у робочих групах;
- публічні звіти та інформування;
- сприяння ініціативам громадських організацій;
- громадські обговорення та форуми;
- електронні платформи та засоби зворотного зв'язку.

Зокрема, інформаційна прозорість обумовлює забезпечення доступу до об'єктивної та повної інформації стосовно товарів, послуг, умов їхнього використання та прав споживачів (рис. 1.1).

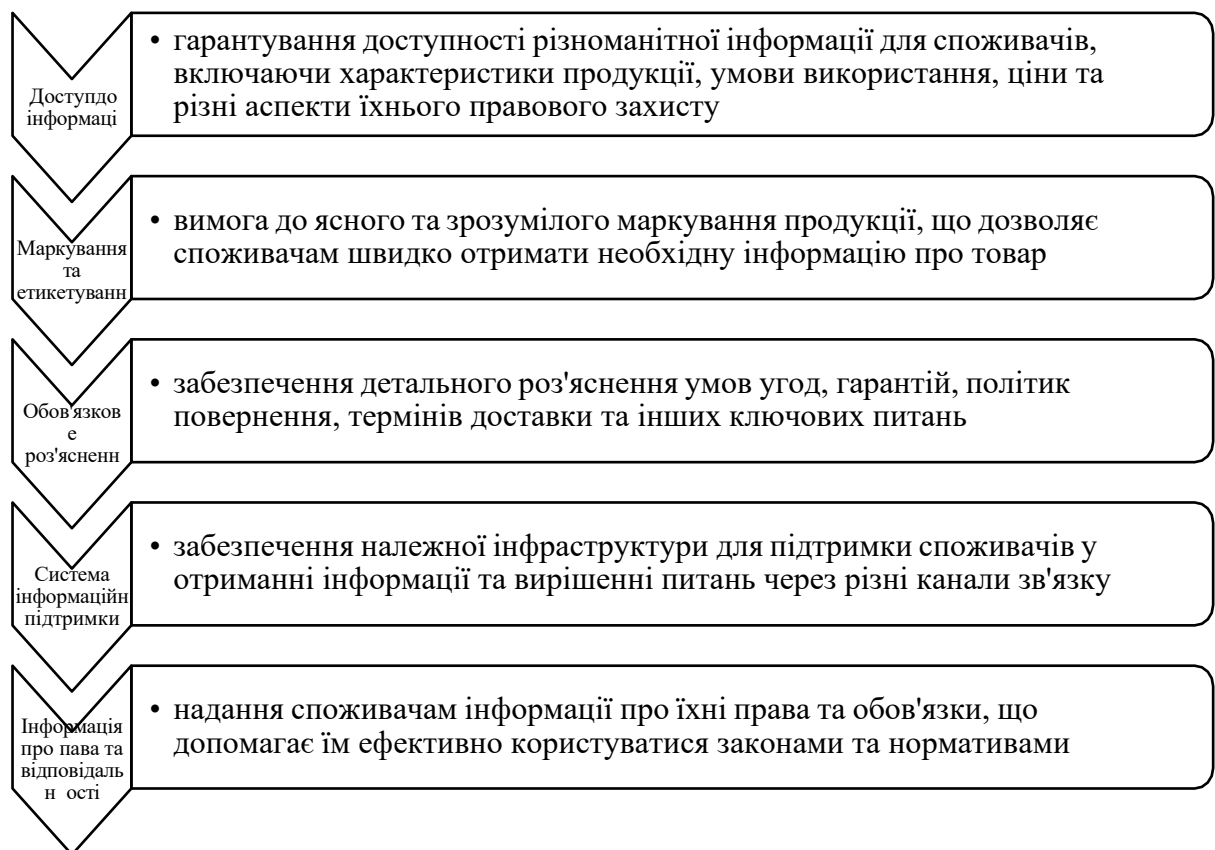


Рис 1.1. Ключові аспекти інформаційної прозорості сфери

В публічному управлінні ключовою складовою ефективного захисту прав споживачів слугує система повноважень та відповідальності, яка передбачає чітке визначення функцій і обов'язків відповідних владних структур і служб, відповідальних за реалізацію стратегій та заходів, щодо забезпечення справедливих і безпечних умов для споживачів.

Ця система охоплює такі основні аспекти управління:

- компетенції та повноваження – чітка формалізація владних повноважень, включаючи чіткі процедури проведення інспекцій, вирішення скарг, розробки та впровадження стандартів якості;
- визначення обов'язків – розподіл обов'язків між відповідальними структурами для ефективного контролю та координації заходів;
- контроль та звітність – встановлення механізмів контролю за виконанням повноважень та системи звітності про результати роботи;
- регуляторні заходи – розробка нормативно-правових актів і запровадження санкцій задля забезпечення дотримання встановлених стандартів;
- взаємодія із зацікавленими сторонами – забезпечення взаємодії з громадськістю, бізнесом та іншими зацікавленими сторонами стосовно узгодження заходів і вирішення питань;
- інновації та постійне вдосконалення – впровадження нових технологій та підходів до розвитку системи захисту прав споживачів [54].

Визначально, що взаємодія з суб'єктами господарювання захисту прав споживачів визначає суттєвий аспект ефективного державного регулювання та контролю за якістю та безпечністю товарів і послуг на ринку, а також сприяє формуванню партнерських відносин між державними органами та підприємствами у контексті забезпечення високих стандартів споживчої продукції на підставі реалізації такого алгоритму дій: стандартизація та ліцензування – моніторинг та аудит – діалог та консультації – впровадження інновацій – реалізація відповідальності за порушення у цій сфері.

Стандартизація та ліцензування охоплюють такі аспекти управління:

- стандарти якості – забезпечують уніфікований підхід до оцінювання якості продукції;
- ліцензування – встановлює обов'язкові вимоги та відслідковує дотримання виробниками встановлених стандартів;
- система маркування – дозволяє споживачам швидко отримати інформацію про її властивості та виробника, сприяючи свідомому вибору товару;
- контроль якості – включає періодичні планові та позапланові перевірки й аудити, гарантує відповідність стандартам і ліцензійним вимогам;
- відповідальність – забезпечує дотримання прав споживачів через застосування системи санкцій для виробників, які порушують стандарти та ліцензійні умови [56].

Отже, ці аспекти взаємодіють для забезпечення безпеки та задоволення потреб споживачів у якісних та безпечних товарах і послугах.

Ефективність і відкритість досліджуваної сфери забезпечують процедури моніторингу й аудиту, охоплюючи такі аспекти управління:

- моніторинг – включає регулярний та систематичний нагляд за виконанням законів та положень у цій сфері, а також аналіз ринку на предмет нових продуктів і послуг та оцінювання їх відповідності стандартам та вимогам;
- аудит – включає зовнішню перевірку фінансової частини підприємств стосовно достатності ресурсів на забезпечення якості та безпечності продукції, а також внутрішній аналіз власної діяльності та виявлення можливих проблем чи порушень;
- реагування на виявлені недоліки – включають заходи з коригування діяльності для усунення виявлених недоліків;
- взаємодія з громадськістю – інформування громадськості щодо результатів моніторингу й аудитів задля створення відкритості та довіри.
- системний підхід – передбачає інтеграцію заходів [53].

Діалог і консультації, як ключові елементи ефективної взаємодії з громадськістю та споживачами в сфері захисту їхніх прав ще орієнтовані на врахування їхньої думки, а також їх інформування та підвищення свідомості щодо їхніх прав та обов'язків [77]. Завдяки цьому створюється відкритий простір для обміну інформацією та думками між урядовими організаціями та споживачами.

Сприяння впровадженню інновацій у сфері захисту прав споживачів охоплює такі аспекти управління:

- впровадження сучасних інформаційних технологій для автоматизації процесів обробки скарг, моніторингу якості товарів та послуг, а та
- створення електронних платформ та мобільних додатків, які дозволяють споживачам легко подавати скарги, отримувати консультації та взаємодіяти з владою на віртуальному рівні;
- використання аналізу великих обсягів даних для виявлення та прогнозування тенденцій у сфері захисту прав споживачів;
- впровадження електронних систем навчання для споживачів щодо їхніх прав та обов'язків;
- заохочення виробників до впровадження інновацій у виробництві та обслуговуванні для покращення якості продукції та послуг;
- міжнародна співпраця щодо обміну інноваційними рішеннями зі створення єдиної системи захисту прав споживачів на світовому рівні.

Відповідальність за порушення законів і стандарти в сфері захисту прав наочно представлена в табл. 1.2 [45].

Розуміння та свідомість як самих споживачів, так і виробників, також є визначальними показниками системи захисту прав споживачів, оскільки спрямовані на такі заходи:

- забезпечення освіченості споживачів щодо їхніх прав і обов'язків;
- повної поінформованості;
- формування навичок критичного мислення, як вкрай важливих для свідомого прийняття рішень і захисту власних інтересів споживачами.

Таблиця 1.2

**Відповідальність за порушення в сфері захисту прав споживачів**

| Аспект                              | Заходи відповідальності                                                                                                                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Правова відповідальність            | – судова відповідальність: штрафи, компенсації, інші санкції;<br>– медіаційне (посередницьке) врегулювання конфліктів та скарг                               |
| Адміністративні заходи              | – амуніційні штрафи;<br>– тимчасова заборона на продаж певних товарів;<br>– вилучення ліцензій                                                               |
| Громадська думка та репутація       | – вплив на репутацію підприємства чи особи;<br>– втрата довіри громадськості та клієнтів                                                                     |
| Заходи законодавства                | – прийняття нових законів та регулюючих актів;<br>– посилення відповідальності за порушення прав споживачів                                                  |
| Співпраця з зацікавленими сторонами | – взаємодія з громадськістю, громадськими організаціями, профспілками та іншими зацікавленими сторонами;<br>– вирішення проблем через діалог та консультації |

Разом із цим, навчання виробників стандартам обслуговування та виробництва сприяє забезпеченню необхідної якості продукції, запобіганню виникнення конфліктних ситуацій та створенню взаєморозуміння між споживачами та виробниками щодо розвитку їх сталих, довгострокових взаємовідносин на підставі правових та етичних поведень.

Цілком очевидно, що перелічені організаційні засади разом складають гармонійну систему, яка успішно реагує на поточні проблеми і забезпечує превентивний захист інтересів споживачів у сучасному світі на підставі розвідки сучасних тенденцій та інновацій з позицій підвищення якості продукції та обслуговування.

Варто наголосити, що цільова орієнтація організаційних засад сприяє підготовці споживачів і виробників до взаємодії в умовах швидких змін та розвитку технологій; створенню умов для стабільного та конкурентоспроможного ринку.

Отже, розглянуті вище організаційні засади взаємодії з громадськістю, інформаційної прозорості, системи повноважень і відповідальності, співпраці

з суб'єктами господарювання, навчання та розвідки, а також створення спеціалізованих органів забезпечують усі необхідні умови для захисту та гарантування прав споживачів в нашому турбулентному сьогоденні.

Також визначально, що система повноважень та відповідальності, як елемент ефективного управління і організаційна засада, через чітке визначення обов'язків і відповідальності відповідних урядових органів та служб, забезпечує такі ефекти:

- максимальну ефективність у виконанні завдань;
- запобігання дублюванню функцій;
- узгоджене функціонування всіх компонентів системи
- зосередження кожного органу чи служби на своїх специфічних завданнях у контексті оперативності та точності їх виконання;
- створення прозорих механізмів контролю та моніторингу управлінського процесу з подальшим його коригуванням.
- встановлення чітких процедур обліку і аналізу результатів виконання завдань зі своєчасним реагуванням на зміну ситуації й адаптацією до нових викликів.

Іншими словами, організаційна система повноважень і відповідальності складає основу систематичного підходу до управління та захисту прав споживачів у контексті ефективного виконання політики у цій сфері та забезпечення належного рівня їх захисту. Її впровадження сприяє вирішенню та запобіганню проблем в цій сфері, а також інноваціям і вдосконаленню стандартів обслуговування.

Ефективність розглянутої засади посилює співпраця з суб'єктами господарювання щодо встановлення партнерських відносин з підприємствами та виробниками стосовно забезпечення дотримання встановлених стандартів та якості продукції. Такий підхід включає укладення партнерських угод, впровадження системи моніторингу якості продукції, реалізацію консультацій між урядовими органами та представниками бізнесу.

Результатами успішної співпраці з суб'єктами господарювання, зазвичай, є виявлення та вирішення проблем виробництва й обслуговування, доопрацювання чинних і розробка нових стандартів з позицій врахування інтересів підприємств і права споживачів.

Таким чином, результати дослідження організаційних аспектів формування та впровадження механізмів публічного управління сферою захисту прав споживачів вказують на різноманітні засади й інструменти, орієнтовані на створення ефективної системи захисту, зокрема, такі, як використання спеціалізованих органів, взаємодія з громадськістю, інформаційна прозорість, система повноважень та відповідальності, співпраця з суб'єктами господарювання; освіта та розвідка; державно-приватне партнерство; прагнення до інновацій, громадської участі та міжнародної співпраці щодо захисту прав споживачів в умовах сучасного глобалізованого світу. Основу систематичного підходу до управління та захисту прав споживачів у контексті ефективного виконання політики у цій сфері та забезпечення належного рівня їх захисту складає організаційна система повноважень і відповідальності, яка сприяє вирішенню та запобіганню проблем в цій сфері, а також інноваціям і вдосконаленню стандартів обслуговування.

### 1.3. Успішні світові практики публічного управління сферою захисту прав споживачів

Розвинені країни впроваджують різноманітні стратегії та практики захисту прав споживачів як визначального елемента сучасного суспільства, орієнтованого на забезпечення безпеки, інформованості та справедливості в споживчих відносинах. Їх успішний досвід вказує на домінування таких ключових аспектів управління, як інформаційна підтримка й освітні програми для споживачів; механізми врегулювання спорів між споживачами та

постачальниками; реалізація заходів забезпечення безпечності та якості товарів та послуг.

На думку дослідників, «дуже важлива інформаційна підтримка й освітні програми, які є фундаментальним елементом системи захисту прав споживачів у розвинених країнах. Важливою складовою цього процесу є забезпечення доступної інформації, тому для досягнення цієї мети використовуються різноманітні засоби: портали, веб-сайти, розсилки, канали» [1].

В розвинених країнах для врегулювання спорів між споживачами та постачальниками використовуються альтернативні методи розв'язання спорів, зокрема, медіації та арбітражу (послуги посередників), які забезпечують швидке й ефективне вирішення суперечок без ініціювання судових процедур. У разі недієвості альтернативних методів, споживачі звертаються до суду, який доступно, швидко та справедливо здійснює ефективний захист їхніх прав.

Важливо наголосити, що в сучасних урбанізованих суспільствах судові процедури та заходи щодо забезпечення безпечності та якості товарів та послуг є одними із ключових складових ефективної системи захисту прав споживачів. Зокрема, судові процедури грають вирішальну роль у встановленні справедливості та відновленні прав потерпілих споживачів, тоді як заходи щодо забезпечення безпечності і якості товарів і послуг покликані надавати споживачу продукцію відповідно до найвищих стандартів якості шляхом їх встановлення, сертифікації відповідності та регулярних моніторингових інспекцій.

Характерною рисою західної системи захисту прав споживачів особлива увага до освітніх програм, орієнтованих на підвищення рівня освіченості споживачів щодо їхніх конкретних прав, обов'язків і ключових аспектів безпечного та відповідального споживання. Основна мета цих заходів – зробити інформацію доступною та зрозумілою для пересічного громадянина задля формування обізнаних і самостійних споживачів.

Такий висновок зроблено на підставі результатів порівняння досвіду зарубіжних країн у сфері захисту прав споживачів Сполучених Штатів Америки, Японії, Європейського Союзу, Австралії, Канади, які охоплюють світову географію.

У Сполучених Штатах Америки лідируючу роль у захисті прав споживачів грають три організації – Federal Trade Commission (далі – FTC), Consumer Financial Protection Bureau (далі – CFPB), National Consumer Law Center (далі – NCLC).

Діяльність FTC націлена на формування інформаційного простору для споживачів стосовно їхніх прав та обов'язків, корисні поради та матеріали, зокрема, про різні види шахрайства, щоб споживачі були усвідомлені і в змозі уникати шахрайських схем.

CFPB фокусується на захисті прав споживачів, переважно, в сфері фінансів з позицій роз'яснення їхніх фінансових прав та обов'язків, забезпечуючи їм доступ до освітніх ресурсів, що допомагають краще розуміти фінансові аспекти та приймати обдумані рішення.

NCLC орієнтована на захист прав споживачів з позицій домінування правового законодавства, допомагаючи їм розібратися в складних юридичних аспектах у доступній для пересічного громадянина формі [86].

Вкрай важливо, що ці організації активно взаємодіють, надаючи різнобічну підтримку споживачам і створюючи необхідний інформаційний простір, який допомагає їм доступно вивчати свої права й обов'язки, знайомитися із засобами уникнення шахрайства та приймати обдумані фінансові рішення.

Успішні практики Японії у сфері захисту прав споживачів охоплюють комплекс заходів, орієнтованих не тільки на забезпечення інформованості споживачів, а й на захист їхніх прав через надання доступу до ефективних механізмів врегулювання спорів. При цьому, лідерську позицію займає організація Consumer Affairs Agency (далі – CAA), яка крім інформаційних кампаній ще розробляє ресурси та процедури, доступні кожному споживачу

для врегулювання його споживацьких проблем, а також координує різні ініціативи у сфері захисту прав споживачів. За участі цієї агенції впроваджено законодавство Consumer Contract Act, яке визначає права та обов'язки споживачів при укладенні контрактів, створено Центр для надання консультацій й інформаційної підтримки споживачам у різних сферах, включаючи покупки, послуги та безпечність продукції. Загалом, цей Japan Consumer Information Center грає ключову роль у наданні доступу до інформації та консалтингу споживачів, щоб вони могли робити усвідомлені вибори [85].

Отже, успішні практики Японії у сфері захисту прав споживачів вказують на важливість інформаційної прозорості, освіти споживачів та ефективних механізмів розв'язання спорів для підвищення обізнаності та впевненості споживачів у їхніх взаємовідносинах з продавцями та постачальниками послуг.

Особливості системи захисту прав споживачів у Європейському Союзі обумовлені необхідністю створення ефективного й оптимального простору захисту в усіх країнах-членах. Цей простір включає таких суб'єктів і директив:

- European Consumer Centre (далі – ECC) – центри споживачів на національному рівні та наддержавному рівні покликані забезпечувати інформаційну підтримку через веб-платформи, консультації та освітні заходи, зокрема, щодо розширення обізнаності про права споживачів при перетині кордонів в межах Євросоюзу;

- Consumer Rights Directive (далі – CRD) – Директива про права споживачів, яка надає стандартні правила для споживачів у межах Європейського Союзу, зокрема, щодо відмови від покупки та гарантій;

- European Consumer Organisation (далі – BEUC) – наддержавна організація, яка об'єднує національні організації споживачів країн-членів Європейського Союзу і грає ключову роль у впливі на його політику з питань захисту прав споживачів, здійснюючи інформаційні кампанії, підтримку

споживачів у різних галузях, включаючи продукти, послуги та цифрові права [84].

Загалом, практики захисту прав споживачів у Європейському Союзі відображають курс на створення єдиної системи захисту прав споживачів, що сприяє стандартизації та об'єднанню підходів на всіх його теренах у контексті активної ролі організацій споживачів.

Провідну роль у сфері захисту прав споживачів в Австралії відіграє Australian Competition and Consumer Commission (далі – ACCC) – організація, яка активно працює над створенням ефективної системи захисту з використанням таких заходів:

- інформаційні кампанії – спрямовані на підвищення обізнаності споживачів про їхні права та обов'язки;
- моніторинг ринків – виявляє будь-які неправомірні дії або випадки шахрайства, прагнучи чесної конкуренції та запобігання шкідливих практик;
- судові справи – включають вживання заходів проти компаній, які порушують закони та надають недостовірну інформацію [41].

Саме таким чином в Австралії формується довіра між споживачами та підприємцями, а також забезпечується споживацька практика обдуманого вибору товарів і послуг.

В Канаді захист прав споживачів очолює Бюро конкуренції Канади – Competition Bureau Canada – за участі агентств на різних рівнях уряду, сфера захисту та заходи яких узагальнені в табл. 1.2.

Дані табл. 1.2 сприяють висновку, що система захисту прав споживачів в Канаді включає різноманітні механізми та організації, які спільно працюють для забезпечення ефективного захисту інтересів споживачів у різних сферах, а Competition Bureau Canada виступає ключовим суб'єктом, який, уповноважений розглядати скарги та вживати заходи у випадках порушень законів про конкуренцію та споживчі права.

Інформаційна підтримка через урядові ресурси та освітні кампанії допомагають підвищити свідомість споживачів про їхні права та можливості,

зокрема, National Do Not Call List надає можливість споживачам активно контролювати небажані телефонні дзвінки, забезпечуючи зручний механізм розв'язання спорів.

Таблиця 1.2

### Механізми захисту прав споживачів в Канаді

| Сфера захисту         | Організація/Механізм                       | Заходи                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Права споживачів      | Competition Bureau Canada                  | – розгляд скарг та вживання заходів при порушеннях законів про конкуренцію та споживчі права;<br>– інформаційна підтримка через урядові веб-сайти та ресурси;<br>– освітні кампанії для підвищення свідомості споживачів |
| Розв'язання спорів    | National Do Not Call List                  | – можливість споживачів відмовитися небажаних телефонних дзвінків від підприємств                                                                                                                                        |
| Безпечність та якість | Канадський уряд, стандарти та сертифікація | – регулювання якості та безпечності товарів через розробку стандартів та сертифікацію продукції;<br>– регулярні інспекції та моніторинг для забезпечення відповідності виробників установленим нормам                    |

Слід наголосити, що урядове регулювання у сфері безпечності та якості товарів через стандарти та сертифікацію, а також регулярні інспекції, гарантують відповідність продукції встановленим нормам [17].

До того ж, освітні кампанії й інформаційна підтримка урядових веб-сайтів сприяють підвищенню свідомості споживачів щодо їхніх прав та можливостей у разі порушення, а заходи щодо безпечності та якості товарів (розробка стандартів, сертифікація продукції, регулярні інспекції) сприяють забезпеченню відповідності виробників встановленим нормам.

Результати аналізу розглянутих світових систем захисту прав споживачів дають підстави для визначення таких пріоритетних напрямів розвитку цієї сфери, прийнятних для всіх країн:

- створення спеціалізованих органів – включає забезпечення їх відповідальності і спроможності завдяки наявності достатніх ресурсів і

повноважень для ефективного врегулювання суперечок між споживачами та постачальниками;

- освітні кампанії – підвищують здатність споживачів вимагати якісні товари та послуги і виявляти випадки порушень;

- механізми розв'язання спорів – включають альтернативні (досудові) методи вирішення суперечок, такі як медіація або арбітраж, які дозволяють швидко та ефективно вирішувати конфлікти;

- регулювання якості та безпечності товарів – охоплюють періодичні перевірки виробників, встановлення стандартів якості та відповідності, а також ліцензійну та сертифікаційну процедури;

- моніторинг та аналіз – забезпечують систематичний аналіз ситуації на ринку з метою виявлення тенденцій та проблем у сфері захисту прав споживачів і вчасного реагування на них.

У сукупності перелічені заходи здатні значно покращити стан захисту прав споживачів і забезпечити більшу довіру та стабільність на ринках.

Крім цього, успішні світові практики демонструють активне впровадження інновацій та сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, орієнтованих на зниження витрат на адміністративний апарат і забезпечення його ефективності, зокрема, і у сфері захисту прав споживачів, серед яких затребуваними виступають такі:

- аутсорсинг (outsourcing) – делегування конкретних функцій спеціалізованим неурядовим організаціям задля підвищення якості та швидкості обслуговування споживачів;

- бенчмаркінг (benchmarking) – використання кращих практик і стандартів для вимірювання та покращення сервісу, зокрема у сфері обслуговування клієнтів;

- врядування (governance) – оптимізація управління без безпосереднього втручання уряду, забезпечення більшої прозорості та відповідальності перед споживачами;

– електронне урядування (e-government) – реалізується у форматах «уряд-урядові» (поліпшення взаємодії між урядовими агенціями для швидшого вирішення питань споживачів); «уряд-громадянам» (забезпечення доступу до публічних послуг та їх якості); «уряд-бізнесу» (поліпшення взаємодії з бізнесом щодо підтримки прав споживачів та підвищення якості послуг);

– збалансована система показників (balanced score card) – інструмент для моніторингу виконання цілей, що враховує інтереси споживачів;

– концепція ощадливого управління (lean management) – оптимізація процесів з метою ефективності та зниження затрат процедур захисту споживачів;

– оновлене державне управління (new public management) – зосередження на результативності, якості послуг і залученні споживачів в управління;

– підприємницький уряд (reinventing government) – переосмислення ролі уряду у підтримці споживачів через інноваційні підходи;

– реінжиніринг – переосмислення процесів забезпечення потреб споживачів;

– управління за цілями та результатами – зосередження уваги на досягненні конкретних і попередньо визначених результатів стосовно захисту прав споживачів;

– управління проєктами – застосування планування, виконання та контролю проєктів, орієнтованих на поліпшення умов і стандартів обслуговування споживачів.

Міжнародний досвід впровадження цих інноваційних інструментів акцентує увагу управлінців на наявність достатніх фінансових ресурсів, щоб гарантувати їх ефективність і результативність у публічному управлінні сферою захисту прав споживачів; чіткої взаємодії між інститутами бізнесу, держави та суспільства; відповідного рівня обслуговуючого людського ресурсу у контексті надання якісних послуг; політичної волі стосовно

інноваційних змін в управлінні у контексті розробки комплексної системи забезпечення (нормативно-правові, кадрові, науково-методичні, інформаційні, фінансові та мотиваційні ресурси) та ін.

Таким чином, результати дослідження кращих світових практик публічного управління сферою захисту прав споживачів вказують на домінування таких ключових аспектів управління, як інформаційна підтримка й освітні програми для споживачів; механізми врегулювання спорів між споживачами та постачальниками; урядове регулювання у сфері безпечності і якості товарів через стандарти та сертифікацію, а також регулярні інспекції, гарантують відповідність продукції встановленим нормам; впровадження інновацій та сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, орієнтованих на зниження витрат на адміністративний апарат і забезпечення його ефективності, зокрема, і у сфері захисту прав споживачів; створення спеціалізованих органів. Також міжнародний досвід впровадження інноваційних інструментів акцентує увагу управлінців на наявність достатніх фінансових ресурсів, щоб гарантувати їх ефективність і результативність у публічному управлінні сферою захисту прав споживачів; чіткої взаємодії між інститутами бізнесу, держави та суспільства; відповідного рівня обслуговуючого людського ресурсу у контексті надання якісних послуг; політичної волі стосовно інноваційних змін в управлінні у контексті розробки комплексної системи забезпечення (нормативно-правові, кадрові, науково-методичні, інформаційні, фінансові та мотиваційні ресурси) та ін.

## РОЗДІЛ 2

### АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ І ОСОБЛИВОСТЕЙ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ СФЕРОЮ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ

#### 2.1. Аналіз нормативно-правових аспектів публічного управління сферою захисту прав споживачів

Регулювання взаємодії між владними структурами та громадянами у справах, пов'язаних із захистом прав споживачів здійснюється завдяки нормативно-правовій базі публічного управління у цій сфері, яка включає комплекс законів, нормативних актів і правил, спрямованих на регулювання таких аспектів:

- права споживачів – визначають права і обов'язки споживачів, механізми їх захисту та компенсації;
- якість і безпечність продукції – встановлюють стандарти якості, вимоги до безпечності продукції та відповідальність виробників за їх дотримання;
- процедури розгляду скарг – включають механізми врегулювання конфліктів та судові процеси;
- антимонопольне законодавство – орієнтує на запобігання монопольному поводженню та захист конкуренції на ринку;
- інші аспекти захисту прав споживачів – охоплюють реклами, правила лояльності, відшкодування шкоди тощо [3].

Усе перелічене визначає правові рамки взаємодії між державними органами, підприємствами та споживачами стосовно забезпечення справедливих і безпечних умов для всіх сторін у контексті відповідальності державних органів за дотримання цих рамок та ефективність заходів захисту, а також їх стратегічної спрямованості на вдосконалення сфери захисту прав споживачів в силу дії динаміки їхніх потреб та очікувань

Окрему увагу слід звернути на доступність і зрозумілість для громадян чинної нормативно-правової бази сфери реалізації та захисту їхніх прав з позицій балансу між інтересами споживачів і підприємців у контексті якості та безпечності продукції на ринку.

Споживчі відносини в Україні регулюються такими основними законодавчими актами, як Конституція України [44], Закон України «Про захист прав споживачів» [67], Цивільний кодекс України [80], Господарський кодекс України [15] та інші нормативно-правові акти.

Зокрема, ст. 42 Конституції України визначає державу відповідальною за забезпечення прав споживачів, здійснення контролю за якістю та безпечністю продукції, послуг і робіт, сприяння діяльності громадських організацій споживачів, а ст. 50 надає кожному право на безпечне для життя і здоров'я довкілля та на відшкодування завданої порушенням цього права шкоди; на вільний доступ до інформації про стан довкілля, якість харчових продуктів і предметів побуту [44].

Закон України «Про захист прав споживачів» та відповідні нормативні акти регулюють всі ситуації, пов'язані із громадянином-споживачем, який має право вимагати від продавця, виробника або виконавця, щоб якість придбаного ним товару, виконаної роботи або наданої послуги відповідала вимогам нормативних документів, умовам договору, а також інформації про товари або послуги, яку надає продавець або виробник [67].

Договірні відносини між споживачем і продавцем або виробником під час купівлі товару регулюються положеннями Цивільного кодексу України, який визначає права й обов'язки сторін у випадках обміну товару, продажу неналежної якості товару; порядок задоволення вимог покупця щодо заміни товару або усунення недоліків [80], а також підтримку діяльності державних органів і громадських об'єднань щодо запобігання, припинення та відновлення порушених прав.

Фахівці наголошують, що «в умовах інтернаціоналізації економічних відносин актуалізується питання уніфікації законодавства різних країн у

сфері захисту прав споживачів, що успішно вирішується в країнах Європейського Союзу. Однак, спільною проблемою для всіх національних правових систем є певна невідповідність між теоретичною можливістю захистити свої права споживачем і фактичною реалізацією суб'єктивного права на захист» [56].

Вирішення зазначеної проблеми передбачає суворе дотримання загально-правових принципів законності, рівності всіх перед законом і судом, неприпустимості дискримінації, визнання, дотримання та захисту прав і свобод людини і громадянина. При цьому, слід враховувати багатогранну цивільно-правову природу споживацьких відносин, яка вказує на заборону свавільного втручання в особисте життя людини, неприпустимість позбавлення права власності, свободу договору, судовий захист цивільних прав та інтересів, а також справедливість, добросовісність і розумність. Важливо, щоб ці принципи гармонізувалися із господарсько-правовими принципами законності, свободи підприємницької діяльності, свободи укладення договору, юридичної рівності різних форм власності, свободи конкуренції й обмеження монополізму, права на отримання прибутку.

Спеціальні принципи захисту прав споживачів науковці пов'язують із «гармонійним поєднанням приватноправових і публічно-правових засад у цивільно-правовому регулюванні захисту прав споживачів; державною підтримкою; інформуванням; обмеженням свободи договору; захистом слабкої сторони» [26].

Стосовно принципів поведінки продавця (виконавця) споживчого договору, визначених у статтях 3, 550 Цивільного кодексу України (зобов'язання повинні виконуватись згідно з принципами добросовісності, розумності та справедливості) і статті 627 (сторони мають свободу вибору контрагента і визначення умов договору, з урахуванням чинних правових актів, звичаїв ділового обороту, а також вимог розумності та справедливості) [80] ведеться науковий дискурс стосовно врахування «суспільних уявлень (моральних, релігійних) про те, що є справедливим, добросовісним та

розумним. Лише в цьому контексті можливе узгодження юридичних і моральних норм у правовому регулюванні суспільних відносин» [85].

Також варто наголосити, що захист прав споживачів, у першу чергу, здійснюють самі споживачі, адже цей аспект є ключовим у становленні сучасного громадянського суспільства.

Для забезпечення цього захисту в публічному управлінні застосовуються різні механізми, закріплені в нормативно-правових актах. Зокрема, Закон України «Про захист прав споживачів» встановлює основні принципи та механізми захисту прав споживачів, права та обов'язки учасників відносин у сфері обігу товарів і послуг. Утім, фахівці вказують на низку його недоліків, як-то: неврегульованість питань захисту споживчих прав у сфері електронної торгівлі; відсутність ефективних механізмів захисту від недобросовісної торговельної діяльності; неефективний захист прав споживачів у гарантійному обслуговуванні продукції тощо [301]. До цього слід додати відсутність механізмів врахування сучасних технологічних і ринкові реалій; невідповідний рівень механізмів контролю та виконання встановлених правил і норм; низький рівень відповідності міжнародним стандартам захисту прав споживачів, що потребує його перегляду, доопрацювання та модернізації.

Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» (1997 р.) встановлює принципи, які повинні бути дотримані при виробництві, транспортуванні, зберіганні та реалізації харчових продуктів; вимоги стосовно їхньої безпеки, поживної цінності, маркування і упаковки; механізми контролю за дотриманням цих вимог і встановлює відповідальність за порушення встановлених норм. Одночасно, має місце недостатній рівень конкретизації вимог і принципів значно ускладнює їх реалізацію та не забезпечує належний контроль за їх дотриманням.

У 2006 році Постановою Кабінету Міністрів України було затверджено «Порядок провадження торговельної діяльності та правила торговельного

обслуговування на ринку споживчих товарів», який включає такі аспекти, як організація торгових майданчиків, правила ведення торгівлі, захист прав споживачів, процедури вирішення спорів тощо

Закон України «Про загальну безпечність нехарчової продукції» (2010 р.) [63] визначає вимоги щодо виробництва, транспортування, зберігання та реалізації такої продукції; принципи безпечної експлуатації різних видів нехарчової продукції (побутова техніка та хімія, лікарські засоби); механізми контролю та нагляду за дотриманням вимог, відповідальність за їх порушення; процедури реагування на можливі небезпечні ситуації. До недоліків цього закону експерти відносять недостатній рівень конкретизації вимог; механізмів контролю та нагляду за дотриманням вимог безпечності нехарчових продуктів; процедур оцінювання ризиків і превентивних заходів для запобігання потенційним небезпекам для здоров'я споживачів; вимог до етикетування, маркування та упаковки нехарчових продуктів з позицій забезпечення належного рівня інформації для споживачів.

Закон України «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції» (2011 р.) визначає відповідальність за збитки через недоліки або дефекти у товарах, що перебувають у обігу; права і обов'язки споживачів і виробників у разі виявлення дефектів; механізми компенсації збитків; порядок вирішення спорів, хоча і має неоднозначність деяких положень, що не сприяє вирішенню спорів.

У 2015 році Постановою Кабінету Міністрів України затверджено «Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів», яке визначає структуру, функції та завдання цієї служби як центрального органу виконавчої влади відповідно до чинного законодавства..

Конкретизації та реалізації певних положень Закону України «Про захист прав споживачів» сприяла Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції державної політики у

сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року» (2017 р ) [65], яка містить конкретні вимоги до виконання законодавства з питань захисту прав споживачів, а також процедури та механізми їх захисту у випадку порушень.

У цей же час був прийнятий Закон України «Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин» [62], який визначає вимоги до якості та безпеки харчових продуктів і кормів; відповідності стандартам виробництва, ветеринарного контролю за умовами утримання тварин.

Обов'язковість надання споживачам повної та достовірної інформації про харчові продукти (склад, харчова цінність, виробник, умови зберігання) забезпечує виконання положень Закону України «Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів» (2018 р., зокрема, щодо маркування продуктів і регулювання рекламної інформації).

У контексті європейського курсу розвитку України у 2023 році розроблено новий Закон України «Про захист прав споживачів» [67], який покликаний наблизити національне законодавство у цій сфері до стандартів, принципів і практик Європейського Союзу завдяки орієнтації на такі пріоритети, як сучасні стандарти захисту; чітке визначення прав та обов'язків; механізми врегулювання спорів; заходи протидії обману. Своєчасність розробки цього Закону була обумовлена нагальністю вирішення проблем у цій сфері, спричинених початком російської воєнної агресії 2022 року, коли дії уряду України були спрямовані на задоволення критичних потреб у сфері національної оборони та безпеки для розв'язання термінових проблем, обумовлених воєнними діями, а також на заходи щодо полегшення умов ведення бізнесу під час війни та відновлення національної економіки, зокрема, уряд припинив проведення планових і позапланових перевірок у сфері державного нагляду та контролю.

В сучасній Україні експерти фіксують такі поширені порушення у сфері захисту прав споживачів, як надання житлово-комунальних послуг

неналежної якості; невідшкодування коштів споживачам; порушення умов гарантійного ремонту; отримання товарів неналежної якості; відсутність повної та достовірної інформації про товари та продавців у Інтернет магазинах та інших он-лайн ресурсах [21].

Перелічені вище порушення значно збільшилися з початку воєнного стану в Україні, що актуалізує вирішення питання формування ефективних механізмів захисту прав споживачів на базі сучасних цифрових інструментів забезпечення прозорості та доступності інформації, які підвищують рівень довіри споживачів і забезпечують стійкість ринку до негативних впливів військових конфліктів та інших кризових явищ.

Перші кроки у цьому напрямі зроблені через «Стратегію фінансового сектору України до 2025 року», орієнтовану на реформування та розвиток фінансового сектору за стратегічним напрямом «V Інноваційний розвиток» і цілями щодо сприяння розвитку ринку FinTech, цифрових технологій та платформ для регуляторів. Однак, чинне законодавство не враховує належним чином усього комплексу особливостей надання фінансових послуг споживачам з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, тому лише фрагментарно врегульовує процедури захисту прав споживачів у цій сфері, що не забезпечує відповідного регулювання правового режиму Інтернет магазинів та інших електронних бізнес-ресурсів [82].

Отже, використання сучасних механізмів у публічному управлінні сферою захисту прав споживачів вимагає чіткого визначення у законодавстві сучасних основних принципів, прав та обов'язків для споживачів, виробників, постачальників та продавців у контексті права на якісні товари та послуги, інформованість, компенсації шкоди, забезпечення відповідальності за порушення цих прав. Для цього чинна система захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг має бути змінена відповідно до світових та європейських тенденцій цифровізації відносин між органами державної влади та споживачами.

Таким чином, результати аналізу нормативно-правових аспектів публічного управління сферою захисту прав споживачів засвідчують факт регулювання взаємодії між владними структурами та громадянами у цій сфері на підставі нормативно-правової бази, яка включає комплекс законів, нормативних актів і правил, спрямованих на регулювання таких аспектів, як права споживачів (права і обов'язки споживачів, механізми їх захисту та компенсації); якість і безпечність продукції (стандарти якості, вимоги до безпечності продукції та відповідальність виробників за їх дотримання); процедури розгляду скарг (механізми врегулювання конфліктів і судові процеси); антимонопольне законодавство (запобігання монопольному поведженню та захист конкуренції на ринку); інші аспекти (реклами, правила лояльності, відшкодування шкоди). Разом із цим, зазначене законодавство має такі недоліки, як неврегульованість питань захисту споживчих прав у сфері електронної торгівлі; відсутність ефективних механізмів захисту від недобросовісної торговельної діяльності; неефективний захист прав споживачів у гарантійному обслуговуванні продукції; відсутність механізмів врахування сучасних технологічних і ринкові реалій; невідповідний рівень механізмів контролю та виконання встановлених правил і норм; низький рівень відповідності міжнародним стандартам захисту прав споживачів, що потребує його перегляду, доопрацювання та модернізації.

## 2.2. Інституціональні особливості публічного управління сферою захисту прав споживачів

Нагадаємо, що основним завданням публічного управління сферою захисту прав споживачів є забезпечення балансу між інтересами підприємств та правами тих, хто платить за їхню продукцію чи послуги. При цьому, вирішальним стає структурно-функціональний стан системи, який дозволяє розглядати її складові та функції у взаємозв'язку та вносити необхідні корективи.

У такому зв'язку визначальними виступають ключові елементи системи управління захисту прав споживачів, представлені на рис. 2.1 для більш глибокого розуміння її функцій та впливу на цю сферу.

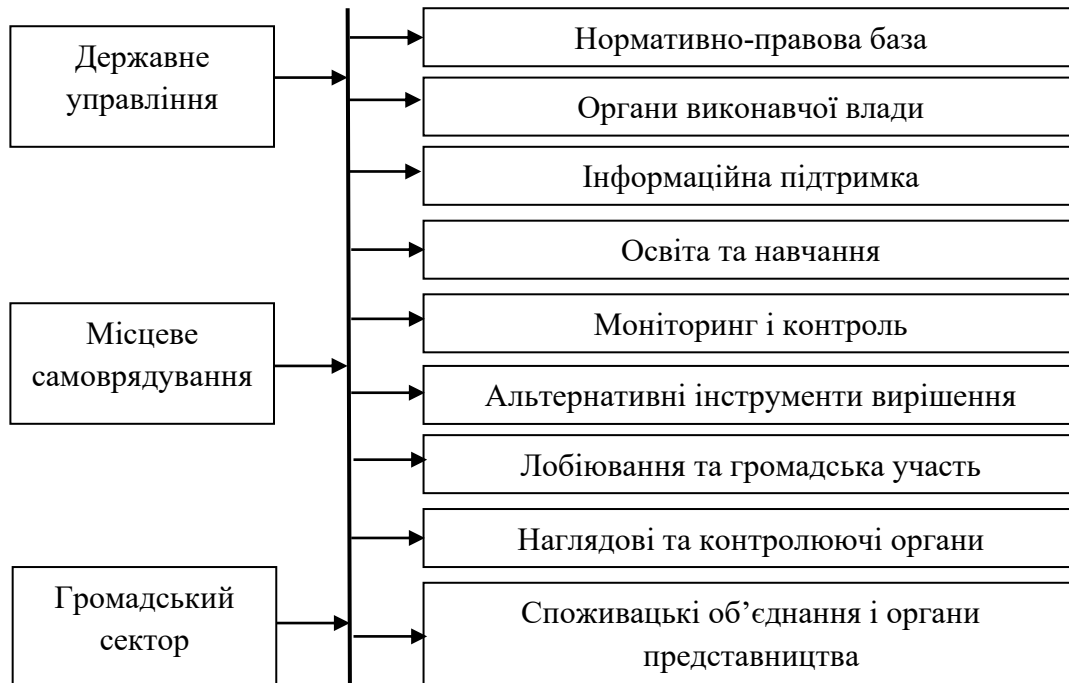


Рис. 2.1 Основні компоненти публічного управління сферою захисту прав споживачів

Рис. 2.1 наочно демонструє, що законодавча база в сфері захисту прав споживачів грає фундаментальну роль, визначаючи правовий статус споживача та правила взаємодії між ним і підприємцем з позицій таких аспектів управління:

- дотримання прав і обов'язків споживачів – забезпечення гарантії якості товарів і послуг, їхньої безпеки та функціональності, а також права на отримання чіткої та правдивої інформації про товар чи послугу до їхньої покупки;

- надання повноважень правоохоронним органам – забезпечення контролю та нагляду за виконанням законодавства та покарання за його порушення через санкції чи штрафи [8];

- альтернативні методи врегулювання спорів – застосування форм медіації чи арбітражу для досудового вирішення конфліктів;
- захист вразливих груп споживачів – передбачає особливі заходи захисту для деяких категорій споживачів (діти, люди з обмеженими можливостями тощо);
- основні принципи та стандарти – регулюють відносини між споживачами і підприємствами.

Отже, ключові елементи законодавчої бази досліджуваної сфери відображають важливі аспекти управління, які визначають взаємовідносини між споживачами та підприємцями у контексті стандартів якості, права на інформацію, відповідальності підприємств, захисту вразливих груп споживачів, врегулювання спорів, сприяючи справедливим умовам для всіх учасників ринку та збалансованому захисту прав індивідуального споживача.

Таблиця 2.1

### **Ключові елементи законодавчої бази сфери захисту прав споживачів**

| Категорія                            | Зміст                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Гарантії якості та безпеки продукції | <ul style="list-style-type: none"> <li>– закон встановлює стандарти якості для товарів і послуг;</li> <li>– визначає права споживачів на гарантійний ремонт чи повернення товару неналежної якості;</li> <li>– забезпечує безпеку споживачів шляхом встановлення вимог до продукції</li> </ul> |
| Право на інформацію                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– закон визначає обов'язок підприємств надавати правдиву і повну інформацію про товар чи послугу;</li> <li>– захищає споживачів від недостовірної реклами та неправильної інформації</li> </ul>                                                         |
| Відповідальність підприємств         | <ul style="list-style-type: none"> <li>– встановлює відповідальність підприємств за порушення прав споживачів;</li> <li>– надає право на відшкодування завданої шкоди чи відшкодування витрат за неякісний товар чи послугу</li> </ul>                                                         |
| Захист вразливих груп споживачів     | <ul style="list-style-type: none"> <li>– враховує особливі потреби та захищає права дітей, людей з обмеженими можливостями та інших вразливих груп</li> </ul>                                                                                                                                  |
| Механізми врегулювання спорів        | <ul style="list-style-type: none"> <li>– закон визначає процедури вирішення спорів між споживачами і підприємствами, такі як медіація, арбітраж чи судові процеси</li> </ul>                                                                                                                   |

Слід наголосити, що в умовах становлення громадянського суспільстві значно активізується взаємодія між споживачами та підприємствами, що потребує ефективного механізму захисту прав споживачів, одним із ключових елементів якого виступає виконавча влада, відповідальна за дотримання законів у цій сфері у контексті таких її функцій та завдань:

- контроль за виконанням законів – передбачає моніторинг діяльності підприємств щодо дотримання ними встановлених законів і норм, а також перевірку наявності у них ліцензій та дозволів;

- забезпечення виконання регулюючих норм – потребує впровадження нових стандартів та норм, спрямованих на покращення захисту прав споживачів;

- налагодження системи моніторингу – обумовлює розробку та впровадження певних інструментів моніторингу для ефективного виявлення порушень та реагування на них;

- взаємодія з іншими гілками влади та контролюючими органами – передбачає співпрацю з правоохоронними органами щодо розслідування порушень та надання їм необхідної правової підтримки, а також координація з контролюючими органами стосовно забезпечення комплексного контролю;

- інформування і освітні заходи – обумовлюють організацію та реалізацію інформаційних кампаній з формування свідомого споживання та освіти споживачів щодо їхніх прав та можливостей захисту;

- реагування на скарги та порушення – потребує попередньої обробки скарг та заходів з її реалізації у випадку виявлення порушень прав.

Загалом, виконавча влада – важлива ланка у сфері захисту прав споживачів, відповідальна за ефективний контроль дотримання законодавства та здійснення реальних заходів для покращення умов споживання через систематичний моніторинг діяльності підприємств, введення нових стандартів та норм щодо покращення якості послуг та безпечності продукції, інформаційні кампанії з формування відповідної свідомості споживачів, освітні заходи щодо їхніх прав та можливостей

захисту. Виконавча влада швидко реагує на скарги споживачів і вживає заходів у випадку виявлення порушень, адже її діяльність спрямована на створення умов для реальної реалізації права споживачів як визначальний чинник підтримки довіри споживачів до ринкових відносин і розвитку стабільного економічного середовища.

Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів – один із державних органів, покликаний захистити споживача шляхом суворого контролю за дотриманням законодавства про рекламу з позицій захисту прав споживачів в рекламі; прийняття рішень щодо оцінювання характеру реклами (наприклад, недобросовісна або прихована); дотримання суб'єктами господарювання вимог законодавства щодо захисту прав споживачів і правил торгівлі та послуг.

Функції та завдання Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів включають такі управлінські аспекти:

- розробка політики захисту прав споживачів – передбачає розробку стратегій, програм і законодавчих ініціатив на підставі результатів аналізу стану законодавства, ідентифікації проблемних питань, нових правових норм;
- реалізація політики та нормативного регулювання – обумовлює ефективне виконання чинних законодавчих актів, правил і стандартів;
- інформаційна та освітня діяльність – передбачає проведення інформаційних кампаній щодо прав та обов'язків споживачів;
- нагляд та контроль – включає перевірки підприємств та організацій на предмет дотримання законодавства, розгляд скарг і звернень від споживачів тощо;
- міжнародне співробітництво – обумовлює обмін досвідом та кращими практиками;
- представництво інтересів споживачів – потребує призначення представника інтересів споживачів перед іншими галузевими органами, урядом, судами та іншими структурами [7].

Також важливим регулятором економічної діяльності у багатьох країнах і в Україні виступає Антимонопольний комітет, основна функцією якого є забезпечення конкурентного середовища на ринку та недопущення недобросовісної практики, що може спричинити порушення прав споживачів. Він встановлює правила та стандарти стосовно забезпечення конкурентної боротьби на ринку, що сприяє покращенню якості товарів і послуг та зниженню цін на них, а також вживає заходи щодо запобігання збереженню монопольних позицій на ринку як чинника обмеження конкуренції та погіршення умов для споживачів. У випадках підозр на порушення антимонопольних законів, зловживання монопольним становищем, наявні антимонопольні концентрації Комітет проводить відповідне розслідування і визначає покарання. Крім цього, Комітет надає інформацію та консультації учасникам ринку та громадськості щодо антимонопольного законодавства, правил конкуренції та процедур подання скарг, а також співпрацює з правоохоронними органами та регуляторами, іншими владними структурами з метою забезпечення рівних можливостей для всіх учасників ринку та запобігання монополізації економіки шляхом спостереження за всім ланцюжком суб'єктів господарювання, які мають відносини у контрольованій сфері.

Варто також звернути увагу на ст. 15 Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», яка досі мало застосовується на практиці та слугує причиною юридичного дискурсу з питання розуміння порушення «досягнення неправомірних переваг у конкуренції» та відповідальності за його допущення.

За таких умов, вкрай важливою стає активна позиція бізнесу, який виявляє недобросовісні практики з боку конкурентів і доносить цей факт до відома відповідних органів, а також активної громадськості. Діяльність останніх базується на інформаційній підтримці через систематичне надання розгорнутої та доступної інформації задля свідомої реалізації споживачами їхніх прав і обов'язків у форматах печатних матеріалів, веб-сайтів чи інших

джерел, а також справедливого вирішення спорів між споживачами і підприємцями [6].

Розвитку компетентності споживачів сприяє функціонування структурованих освітніх курсів і навчальних програм, організація семінарів, тренінгів та інших навчальних заходів для активної взаємодії учасників із спеціалістами та один з одним, яка сприяє засвоєнню матеріалу та обміну практичним досвідом. До цього слід додати створення віртуальних ресурсів, веб-сайтів або мобільних додатків, які забезпечують доступ до освітніх ресурсів у реальному часі; взаємодію з освітніми закладами та підприємствами для впровадження в програми навчання актуальних питань захисту прав споживачів, що реально підвищують рівень освіченості споживачів і виробників.

Характерно, що моніторинг і контроль захисту прав споживачів обумовлює впровадження систем внутрішнього та зовнішнього контролю у контексті реалізації таких аспектів управління:

- внутрішній контроль – включає розробку внутрішніх стандартів і політик щодо норм поведінки та якості послуг; систематичний контроль за виробничими та обслуговуючими процесами на відповідність стандартам; внутрішні аудити з підтвердження відповідності діяльності підприємства встановленим вимогам;

- зовнішній контроль – охоплює взаємодію з відповідними державними та незалежними наглядовими органами; сертифікацію і акредитацію підприємств та їх продукції і послуг; залучення громадських організацій та споживацьких об'єднань до об'єктивного огляду діяльності підприємства;

- відгук і виправлення – передбачає систематичний збір відгуків споживачів та інших зацікавлених; розробку та впровадження заходів для виправлення виявлених невідповідностей.

Систематична діяльність щодо представництва інтересів груп чи організацій перед урядом, законодавчими органами, чи іншими владними органами визначається категорією «лобіювання», яку, зазвичай, реалізують

представники спеціальних груп або організацій, об'єднаних спільними інтересами чи позицією (бізнес-сектор, професійні асоціації, громадські організації). Для впливу на прийняття рішень вони вживають різноманітні заходи – зустрічі з законодавцями, підготовка аргументованих матеріалів, фінансова підтримка політичних кампаній тощо.

Вкрай важливо, що лобіювання може стосуватися не тільки сфери захисту прав споживачів, а й інших публічних інтересів, таких як охорона навколишнього середовища; корпоративних інтересів, які спрямовані на захист певних економічних чи бізнес-інтересів; дотримання етичних стандартів і прозорості взаємодії з представниками влади з позицій запобігання конфлікту інтересів. Цей процес завжди є супутнім громадській участі як ключовому елементу демократії, що гарантує врахування різноманітних поглядів та інтересів громадян у прийнятті рішень, сприяючи відкритості та взаємодії між владою та громадянами. До того ж, така діяльність сприяє здатності наглядових і контролюючих органів вчасно реагувати на потреби ринку та виявляти можливі порушення завдяки реалізації таких функцій, як систематичний моніторинг ринку, перевірка якості продукції, реагування на скарги та проведення розслідувань, співпраця з іншими органами і обмін інформацією, публічна інформаційна діяльність, включаючи інформування споживачів.

Отже, наглядові та контролюючі органи створюють умови безпечної та довірчої взаємодії між споживачами та підприємствами, підтримки високих стандартів якості та захисту їхніх прав за безпосередньої участі споживацьких об'єднань та органів представництва, які озвучують потреби й інтереси тих, хто використовує товари та послуги та здійснюють такі функції:

- лобіювання прав і переваг – потребує активної позиції на політичному рівні для впровадження та удосконалення відповідного законодавства, ухвалення нових законів і стандартів;

- правова підтримка – передбачає консультування, правову підтримку, інструктування стосовно реагувати на порушення;

- дедукція та інформаційна діяльність – охоплює інформаційні кампанії та навчання задля підвищення рівня освіченості споживачів;
- розгляд скарг та питань – включає переговори, посередництво та інші методи врегулювання;
- участь у роботі ринкових суб'єктів – передбачає участь у роботі різних комітетів та груп щодо формування політик і стандартів у різних галузях;
- подання споживачів в судових справах – надає можливість колективного захисту і ефективного вирішення спорів [12].

Загалом, система публічного управління сферою захисту прав споживачів грає визначальну роль у створенні справедливих і безпечних умов взаємодії між споживачами та підприємцями завдяки її функціям, починаючи від розробки та вдосконалення законодавства і закінчуючи активною підтримкою та захистом прав споживачів на ринку.

Таким чином, результати аналізу інституціональних особливостей публічного управління сферою захисту прав споживачів вказують на спроможність її ключових суб'єктів (органи державної влади та місцевого самоврядування, активна громадськість) забезпечувати баланс між інтересами підприємств та правами споживачів завдяки таким визначальним структурно-функціональним елементам, як нормативно-правова база, органи виконавчої влади, інформаційна підтримка, освіта та навчання, моніторинг і контроль, альтернативні інструменти вирішення спорів, лобіювання та громадська участь, наглядові та контролюючі органи, споживацькі об'єднання і органи представництва; на визначальну роль системи публічного управління у цій сфері стосовно створення справедливих і безпечних умов взаємодії між споживачами та підприємцями завдяки її функціям, починаючи від розробки та вдосконалення законодавства і закінчуючи активною підтримкою та захистом прав споживачів на ринку; на зв'язок цього процесу із супутньою громадською участю як ключовим елементом демократії, що гарантує врахування різноманітних поглядів та

інтересів громадян у прийнятті рішень, сприяючи відкритості та взаємодії між владою та громадянами.

### 2.3. Проблемні питання впровадження механізмів публічного управління сферою захисту прав споживачів

Загалом, актуальність питання вирішення проблем і викликів щодо ефективності публічного управління сферою захисту прав споживачів обумовлена підготовкою України до вступу в Європейський Союз, де велика увага приділяється правам споживачів як ключових учасників ринкових відносин.

На жаль, в Україні існують труднощі, пов'язані із запровадженням європейських стандартів якості продукції та забезпеченням ефективного захисту прав споживачів, обумовлені низкою чинників, включаючи обмеження воєнного стану; фінансову кризу; низький рівень контролю та відповідальності виробників; низький рівень освіченості і активності споживачів; недосконалість законодавчої бази та ін.

На думку фахівців, «умови економічної кризи та фінансових труднощів призводять до появи на українському ринку низькоякісної продукції, що вимагає введення ефективного механізму державного контролю та нагляду» [81]. Вони вказують на здатність сучасної редакції Закону України «Про захист прав споживачів» до підняття рівня захисту прав споживачів відповідно вимогам європейських стандартів за наявності необхідних умов для його ефективної реалізації та впровадження в життя (активна позиція споживачів, підприємців, владних структур).

Державне регулювання, зокрема, харчового ринку носить характер світової багатогранної проблеми, яка обумовлена такими аспектами, як здоров'я та інтереси споживачів, благополуччя тварин, рослин, довкілля, а також економічні інтереси учасників одного з найбільших ринків – харчової продукції в будь-якій країні.

Прогресивні держави вживають заходи з регулювання безпечності і якості харчових продуктів через встановлення вимог до якості рослин, тварин, кормів і самого продукту; стандартів щодо умов виробництва кормів і харчових продуктів (гігієнічні вимоги), фактична реалізація яких забезпечується налагодженням ефективної системи контролю.

Неприйнятна ситуація із захистом прав споживачів в Україні пояснюється дослідниками такими причинами, як «недосконалість чинного законодавства; корупція серед посадових осіб, відповідальних за контроль і дотримання законодавства; відсутність прозорого та ефективного механізму захисту; низький рівень інформаційно-просвітницької та правової роботи з населенням стосовно питань захисту прав споживачів та надання практичної допомоги у разі порушення прав; відсутність належних умов для реалізації законних інтересів і прав громадян-споживачів на території України» [217].

Норми цивільного права у випадку завдання особам шкоди через дефекти товарів, робіт або послуг, охоплюють три основні групи:

- норми договірної (зобов'язального) – передбачають можливість захисту тільки за певних умов (наприклад, продавець, який може бути визнаний винним у випадку наявності певних обставин);
- норми загальної відповідальності за неправомірні дії – встановлюють обов'язок компенсації шкоди (за відсутності контракту);
- норми цивільного права стосовно специфічних неправомірних дій – розглядають зобов'язання, побудовані на принципі об'єктивної відповідальності, що враховує особливості, пов'язані з джерелом підвищеної небезпеки, які не охоплюють вище вказані норми [52].

Варто нагадати, що статтею 687 Цивільного кодексу України обумовлений огляд для перевірки кількості та якості отриманого товару відповідно до умов договору, нормативно-правового акту, а за відсутності таких – відповідно до звичаїв ділового обороту та вимог. При цьому, діє обов'язок покупця сповістити продавця про будь-які негативні виявлення під час перевірки протягом попередньо визначеного терміну, а за його

відсутності – у розумний термін після виявлення недоліку. Важливо відзначити, що прийняття товару не звільняє продавця від відповідальності за неналежне виконання договору, і покупець несе витрати, пов'язані з прийняттям товару [79].

До труднощів українського ринку експерти відносять «вільний доступ на ринок товарів вітчизняних зарубіжних виробників та їхніх продавців; відсутність інформування споживачів органами державного контролю про результати їхньої діяльності; недосконале законодавство сфери захисту прав споживачів; відсутність інформаційної підтримки споживачів щодо можливих видів обману та підробок [18].

Для забезпечення якості та безпечності продукції важливо удосконалити законодавство (зокрема, щодо прав споживача, який придбав товар неналежної якості з установленим гарантійним терміном), забезпечити прозорість діяльності контролюючих органів, підвищити рівень інформаційної підтримки споживачів.

Вирішення зазначених проблем пов'язано із формуванням відповідального споживацького середовища у контексті відповідного рівня публічної свідомості й інформування громадськості про їхні права та можливості захисту.

Отже, сфера захисту прав споживачів у сучасних умовах України є дуже важливою для розвитку її ринку товарів і послуг, оскільки стикається з численними проблемами та викликами, які впливають на якість та безпеку споживчого середовища.

У такому контексті варті уваги оприлюднені результати емпіричного дослідження методом опитування [8], спрямованого на визначення основних проблем і викликів публічному управлінню сферою захисту прав споживачів в Україні, щоб краще зрозуміти їх основні аспекти та визначити ефективні шляхи вирішення.

Респонденти були розподілені на три групи: споживачі, представники громадськості та організацій захисту прав споживачів, фахівці та представники державних органів, зайнятих у сфері захисту прав споживачів.

Такий підхід до відбору респондентів має сприяти комплексному аналізу та порівнянню відповідей в різних сегментах учасників дослідження, яке було проведене з використанням анонімного електронного анкетування, розробленого за допомогою Інтернет сервісу «Google Forms», що забезпечує доступ до анкети за допомогою різних типів електронних пристроїв.

Таблиця 2.2

### Розподіл вибірки дослідження [8]

| Розподіл респондентів |                                           | Вибірка, % | Кількість респондентів |
|-----------------------|-------------------------------------------|------------|------------------------|
| Вибіркові групи       | споживачі                                 | 62         | 2500                   |
|                       | представники громадськості та організацій | 4          | 157                    |
|                       | фахівці та представники державних органів | 34         | 1375                   |
| Стать                 | чоловік                                   | 47,07      | 1899                   |
|                       | жінка                                     | 52,93      | 2133                   |
| Вік                   | 18 – 24 роки                              | 3,77       | 152                    |
|                       | 25 – 34 роки                              | 24,54      | 989                    |
|                       | 35 – 44 роки                              | 44,61      | 1799                   |
|                       | 35 – 44 роки                              | 17,09      | 689                    |
|                       | 55 – 64 роки                              | 9,99       | 403                    |
| Місцевість проживання | сільська місцевість                       | 11,75      | 475                    |
|                       | місто з населенням до 50 тис. осіб        | 16,5       | 665                    |
|                       | місто з населенням 50 – 99 тис. осіб      | 14         | 598                    |
|                       | місто з населенням 100 – 500 тис. осіб    | 25         | 1042                   |
|                       | місто з населенням понад 500 тис. осіб    | 31         | 1247                   |

На питання «Які основні проблеми та виклики, на вашу думку, існують у сфері захисту прав споживачів, що потребують вдосконалення та ефективного управлінського втручання?» відповіді розподілилися наступним чином:

- 21% – труднощі з отриманням компенсації (проблеми в процесах вирішення скарг і отримання компенсацій);
- 18% – брак ефективного контролю;

- 14% – неефективна система скарг та врегулювання (проблеми у механізмах подачі скарг та їх вирішенні);
- 12% – недостатня інформованість споживачів;
- 11% – несправедливі умови договорів;
- 9% – відсутність відповідальності виробників [8].

Ці відповіді яскраво демонструють ключові виклики у сфері захисту прав споживачів, зокрема, більшість респондентів (53,3%) представляють споживачі, які найбільше зазнають впливу системи захисту прав; 13,3% – представники громадськості та організацій захисту прав споживачів, фахівці та представники державних органів. У процесі обробки соціологічної інформації виявлено переважну участь у опитуванні респондентів групи «споживачі», які на питання «Чи вам вдалося вирішити конфлікт або розбіжність з продавцем чи постачальником послуг за допомогою органів захисту прав споживачів?» дали такі відповіді:

- 69%) – повністю змогли вирішити свій конфлікт або розбіжність за допомогою відповідних органів;
- 19% – лише частково вирішені;
- 12%) – не вдалося вирішити свій конфлікт за допомогою органів захисту прав споживачів (недоліки у діяльності цих інституцій).

Отже, результати засвідчують, що більшість споживачів досягають успішного вирішення своїх конфліктів або розбіжностей завдяки органам захисту прав споживачів. Результати проведеного опитування групи «представники громадськості та організацій захисту прав споживачів» на питання “Як вони сприймають ефективність законодавства в сфері захисту прав споживачів у нашому регіоні?” отримано такі відповіді:

- 20% – задоволені рівнем захисту прав і чинним законодавством;
- 45% – вказують на наявність певних недоліків у чинному законодавстві;
- 30% – виразили переконання, що закони потребують серйозних змін [8].

Така інформація вказує на існуючі системні проблеми, які потребують уваги та коригувань для забезпечення більш ефективного захисту прав споживачів. Відповіді групи «фахівці та представники державних органів у сфері захисту прав споживачів» на питання “Які види порушень прав споживачів найчастіше зустрічаються, на вашу думку?” представлені у такому співвідношенні:

- 25% – вказують на те, що четверту частину складають випадки шахрайства при покупках;
- 40% – зустрічалися час від часу;
- 20% – сприймають шахрайство як постійну проблему, яка зустрічається періодично;
- 15% – рідко зустрічалися [8].

Такі дані свідчать, що проблема шахрайства в сфері покупок залишається актуальною, тому вимагає додаткових заходів для ефективного контролю та захисту прав споживачів. Загалом, респонденти визнають питання забезпечення прав і безпеки споживачів в сучасних умовах важливим завданням, яке не можна остаточно вирішити через численні проблеми, представлені в табл. 2.3.

Таблиця 2.3

### Ключові проблеми в сфері захисту прав споживачів [8]

| Існуюча проблема                    | Характеристика                                                      |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Доступ до ринку не контролюється    | спричиняє недобросовісну конкуренцію та появу низькоякісних товарів |
| Стихійний контроль                  | ускладнює контроль за якістю та безпечністю товарів                 |
| Застаріле законодавство             | спричиняє низький рівень відповідальності за порушення              |
| Брак інформації                     | сприяє обману, підробкам, неможливості оцінки якості товару         |
| Права необізнаність                 | обмежує здатність відстоювати свої інтереси                         |
| Корупція у сфері контролю           | спричиняє безвідповідальність                                       |
| Слабкий механізм захисту            | провокує різного роду порушення                                     |
| Низький рівень публічної свідомості | сприяє різного роду порушенням                                      |

Дані табл. 2.3 вказують на сучасні проблеми та серйозні виклики у сфері захисту прав споживачів в Україні, які потребують системного підходу для їх вирішення. Вони дали підстави для узагальнення основних викликів у цій сфері, представлені на рис. 2.2 [8].



Рис. 2.2. Основні виклики в сфері захисту прав споживачів.

До того ж, дослідники акцентують увагу на недостатню обізнаність споживачів про їхні права та механізми захисту цих прав, адже «відсутність інформації та нерозуміння процедур подання скарг та звернень значно знижують ефективність існуючої системи захисту прав споживачів. Це не

тільки обмежує можливості громадян захищати свої інтереси, але й зменшує довіру до державних інституцій, відповідальних за цей захист [7].

У сукупності, такий аналіз робить очевидною потребу в комплексному підході до реформування сфери захисту прав споживачів в Україні у контексті удосконалення нормативно-правової бази та процедур, впровадження інноваційних технологій для підвищення ефективності, доступності та прозорості владних структур публічного управління в цій сфері. Ці технології базуються на цифровізації процесів подання скарг і звернень, що «спрощує та прискорює взаємодію між споживачами та державними органами, але й забезпечує високий рівень доступності та прозорості в обробці цих звернень» [80].

Зокрема, система електронного урядування забезпечує формування єдиної й інтегрованої бази даних скарг та звернень як основу для глибокого аналізу та виявлення системних проблем у сфері захисту прав споживачів, а також розроблення ефективних стратегій їх вирішення та подальшого їх прогнозування та попередження.

До цього слід додати використання штучного інтелекту та аналітики великих даних, як вирішальних у процесі обробки та аналізу об'ємних даних про скарги споживачів у контексті виявлення загальних тенденцій та закономірностей; розробки цілеспрямованих стратегій для їх ефективного вирішення.

Використання блокчейна може забезпечити високий рівень незмінності та прозорості інформації про товари та послуги, створюючи надійну основу для захисту прав споживачів [1] і забезпечення довіри та безпеки у споживацькому середовищі.

Разом перелічені технології відкривають нові можливості для підвищення ефективності системи захисту прав споживачів з позицій оперативного та точнішого виявлення проблем і розробки інноваційних підходів до їх вирішення. Одночасно вони актуалізують питання розвитку інфраструктури та підвищення рівня цифрової освіти серед усіх учасників у

цій сфері, а також їх міжсекторальної співпраці (державних структур, приватного сектору, громадських організацій, академічних установ, підприємців). Останнє «відкриває великі можливості для обміну знаннями, досвідом і ресурсами, спрямованими на розробку та впровадження ефективних рішень, адаптованих до конкретних умов» [1].

Таким чином, проблемні питання впровадження механізмів публічного управління сферою захисту прав споживачів актуалізовані, переважно, процесами підготовки України до вступу у європейську спільноту у якості країни-члена Європейського Союзу, а також обмеженнями воєнного стану; фінансовою кризою; низьким рівнем контролю та відповідальності виробників; низьким рівнем освіченості і активності споживачів; недосконалістю законодавчої бази та ін. Виявленню і узагальненню ряду проблем і викликів сприяло електронне опитування груп респондентів, включаючи споживачів, представників громадськості та організацій захисту прав, а також фахівців та представників державних органів. Його результати сприяли виявленню таких основних викликів в сфері захисту прав споживачів в Україні, як збільшення кількості скарг на якість товарів та послуг, бюрократичні перепони в системі захисту прав споживачів, відсутність прозорості в процесах розгляду скарг, обмежена обізнаність споживачів про їхні права та ін.

### РОЗДІЛ 3

## СУЧАСНІ ПРІОРИТЕТИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ СФЕРОЮ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ

3.1. Сучасні концептуальні підходи до удосконалення механізмів публічного управління сферою захисту прав споживачів

Наукова думка засвідчує важливу роль ефективних механізмів публічного управління щодо забезпечення справедливості та реального захисту інтересів громадян сфері захисту прав споживачів і забезпечення високої якості товарів і послуг, а також підвищення довіри між споживачами та підприємцями в Україні. Їх впровадження та розвиток гальмують виклики та недоліки у практиці публічного управління, які потребують уваги і усунення з позицій розвитку громадянського інформаційного суспільства.

За таких умов, актуалізується питання наукової концептуалізації даної проблематики та розвитку підходів до джерел інновацій і аналізу процесів удосконалення механізмів публічному управління сферою захисту прав споживачів з теоретичних і практичних позицій.

Згідно міжнародних стандартів, інновація вважається кінцевим результатом діяльності, який може проявлятися у вигляді нових або удосконалених технологічних процесів або нових підходів до надання соціальних послуг.

Закон України «Про інноваційну діяльність» визначає інновації як новостворені, застосовані, або удосконалені конкурентоспроможні технології, продукція або послуги, а також виробничі або управлінські організаційно-технічні рішення. Врахування цих аспектів є визначальним для розробки ефективних стратегій управління, спрямованих на захист прав споживачів та підвищення якості їхнього обслуговування.

Реалізація таких стратегій публічного управління, нових форм і методів роботи органів влади, новітніх управлінських технологій, підходів та

інструментів підвищення ефективності системи та сприяння суспільному розвитку потребує ефективної взаємодії різних гілок влади та відповідної організаційної структури.

Результати аналізу сучасного стану системи публічного управління вказують на необхідність її переорієнтації на інноваційний тип управління. Серед основних проблем, що вимагають негайного вирішення, дослідники виділяють «невідповідність інституціональної структури потребам суспільства та бізнесу, високу вартість управління, недостатню прозорість публічних послуг, обмежені можливості для економічного та соціального розвитку, а також високий рівень корупції та низький рівень задоволеності громадян діяльністю державних органів» [21].

Світовий досвід доводить, що перехід до інноваційного типу публічного управління обумовлює впровадження сучасних управлінських технологій, методів та інструментів задля успішної адаптації діяльності владних структур до турбулентних умов ринкового середовища та до потреб і трансформацій соціального середовища як інтегрованого об'єкта публічного управління. При цьому, інновації мають базуватися на сучасних організаційних структурах; фінансових, інформаційних, законодавчих і правових механізмах для покращення управління суспільним розвитком та оптимізації взаємодії державних органів з громадськістю та бізнесом, що переорієнтовує владні структури на потреби та трансформації соціального середовища.

Отже, інноваційний розвиток публічного управління сприяє політичному та соціально-економічному розвитку країни, партнерському формату взаємодії держави з інститутами громадянського суспільства та бізнесу, що передбачає впровадження відповідних принципів, як-то: партнерство, рівноправність, цільова орієнтація, системність, комплексність, адаптивність, відкритість та субсидіарність публічного управління.

Нагадаємо, що категорія «механізм» визначається як комплекс процесів, методів і підходів, які використовуються для досягнення певної

мети, а зокрема, «управлінський механізм» – сукупність засобів, що включають економічні, мотиваційні, організаційні та правові інструменти для цілеспрямованого впливу на діяльність суб'єктів управління і узгодження їхніх інтересів, а також принципи, завдання, методи, форми та інструменти управління та відповідну організаційну структуру. Відповідно, «механізм публічного управління» визначається як набір процесів, методів і підходів, спрямованих на досягнення конкретних цілей з використанням економічних, мотиваційних, організаційних, інформаційних, інституційних, правових інструментів впливу на діяльність управлінських суб'єктів з позицій ефективної взаємодії та взаєморозуміння між ними задля прийняття виважених та узгоджених управлінських рішень.

У такому контексті можна стверджувати, що «інноваційні механізми» публічного управління у сфері захисту прав споживачів – це сукупність новаторських організаційних, фінансових, нормативно-правових, інституційних та інформаційних підходів, методів та інструментів, орієнтованих на покращення якості товарів і послуг; захист їхніх прав та інтересів споживачів; оптимізацію державно-управлінських процесів у цій сфері.

Механізми публічного управління у сфері захисту прав споживачів включають такі складові:

- організаційні інновації – обумовлюють створення і оптимізацію структур, які забезпечують ефективне реагування на порушення прав споживачів (спеціалізовані агенції або відділи, відповідальні за моніторинг і регулювання ринку, допомогу у вирішенні конфліктів, громадські об'єднання);
- інституційні інновації – передбачають утворення нових владних структур або агенцій, спеціалізованих на питаннях захисту прав споживачів;
- фінансові інновації – потребують створення фондів компенсації для жертв недобросовісних підприємців, підвищення штрафів і фінансових санкцій для тих, хто порушує права споживачів;

- нормативно-правові інновації – обумовлюють перегляд чинного законодавства з метою його відповідності сучасним вимогам ринку та потребам споживачів у контексті адаптації законів до стандартів Європейського Союзу, регулювання он-лайн торгівлі, забезпечення прозорості договорів та ефективного захисту споживачів у цифровому просторі;

- інновації у інформаційній сфері – передбачає створення централізованого інформаційного порталу та мобільних додатків, що забезпечує відомості про права споживачів, безпечність продуктів та інші важливі аспекти.

У сукупності ці механізми здатні забезпечити ефективний захист прав споживачів в Україні у контексті зміцнення їхньої довіри до ринку та відповідних владних структур.

Отже, держава грає вирішальну роль з реалізації механізмів у сфері захисту прав споживачів завдяки таким заходам:

- створення та підтримка організаційної інфраструктури обумовлює відповідальність держави за розробку та підтримку електронних сервісів і платформ доступу споживачів до необхідної інформації;

- моніторинг та аналітика – передбачає використання сучасних інформаційних технологій моніторингу і аналізу ситуації на ринку споживчих товарів і послуг;

- застосування штучного інтелекту і аналізу даних – сприяє передбаченню потреб споживачів і вчасному реагуванню на них;

- участь громадськості та механізми зворотного зв'язку – включає обговорення, консультації та механізми зворотного зв'язку;

- підвищення кваліфікації персоналу – передбачає реалізацію навчальних програм і тренінгів для персоналу контролюючих організацій;

- розвиток інноваційних правових і регуляторних механізмів – сприяє забезпеченню ефективного контролю за дотриманням прав споживачів і запобіганню недобросовісних практик;

– впровадження програм підтримки підприємництва та ініціатив – сприяє створенню інноваційних продуктів і послуг згідно потреб споживачів [5].

До цього слід додати комплексне використання технологій блокчейн, штучний інтелект, цифрові платформи та соціальні мережі у якості чинників прозорого, безпечного та справедливого ринкового середовища; адаптації й інновацій у сфері бізнесу.

Успішні зарубіжні та вітчизняні практики свідчать, що впровадження аналітики великих даних вкрай важливе для ідентифікації і аналізу тенденцій споживчої поведінки, що може вказувати на потенційні ризики для прав споживачів і шляхи їх запобігання.

Фахівці акцентують увагу на соціальні мережі як платформу для вираження думок та обміну інформацією між споживачами, а також канал зворотного зв'язку для компаній та владних структур [4], який сприяє аналізу скарг і відгуків, дозволяє оперативно виявляти проблемні ситуації, швидко реагувати на них і оперативно вирішувати проблеми споживачів завдяки таким технологіям, як блокчейн і штучний інтелект. Блокчейн забезпечує незмінність і прозорість записів, а алгоритми штучного інтелекту автоматизують аналіз даних, виявлення аномалій та прогнозування потенційних ризиків.

У загальному підсумку, інтеграція інноваційних технологічних рішень у систему захисту прав споживачів сприяє формуванню ефективних, адаптивних та орієнтованих на споживача підходів до створення стійкого та довірливого середовища в економіці з урахуванням інтересів усіх учасників ринку, а також стратегічному плануванню управління ризиками. Останнє передбачає розробку детальних планів дій стосовно можливих загроз для споживачів і стратегії їх мінімізації або усунення за участі усіх зацікавлених сторін для забезпечення їхньої ефективності та узгодженості щодо оцінювання результатів і забезпечення ресурсами виконання запланованих заходів.

Варто наголосити, що цей процес має передбачати майбутні тренди та зміни, спричинені швидким розвитком технологій і економічних умов, а також етапи, наведені в табл. 2.4. Тому основна мета стратегічного планування – забезпечення гнучкості й адаптивності управлінських рішень для ефективного реагування на зміни у внутрішньому та зовнішньому середовищі [7].

Таблиця 3.1

### Етапи стратегічного планування управління ризиками

| Етап процесу                                     | Опис етапу                                                                                                                                     | Застосування в захисті                                                                                                     |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Аналіз поточного стану ситуації.                 | Докладний аналіз усіх аспектів ризиків, ідентифікація загроз безпеці, вивчення попередніх випадків порушень прав споживачів, оцінювання ризику | Оцінювання поточних тенденцій ринку, ідентифікація та оцінювання потенційних загроз для споживачів в цифровому середовищі. |
| Визначення цілей та завдань.                     | Встановлення конкретних, вимірюваних, досяжних, реалістичних і визначених у часі цілей.                                                        | Запобігання скаргам споживачів на порушення їхніх прав у цифровому середовищі, поліпшення якості обслуговування.           |
| Розробка стратегій управління ризиками.          | Визначення конкретних заходів і методів для мінімізації ризиків і забезпечення безпеки.                                                        | Впровадження нових технологій безпеки, розвиток політик і процедур безпеки, навчання персоналу.                            |
| Впровадження планів дій та контроль результатів. | Виконання стратегій та контроль за їх виконанням, оцінка досягнутих результатів.                                                               | Моніторинг ефективності заходів, коригування стратегій відповідно до отриманих результатів.                                |

Дані табл. 3.1 дають підстави стверджувати, що аналіз ризикових показників забезпечує точне визначення і оцінювання потенційних загроз цифрового середовища, управління ризиками забезпечують надійний захист інтересів споживачів; цей процес дозволяє підприємствам і урядам ефективно адаптуватися до швидко змінюваних умов цифрової епохи, зберігаючи стійкість і безпеку в цифровому просторі.

Загалом, в умовах швидкої цифровізації та глобалізації ринкової галузі, забезпечення захисту прав споживачів потребує від уряду, бізнесу та

громадськості адаптації до нових умов на базі інноваційних технологій; ефективного регулювання та взаємодії різних платформ; стратегічного планування і управління ризиками у сучасному ринковому середовищі.

Західні експерти виділяють такі базові інформаційні технології та цифрові платформи у публічному управлінні сферою захисту прав споживачів:

- промисловий Інтернет речей (IIoT) – забезпечує повну автоматизацію процесів у виробництві, що сприяє ефективному моніторингу якості та безпечності продукції;

- цифрові екосистеми – передбачає інтеграцію фізичних об'єктів і програмних систем для забезпечення оперативного обміну інформацією та реагування на складні ситуації;

- аналітика великих даних (Big Data) – дозволяє ефективно і оперативно прогнозувати та реагувати на зміни в ринковому середовищі [84].

Використання вказаних інструментів у публічному управлінні сприяє оптимізації бізнес-процесів та ефективному використанню ресурсів держави (підвищує продуктивність і знижує витрати); збору даних з різних джерел (забезпечує повний обсяг інформації для прийняття виважених рішень); аналізу великих обсягів даних для визначення прогнозів (поліпшує управління ресурсами та розробку політики); прозорості та відкритості урядових процесів, надаючи доступ до інформації громадськості та зацікавленим сторонам. При цьому, актуалізується питання надання прав власності та контролю над даними; забезпечення довіри споживачів і захисту конфіденційності даних; регулювання транскордонних потоків даних і розвитком необхідних знань і навичок.

Справедливий розподіл економічних вигід від цифрових даних може охоплювати різні підходи, включаючи виплату винагород особам, що надають дані та використання колективних прав власності на дані, а забезпечення конфіденційності та безпеки даних можна реалізувати завдяки відповідним законам і регулюючим положенням.

Великі труднощі у досліджуваній сфері викликають мережеві ефекти та процеси концентрації ринку в цифрову економіку, які загострюють питання реалізації активної конкурентної політики та виваженого антимонопольного регулювання з позицій недоторканності приватного життя споживачів, захисту їхніх персональних даних, свободи вибору споживачів та ефективності ринку.

За таких умов, стають в нагоді технології блокчейну через їх незмінність і прозорість записів, як чинники надійного захисту прав споживачів, а його інструменти забезпечення прозорості транзакцій здатні значно знизити випадки шахрайства та підвищити довіру між споживачами та постачальниками. Ефективність цієї технології підвищує застосування штучного інтелекту (для автоматизації обробки споживчих скарг і пропозицій завдяки оптимізації процесів виявлення та вирішення проблем споживачів у контексті його етичних форм, а також потенціал аналітики великих даних для розуміння та прогнозування споживчої поведінки, який дозволяє виявляти актуальні та майбутні тенденції і очікування споживачів.

Усе це вкрай важливо у контексті входження України у європейський Єдиний цифровий ринок (Digital Single Market), який спрямований на ліквідацію перешкод та встановлення єдиної нормативної бази для вільного розповсюдження товарів і послуг он-лайн. Він охоплює сфери цифрового маркетингу, електронної комерції та телекомунікації як частини Цифрового порядку денного для Європи 2020. Європейська Стратегія формування Єдиного цифрового ринку обумовлює «перегляд законодавства про авторське право, реформування регулятивного середовища для аудіовізуальних та телекомунікаційних послуг, скасування територіальних обмежень, розвиток транскордонної електронної торгівлі та розширення економіки знань [85].

Планується, що Єдиний цифровий ринок Європи стане одним з найбільших ринків он-лайн бізнесу в світі, який надасть можливості не лише для бізнесу, а й для громадян, за умови наявності відповідних цифрових

навичок. Розширене використання цифрових технологій може покращити доступ громадян до інформації та культури, спростити пошук роботи і сприяти розвитку сучасного відкритого уряду [83].

Вже ухвалено Закони України «Про електронні комунікації», (відповідно до Кодексу електронних комунікацій Євросоюзу), та «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» (відповідно до норм Регламенту (ЄС) № 910/2014 Європейського Парламенту та Ради від 23 липня 2014 року), для реалізації яких розробляються підзаконні нормативно-правові акти та проєкт Закону України «Про цифрові послуги та ринки», який має на меті імплементацію європейських підходів до регулювання цифрових ринків і забезпечення безпечного та надійного он-лайн середовища, конкурентних і справедливих умов діяльності для всіх учасників ринку цифрових послуг, а також захист прав і законних інтересів користувачів.

Для України цей процес передбачає розширення можливостей для доступу до он-лайн ринків і цифрових сервісів та приєднання до єдиної системи правил і стандартів з Європейським Союзом у цифровій сфері у контексті упорядкування електронних контрактів, проведення безпечних електронних платежів, поширення цифрового вмісту, захист авторських прав та забезпечення прав споживачів в он-лайн середовищі.

Загалом, застосування штучного інтелекту для забезпечення кібербезпеки, розробка адекватного законодавства та активна участь громадських структур здатні перетворити цифрові технології на потужний інструмент, який забезпечить підтримку безпеки та конфіденційності в інформаційному середовищі; ефективне і етичне використання цифрових інновацій; необхідний рівень довіри громадськості до нових технологій.

Таким чином, сучасні концептуальні підходи до удосконалення механізмів публічного управління сферою захисту прав споживачів охоплюють аспекти забезпечення справедливості та реального захисту їх інтересів; високої якості товарів і послуг; підвищення довіри між

споживачами та підприємцями, реалізація яких обумовлює переорієнтацію на інноваційний тип управління з позицій забезпечення інституціональної структури потребам суспільства та бізнесу, зниження вартості управління, забезпечення прозорості діяльності, розширення можливості для економічного та соціального розвитку, зниження рівня корупції та підвищення рівня безпеки та задоволеності громадян. Такі можливості відкриває впровадження цифрових технологій, таких як штучний інтелект, аналітика великих даних та блокчейн у контексті забезпечення кібербезпеки, розробки відповідного законодавства та гарантування прозорості і довіри у використанні даних. Ще їх впровадження стане вирішальним при запланованому входженні України у європейський Єдиний цифровий ринок (Digital Single Market), який орієнтований на регулювання цифрових ринків і забезпечення безпечного та надійного он-лайн середовища, конкурентних і справедливих умов діяльності для всіх учасників ринку цифрових послуг, а також захист прав і законних інтересів користувачів.

### 3.2. Удосконалення державно-приватного партнерства у публічному управлінні сферою захисту прав споживачів

Попередні результати дослідження щодо ефективного захисту прав споживачів вказують на необхідність розвитку державно-приватного партнерства у цій сфері. Державні органи відіграють ключову роль у створенні законодавчих та нормативних засад захисту прав споживачів, контроль за їх виконанням та розгляді скарг і порушень, а недержавні організації сприяють їх реалізації, надаючи правову допомогу, освітню роботу, моніторинг якості товарів та послуг, представницькі послуги щодо звернень споживачів у випадках порушень їхніх прав. В результаті підвищується ефективність захисту, доступність правосуддя, обізнаність населення, щодо їхніх прав та обов'язків у якості споживачів.

Слід розуміти, що захист прав споживачів слугує важливою складовою суспільного розвитку, що забезпечує безпеку та добробут громадян на ринку товарів і послуг завдяки механізму взаємодії між законодавчими та регулюючими органами. При цьому, перші покликані регулювати відносини між учасниками ринку через закони, нормативно-правові акти, стандарти якості та безпечності, а другі – здійснюють нагляд та контроль за їх дотриманням зусиллями державних служб контролю якості та безпеки, антимонопольних і правоохоронних органів.

Виконання встановлених нормативів і стандартів у сфері споживчих відносин також забезпечує механізм моніторингу та нагляду за дотриманням прав споживачів шляхом моніторингу ринку, аналізу скарг і звернень споживачів, проведення інспекцій та перевірок підприємств, контролю якості продуктів і послуг. Ефективність цього механізму забезпечується завдяки тісній співпраці відповідних структур із правоохоронними та регулюючими органами задля виявлення порушень, прийняття необхідних заходів, аналізу ринкових тенденцій та трендів з точки зору потенційних загроз для прав споживачів.

У свою чергу, ефективність розглянутих механізмів цілком залежить від рівня та результатів інформаційної роботи і освіти споживачів, як механізму, спрямованого на поширення корисної інформації та підвищення обізнаності споживачів щодо їхніх прав і можливостей захисту. Він включає створення та поширення брошур, листівок, буклетів з корисними порадами та основними правилами поведінки споживачів на ринку; спеціалізовані веб-ресурси й Інтернет платформи донесення актуальної інформації про права споживачів; проведення семінарів, тренінгів, інтерактивних курсів щодо ефективного застосовування на практиці їхніх прав, часто за участі правоохоронних та громадських організацій; консультаційні сервіси (телефонні гарячі лінії та он-лайн поради), які надають конкретну допомогу та поради у вирішенні їхніх проблем у споживчій сфері.

Визначальним на цьому етапі захисту прав споживачів є механізм співпраці у проведенні розслідувань їх порушень, який включає такі інструменти:

- обмін інформацією – потребує інформації про можливі або виявлені порушення, скарги споживачів, результати інспекцій, статистичні дані та інше;
- координація дій – включає встановлення пріоритетів у розслідуванні певних категорій порушень або обмін досвідом у використанні методів розслідування;
- спільне проведення розслідувань – включає спільні обшуки, перевірки підприємств та взаємний обмін результатами розслідувань;
- юридична підтримка – передбачає ведення судових процесів, складання претензій або укладення мирових угод.

Партнерство та спільні ініціативи для захисту прав споживачів – це спільна робота громадських організацій, бізнес-структур і владних структур, покликана забезпечити відповідність товарів і послуг стандартам якості та безпеки. Зокрема, громадські організації можуть публічно ініціювати покращення відповідного законодавства, надавати інформацію та консультації споживачам щодо їхніх прав.

Бізнес-структури також можуть вносити свій вклад шляхом розробки етичних стандартів і політики взаємовідносин із споживачами та з владними структурами для покращення контролю якості своїх товарів та послуг. Урядові органи можуть розробляти та впроваджувати законодавство, спрямоване на захист прав споживачів, а також надавати ресурси для моніторингу та нагляду за дотриманням цих законів [79].

Безумовно, судова допомога та правова підтримка відіграють вирішальну роль у захисті прав споживачів, забезпечуючи їм можливість отримати доступ до юридичної допомоги, консультацій та захисту у разі конфліктів з виробниками, продавцями або іншими сторонами.

Основні інструменти цього механізму представлені у табл. 3.2.

Таблиця 3.2

**Складові інструменти судової допомоги та правової підтримки**

| Інструмент               | Характеристика                                                                                                                       |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Правова консультація     | надання юридичних порад і консультацій споживачам щодо їхніх прав та можливостей вирішення конфліктів                                |
| Представництво           | представлення інтересів споживача у судовому процесі, підготовка судових документів, аргументація позиції та захист його прав у суді |
| Посередництво і медіація | допомога у вирішенні спорів шляхом медіації або посередництва, сприяння укладанню мирової угоди між сторонами конфлікту              |
| Аналіз договорів         | правовий аналіз договорів та умов обслуговування для переконання у їхній відповідності законодавству та захисту інтересів споживача  |

Першим кроком у правовій допомозі споживачам є правова консультація стосовно роз'яснення їхніх прав і можливостей вирішення конфліктів. В судовому процесі визначальну роль грає представництво в суді, що надає споживачам можливість ефективно захищати свої права, а медіація та посередництво можуть сприяти мирному вирішенню спорів за допомогою кваліфікованих посередників-медіаторів. Аналіз договорів та застосування правових актів з питань захисту прав споживачів забезпечує відповідність законодавству умов угод і запобігає недобросовісним практикам.

Вирішення спорів у споживацькій сфері забезпечують відповідні процедури, які включають необхідний набір інструментів і правил та різні методи вирішення спорів (посередництво, медіація, арбітраж або судовий шлях), а також органи арбітражу або спеціальні комісії, які вирішують спори у сфері споживчих прав.

Загалом, інструменти вирішення спорів є важливою складовою механізму захисту прав споживачів, який сприяє побудові справедливого та ефективного середовища для вирішення конфліктів і забезпечення захисту прав усіх учасників ринку. Зокрема, у досудовому процесі вирішення спорів сторони намагаються самотійно досягнути взаємоприйняттого рішення

шляхом переговорів, обговорення проблеми та узгодження умов вирішення конфлікту під керуванням медіатора-посередника, який допомагає сторонам зрозуміти позиції один одного, стимулює ефективну комунікацію та пошук компромісного рішення.

Такий підхід до вирішення конфліктів є одним із найбільш поширених в альтернативній системі вирішення спорів, визначеної Законом України «Про медіацію» (2021 р.) як досудова, добровільна, конфіденційна та структурована процедура, під час якої сторони за допомогою медіатора намагаються вирішити конфлікт шляхом переговорів [70].

Медіація сприяє вирішенню спорів і у міжнародній комерції, що підтримується прийняттям Типового закону ЮНСІТРАЛ «Про міжнародну комерційну медіацію та міжнародні мирові угоди» (2018 р.) та Конвенцією ООН про міжнародні мирові угоди, укладені в результаті медіації (Сінгапурська конвенція) (2020 р.). До переваг медіації відносять можливість збереження відносин між сторонами; оптимізацію процесу вирішення спору порівняно з судовим розглядом; активна участь у процесі та контрольованість результатів завдяки компромісним рішенням і впливу на хід переговорів.

Все більш важливою складовою в управлінні конфліктами та забезпеченні правопорядку стає у сучасному світі вирішення спорів. У ситуаціях виникнення суперечок між сторонами, які можуть бути як бізнес-партнерами, так і просто пересічними громадянами, ефективне врегулювання конфлікту є вирішальним для збереження відносин, попередження подальших проблем і забезпечення справедливості. Відповідно, арбітражні й альтернативні методи вирішення спорів набувають все більшого значення завдяки використанню швидкого, ефективного та гнучкого механізму досягнення взаєморозуміння та вирішення суперечок, який включає інструменти, наочно представлені на рис. 3.1.

Цілком очевидно, що існує комплекс інструментів механізму вирішення конфліктів, які можуть бути використані залежно від конкретної ситуації.



Рис 3.1. Альтернативні методи вирішення спорів

Безумовно, кожен з них має свої переваги і обмеження, а їх вибір має враховувати специфіку конфлікту, інтереси сторін, доступні ресурси та інші чинники у контексті необхідності дотримання процедурного права та забезпечення справедливості в процесі вирішення спорів. Тому вкрай важливо бути обізнаними з різними методами вирішення спорів задля вирішення конфліктів та досягнення взаємовигідних угод між сторонами.

Це пояснює той факт, що підтримка та заохочення альтернативних способів вирішення спорів є важливою складовою системи правосуддя, яка сприяє швидкому й ефективному вирішенню конфліктів без втручання судових інстанцій. При цьому, активна популяризація альтернативних методів вирішення спорів сприяє розвитку сучасної системи правосуддя та зменшенню навантаження на судову систему, покращенню його якості та задоволенню потреб учасників конфліктів.

Відповідно, актуалізується питання навчання та підготовки фахівців у сфері альтернативних методів з використанням різноманітних заходів та

ініціатив стосовно підготовки кваліфікованих медіаторів, арбітрів та інших спеціалістів, зокрема, таких:

- організація навчальних курсів і семінарів – передбачає проведення спеціалізованих навчальних заходів з надання теоретичних знань і практичних навичок у цій сфері;
- практична підготовка та стажування – вимагає надання можливостей для практичної підготовки та стажування фахівців у реальних ситуаціях вирішення конфліктів під керівництвом досвідчених практиків;
- сертифікація та акредитація – включає встановлення стандартів кваліфікації та процедур сертифікації для медіаторів, арбітрів та інших фахівців у цій сфері для забезпечення високого рівня професійної компетентності;
- підтримка навчальних програм – передбачає розвиток навчальних програм з альтернативних методів вирішення спорів у вищих навчальних закладах та професійних установах;
- професійний розвиток – обумовлює постійний професійний розвиток та навчання фахівців шляхом участі в семінарах, конференціях та інших заходах.

Розробка та прийняття відповідного законодавства може стати важливим етапом у підтримці альтернативних методів вирішення спорів у контексті певних стимулів, пільгових умов для учасників таких процедур або фінансової підтримки програм медіації та арбітражу, їх правової визначеності та стабільності. При цьому, вирішується питання встановлення прав і обов'язків учасників, процедур залучення фахівців, терміни розгляду справ, забезпечення конфіденційності інформації, захист від недобросовісних дій та забезпечення виконання укладених угод. Законодавство може відповідати міжнародним стандартам і конвенціям у сфері альтернативного вирішення спорів, що сприяє міжнародній співпраці та взаєморозумінню.

Переваги альтернативних методів вирішення спорів, такі як швидкість, вартість та збереження відносин між сторонами, доносять до суспільства і

інформаційні кампанії, які створюють платформу для обговорення, обміну досвідом, порадами та рекомендаціями, а також формують культури мирного врегулювання конфліктів в суспільстві.

Механізм зміцнення правової культури та освіти в сфері захисту прав споживачів також грає важливу роль у формуванні свідомої споживацької поведінки та забезпеченні захисту прав споживачів. Він реалізується, переважно, завдяки просвітницьким кампаніям стосовно поширення інформації про права споживачів, їхні обов'язки та можливості захисту, а також шляхом включення відповідних тем у шкільні та вищі навчальні програми як частина курсів з права, економіки чи соціології, або самостійними курсами. Значне підвищення ефективності інформаційних кампаній та освітніх заходів та охоплення аудиторії можуть забезпечити громадські організації та активісти до проведення шляхом поширення інформації про права споживачів через засоби масової інформації (публікації, телепередачі, інтерв'ю з експертами та інші форми співпраці).

Неможливо переоцінити важливість механізму співпраці у формуванні стандартів якості та безпечності товарів і послуг у сфері захисту прав споживачів за ініціативи державних регуляторів, які встановлюють відповідні вимоги на рівні національного законодавства разом із експертами у відповідних галузях (представники виробників, споживачів, науково-дослідницьких інститутів, громадських організацій та інших зацікавлених сторін).

Стандарти якості та безпечності товарів і послуг розробляються, переважно, на міжнародному рівні, що сприяє їхньому міжнародному обміну та забезпечує якість стандартів. Державні органи контролюють виконання стандартів виробниками та постачальниками, а також переглядають та ініціюють їх оновлення відповідно до змін у технологіях, наукових відкриттях і потребах ринку, забезпечуючи актуальність і відповідність стандартів сучасним умовам.

Таким чином, удосконалення державно-приватного партнерства як спільної роботи громадських організацій, бізнес-структур і владних структур, у публічному управлінні сферою захисту прав споживачів пов'язано із комплексним використанням таких його механізмів, як моніторинг і нагляд за дотриманням прав споживачів; поширення корисної інформації та підвищення обізнаності споживачів щодо їхніх прав і можливостей захисту; співпраця у проведенні розслідувань їх порушень; судова допомога та правова підтримка; вирішення спорів у споживацькій сфері альтернативними методами; зміцнення правової культури та освіти; співпраця у формуванні стандартів якості та безпечності товарів і послуг та ін. Для їх реалізації державні та недержавні структури активно співпрацюють для забезпечення прав та інтересів споживачів на різних етапах взаємодії з ринком товарів і послуг. Держава встановлює законодавчі рамки, надає регулюючі органи та розробляє стратегії захисту прав споживачів, а недержавні організації виступають у ролі наглядачів, адвокатів та освітніх партнерів, сприяючи підвищенню обізнаності споживачів, надаючи юридичну підтримку та виступаючи як посередники у вирішенні конфліктів. Разом вони працюють над забезпеченням доступності, якості та безпечності товарів і послуг, вирішенням спорів, розробкою імовірних рішень, підвищенням рівня правової культури серед споживачів та виробників.

### 3.3. Прагматичні аспекти щодо формування інноваційної політики захисту прав споживачів у контексті ключової ролі громадського контролю

Зарубіжний та вітчизняний досвід вказують на ключову роль громадського контролю та засобів масової інформації у формуванні та забезпеченні ефективної політики захисту прав споживачів. Перші утримують активну позицію щодо виявлення порушень прав споживачів і формулювання відповідної політики, а другі – відіграють важливу роль у забезпеченні

інформаційної прозорості та громадського обговорення питань захисту прав споживачів.

У контексті досліджуваної проблематики важливо однозначно визначити поняття «громадський контроль» у контексті його ролі та значення у відношенні до інших соціальних і правових явищ, а також об'єднання його теоретичних і практичних аспектів контролю діяльності державних органів на сучасному етапі розвитку України.

Науковці розглядають контроль як перевірку, спостереження для перевірки, нагляд, облік, ревізію дій, справ, рахунків, а також як засіб отримання інформації тощо. Він реалізується шляхом перевірки та спостереження за правильністю дій певного суб'єкта, його відповідності встановленим правилам, тому орієнтований на виявлення відхилень від нормативних вимог, а також на з'ясування результатів впливу цього суб'єкта на об'єкт.

З точки зору ролі громадського контролю у формуванні інноваційної політики захисту прав споживачів, контроль слугує ключовим механізмом отримання інформації про значний його розвиток. На думку дослідників, «контроль може служити засобом для отримання інформації про стан суспільства у всій його різноманітності, а також про політичні, економічні та соціальні процеси, що набуває важливості для науки та практики, зокрема, в умовах розвитку інформаційного суспільства» [48]; «складовою системи гарантій ефективності правових норм, стійкості й оптимальності державно-правового режиму, а також засобом забезпечення діяльності громадських структур і організацій» [35].

З позицій захисту прав споживачів, здатність суспільства до контролю над владою вважається ознакою відкритого суспільства. За умови набуття правових форм і становлення громадянського суспільства, контроль здатний підпорядковувати владу закону, як основи державності. Процеси громадського контролю сприяють участі громадян у справах держави, що значно знижує недовіру до владних структур. У наш час контроль народу над

публічною владою реалізується через різноманітні механізми форм, методів та функцій.

Науковці визначають форми громадського контролю як «діяльність суспільства і його інститутів, що виражається у здійсненні поведінки з юридичними наслідками» [81]. Вони вказують на такі форми громадського контролю, як «звернення громадян, створення громадських рад, моніторинг дотримання прав людини та взаємодію з медіа» [85]; «голосування, громадські ініціативи, збори громадян та реалізація політичних прав і свобод». Форми громадського контролю поділяють «на безпосередні (збори громадян, громадські палати, медійний контроль) та опосередковані (звернення до адміністративних органів, голосування, звернення до суду)» [12]. Ще вирізняють «публічні слухання; створення консультативних органів та проведення конференцій та семінарів разом з органами виконавчої влади; громадська експертиза, оцінка програм, розробка проектів нормативних актів; моніторинг реалізації прийнятих рішень органами законодавчої та виконавчої влади; звернення до органів державної влади з пропозиціями, заявами та скаргами» [14].

Узагальнення усіх наукових визначень громадського контролю вказує на різноманітність його форм, складність та важливість у контексті формування правової держави та розвитку громадянського суспільства.

Загалом, громадські організації та наглядові ради виконують ряд таких ключових функцій у сфері громадського контролю за захистом прав споживачів: моніторинг та аналіз, просвітницька робота, адвокатська діяльність із захисту прав, лобіювання та участь у формуванні політики, дослідження та експертиза.

Функція моніторингу та аналізу дотримання прав споживачів орієнтована на систематичне стеження за різними аспектами захисту прав споживачів шляхом вивчення ринкової ситуації; аналіз поведінки виробників і постачальників товарів і послуг, змін в законодавстві та політиці захисту прав; виявлення випадки порушень прав споживачів; визначення їх

характеру та масштабу. У підсумку, громадські організації проводять аналіз цих даних для виявлення тенденцій, визначення основних проблем та визначення пріоритетів у сфері захисту прав споживачів.

Варто вказати на важливість посилення громадського контролю в сучасних умовах України в контексті воєнного стану та мораторію на заходи державного контролю як важливого механізму моніторингу та виявлення порушень прав споживачів; просвітницької роботи з поширення інформації та підвищення обізнаності споживачів щодо їхніх прав та обов'язків; надання консультацій та порад щодо вирішення проблем, роз'яснення складних аспектів споживчої діяльності.

Також громадські організації активно виступають у масових заходах, таких як ярмарки, виставки та інші події, де можуть надавати інформаційні матеріали та консультації безпосередньо споживачам. Ці заходи спрямовані на підвищення свідомості громадян і навчання їх ефективно користуватися своїми правами у сфері споживчих відносин.

У нашому сьогоденні особливо важливою функцією громадських організацій у споживацькій сфері виступає адвокатська діяльність, яка включає в себе надання споживачам юридичної підтримки та консультаційних послуг щодо їхніх прав та можливостей захисту; надання порад щодо подання скарг до відповідних органів, а також допомога у складанні необхідної документації.

У випадках вирішення спірних ситуацій з виробниками або постачальниками товарів чи послуг, громадські організації виступають у статусі посередників і представників споживачів, які здатні вести переговори зі сторонами конфлікту, відстоювати права споживачів у судових процесах або на адміністративних засіданнях. Реалізація цієї функції громадськими організаціями сприяє забезпеченню справедливості та захисту прав споживачів у складних випадках взаємодії з підприємствами та організаціями, які надають товари або послуги.

До того ж, громадські організації виконують роль лобістів і достатньо активно співпрацюють з урядовими та законодавчими органами стосовно формулювання та реалізації політики захисту прав споживачів. Така функція громадських організацій охоплює ряд дій з представництва інтересів громадськості перед владними структурами; лобіювання за прийняття або зміни відповідного законодавства; участь у консультаціях і робочих групах з розробки нових нормативно-правових актів, а також у процесах узгодження та прийняття рішень у цій сфері. Отже, громадські організації використовують свої знання, досвід та ресурси для активної участі в формуванні політики захисту прав споживачів з метою покращення умов споживання та захисту інтересів громадян [48].

Спеціалізовані громадські організації спроможні здійснювати дослідження та проводити експертизу в сфері захисту прав споживачів шляхом збору, аналізу і оцінювання різноманітної інформації споживацької сфери, яка включає статистичні дані, аналітичні звіти, результати опитувань та інші джерела. Такі дослідження охоплюють різноманітні аспекти, і зокрема, якість товарів і послуг, рівень відповідності виробів нормативам і стандартам, прозорість умов угод та інші аспекти споживчої діяльності. Експертні оцінки громадських організацій сприяють формуванню обґрунтованих рекомендацій та чинників впливу на формування ефективної політики захисту прав споживачів та створенню сприятливого споживацького середовища.

Перелічені функції громадських організацій у споживацькій сфері є вкрай важливими завдяки таким ефектам:

- моніторинг та аналіз – забезпечують систематичне стеження за ситуацією та виявлення проблеми у цій сфері;
- превентивна просвітницька робота – підвищує обізнаність споживацької спільноти та навички користування своїми правами;
- адвокатська практика та захист прав – надають конкретну допомогу та підтримку споживачам у вирішенні їхніх проблем;

– лобіювання та участь у формуванні політики – сприяють впливу на прийняття законодавчих актів і політичних рішень у цій сфері;

– дослідження та експертиза – надають обґрунтовані рекомендації для покращення законодавства та практики захисту прав.

Дуже часто громадські організації грають вирішальну роль у контролі захисту прав споживачів у якості посередників між споживачами та різноманітними структурами, що надають товари та послуги, порушуючи справедливість і захисту прав споживачів. Ефективність такої громадської діяльності забезпечується різноманітними механізмами контролю, а саме:

– спостереження за ситуацією на ринку та аналіз інформації про виявлені порушення;

– виявлення тенденції щодо порушень та оцінювання ефективності захисних заходів;

– проведення освітніх заходів і консультацій;

– надання юридичних порад, допомоги у веденні судових справ.

При цьому, особливу роль грає співробітництво громадських організацій з владними структурами, що наочно відображує табл. 3.3.

Таблиця 3.3

### **Співробітництво громадських організацій із владними структурами**

| Механізм                    | Опис                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Представництво інтересів    | громадські організації виступають як голос споживачів перед владними структурами; забезпечують комунікацію та співпрацю з урядовими та законодавчими органами                             |
| Лобіювання                  | організації активно лобіюють за прийняття відповідних законодавчих ініціатив; надають експертні висновки та рекомендації урядовим структурам та законодавчим органам                      |
| Участь у розробці політики  | громадські організації беруть активну участь у розробці політики захисту прав споживачів; надають консультації та експертні думки з питань політики та законодавства                      |
| Моніторинг                  | організації ведуть моніторинг дотримання законодавства щодо прав споживачів та вживають заходів у разі виявлення порушень                                                                 |
| Спільні проекти та програми | громадські організації співпрацюють з владними структурами у реалізації спільних проектів та програм, спрямованих на покращення правового середовища та підвищення обізнаності споживачів |

Наведені в табл. 3.3 механізми співробітництва громадських організацій та владних структур у сфері захисту прав споживачів відображають такі важливі аспекти, як представництво інтересів, лобіювання, участь у розробці політики, моніторинг та спільні проекти, які сприяють зміцненню захисту прав споживачів, покращенню якості послуг і товарів на ринку, конкурентоспроможності ринкового середовища.

В Україні існує кілька громадських організацій, які активно займаються захистом прав споживачів та підвищенням якості товарів і послуг, серед яких найбільш відомі такі:

- Всеукраїнська центральна спілка споживчих товариств – найбільша громадська організація, яка об'єднує споживчі товариства та організації з різних регіонів країни; співпрацює з органами державної законодавчої та виконавчої влади України через участь своїх представників у Раді промисловців і підприємців при Кабінеті Міністрів України, а також відповідних робочих групах при Міністерстві освіти і науки, Державній регуляторній службі України, громадських радах при Міністерстві економічного розвитку та Міністерстві аграрної політики, Торгово-промисловій палаті та ряді комітетів Європейської Бізнес Асоціації; представляє Україну у міжнародному вимірі, зокрема, щодо налагодження контактів з закордонними колегами, обмін досвідом, участь у прийнятті рішень світовою кооперативною спільнотою;

- асоціація захисту прав споживачів «Споживчий захист» – орієнтована на надання юридичної допомоги споживачам і підтримку у вирішенні конфліктів з продавцями;

- асоціація захисту прав споживачів «Відкритий світ» – активно працює над популяризацією знань про права споживачів, проводить освітні та навчальні заходи;

- громадська організація «Спілка споживачів України» – займається захистом прав споживачів і реалізацією заходів з підвищення освіченості споживачів [4].

Безумовно, органи виконавчої і законодавчої влади визначають політику захисту прав споживачів шляхом прийняття законодавства; розроблення та впровадження різних програм і заходів; контролю за їх виконанням і наданням підтримки громадським організаціям та іншим структурам сфери захисту прав споживачів. Законодавча діяльність забезпечує правову основу цієї сфери, розробка політики – створення стратегій та програм, контроль і нагляд – відповідають за виконання законодавства та реагування на порушення.

Ефективність діяльності розглянутих владних структур забезпечується завдяки їх співпраці із громадськими організаціями за такими напрямками:

- залучення до розробки відповідної – включає консультування під час розробки відповідного законодавства та стратегій у форматах громадських слухань, робочих груп та ін.;
- моніторинг і звітність – передбачає участь громадських організацій у статусі моніторів дотримання законодавства, які керуються результатами незалежних досліджень, даних про порушення при звітуванні владним структурам;
- освітня й інформаційна діяльність – орієнтована на участь громадських організацій можуть у відповідних інформаційних кампаніях та освітніх програмах у різних форматах, включаючи цифрові платформи;
- представництво споживачів у вирішенні конфліктів – включає допомогу в підготовці скарг, проведенні переговорів, представництво споживачів у судових процесах;
- захист прав груп споживачів – передбачає розробку спеціальних програм та ініціатив задля вирішення унікальних проблем цих груп (діти, люди з обмеженими можливостями, люди похилого віку).

Отже, взаємозв'язок між органами влади та громадськими організаціями відображає важливий аспект демократичного управління, що сприяє більшій відкритості, прозорості та відповідальності влади, а також

сприяє розвитку громадянського суспільства та підвищенню рівня демократії в країні.

Такий же висновок можна зробити стосовно важливої ролі медіа у цій сфері, які забезпечують інформаційну підтримку захисту прав споживачів завдяки виконанню таких функцій:

- інформаційна – передбачає поширення різноманітної інформації про права, обов'язки та можливості споживачів;
- освітньо-просвітницька – передбачає проведення різноманітних освітніх заходів для сприяння обізнаності споживачів щодо їхніх прав та можливостей захисту;
- моніторингова – передбачає систематичне відстеження та аналіз ситуацій, пов'язаних з порушеннями прав споживачів;
- комунікаційна – передбачає створення платформи для публічного обговорення та висловлення думок щодо захисту прав споживачів;
- мобілізаційна – забезпечує активізацію громадської участі та мобілізацію громадянського суспільства на вирішення проблем споживчої сфери.

Вкрай важливо, що журналісти грають ключову роль у виявленні порушень прав споживачів та впливі на громадську думку, адже вони першими виявляють факти недобросовісної торгівлі, шахрайства, низької якості товарів і послуг та активізують громадян щодо вирішення цих питань.

Таким чином, прагматичні аспекти щодо формування інноваційної політики захисту прав споживачів у контексті ключової ролі громадського контролю охоплюють такі його функції, як моніторинг та аналіз (забезпечують систематичне стеження за ситуацією та виявлення проблеми у цій сфері); превентивна просвітницька робота (підвищує обізнаність споживацької спільноти та навички користування своїми правами); адвокатська практика та захист прав (надають конкретну юридичну допомогу та консультаційну підтримку споживачам у вирішенні їхніх проблем); лобіювання та участь у формуванні політики (через співпрацю з

урядовими та законодавчими органами сприяють впливу на прийняття законодавчих актів і політичних рішень у цій сфері); дослідження та експертиза (надають обґрунтовані рекомендації для покращення законодавства та практики захисту прав); представництво споживачів та посередництво у вирішенні спірних ситуацій з виробниками або постачальниками товарів чи послуг (забезпечує переговорний процес зі сторонами конфлікту, відстоювання права споживачів у судових процесах або на адміністративних засіданнях). Спільна дія владних структур, громадського контролю та медіа сприяє не лише виявленню порушень, але й впливає на формування політики захисту прав споживачів, спрямовуючи увагу на проблеми та потреби споживачів і сприяючи ухваленню відповідних рішень та законодавчих актів.

## ВИСНОВКИ

У результаті проведення кваліфікаційного дослідження вирішено завдання щодо узагальнення теоретичних засад публічного управління сферою захисту прав споживачів в Україні та висвітлення його сучасних пріоритетів і прагматичних аспектів формування інноваційної політики захисту прав споживачів у контексті ключової ролі громадського контролю.

Одержані в процесі дослідження результати дозволяють сформулювати наведені нижче узагальнення, висновки та рекомендації.

1. Результати генезису формування та розвитку сфери захисту прав споживачів у контексті її понятійно-категоріального апарату вказують на давні коріння законодавчого оформлення цього явища, започаткованого прогресивною інтелігенцією та видатними людьми, а значно пізніше підтримане робочим середовищем.

Результати дослідження організаційних аспектів формування та впровадження механізмів публічного управління сферою захисту прав споживачів вказують на різноманітні засади й інструменти, орієнтовані на створення ефективної системи захисту, зокрема, такі, як використання спеціалізованих органів, взаємодія з громадськістю, інформаційна прозорість, система повноважень та відповідальності, співпраця з суб'єктами господарювання; освіта та розвідка; державно-приватне партнерство; прагнення до інновацій, громадської участі та міжнародної співпраці щодо захисту прав споживачів в умовах сучасного глобалізованого світу.

2. Аналіз кращих світових практик публічного управління сферою захисту прав споживачів вказує на домінування таких ключових аспектів управління, як інформаційна підтримка й освітні програми для споживачів; механізми врегулювання спорів між споживачами та постачальниками; урядове регулювання у сфері безпечності і якості товарів через стандарти та сертифікацію, а також регулярні інспекції; впровадження інновацій та сучасних інформаційно-комунікаційних технологій; створення

спеціалізованих органів. Також міжнародний досвід впровадження інноваційних інструментів акцентує увагу управлінців на наявність достатніх фінансових ресурсів, щоб гарантувати їх ефективність і результативність у публічному управлінні сферою захисту прав споживачів; чіткої взаємодії між інститутами бізнесу, держави та суспільства; відповідного рівня обслуговуючого людського ресурсу у контексті надання якісних послуг; політичної волі стосовно інноваційних змін в управлінні у контексті розробки комплексної системи забезпечення (нормативно-правові, кадрові, науково-методичні, інформаційні, фінансові та мотиваційні ресурси) та ін.

3. Результати аналізу нормативно-правових аспектів публічного управління сферою захисту прав споживачів засвідчують факт регулювання взаємодії між владними структурами та громадянами у цій сфері на підставі відповідної нормативно-правової бази; якості і безпечності продукції; процедур розгляду скарг; антимонопольного законодавства. До недоліків законодавства можна віднести неврегульованість питань захисту споживчих прав у сфері електронної торгівлі; відсутність ефективних механізмів захисту від недобросовісної торговельної діяльності; неефективний захист прав споживачів у гарантійному обслуговуванні продукції; відсутність механізмів врахування сучасних технологічних і ринкових реалій; невідповідний рівень механізмів контролю та виконання встановлених правил і норм; низький рівень відповідності міжнародним стандартам захисту прав споживачів.

Інституціональні особливості публічного управління сферою захисту прав споживачів забезпечують спроможність її ключових суб'єктів контролювати баланс між інтересами підприємств і правами споживачів; сприяють забезпеченню справедливих і безпечних умов взаємодії між споживачами та підприємцями; зв'язок цього процесу із супутньою громадською участю як ключовим елементом демократії, що гарантує врахування різноманітних поглядів та інтересів громадян у прийнятті рішень, сприяючи відкритості та взаємодії між владою та громадянами.

Проблемні питання впровадження механізмів публічного управління сферою захисту прав споживачів актуалізовані, переважно, процесами підготовки України до вступу у європейську спільноту у якості країни-члена Європейського Союзу, а також обмеженнями воєнного стану; фінансовою кризою; низьким рівнем контролю та відповідальності виробників; низьким рівнем освіченості і активності споживачів; недосконалістю законодавчої бази та ін.

4. Сучасні концептуальні підходи до удосконалення механізмів публічного управління сферою захисту прав споживачів охоплюють аспекти забезпечення справедливості та реального захисту їх інтересів; високої якості товарів і послуг; підвищення довіри між споживачами та підприємцями, реалізація яких обумовлює переорієнтацію на інноваційний тип управління з позицій забезпечення інституціональної структури потребам суспільства та бізнесу, зниження вартості управління, забезпечення прозорості діяльності, розширення можливості для економічного та соціального розвитку, зниження рівня корупції та підвищення рівня безпеки та задоволеності громадян.

Удосконалення державно-приватного партнерства як спільної роботи громадських організацій, бізнес-структур і владних структур у публічному управлінні сферою захисту прав споживачів пов'язано із комплексним використанням таких його механізмів, як моніторинг і нагляд за дотриманням прав споживачів; поширення корисної інформації та підвищення обізнаності споживачів щодо їхніх прав і можливостей захисту; співпраця у проведенні розслідувань їх порушень; судова допомога та правова підтримка; вирішення спорів у споживачькій сфері альтернативними методами; зміцнення правової культури та освіти; співпраця у формуванні стандартів якості та безпечності товарів і послуг та ін.

5. Прагматичні аспекти щодо формування інноваційної політики захисту прав споживачів у контексті ключової ролі громадського контролю охоплюють такі його функції, як моніторинг та аналіз; превентивна просвітницька робота; адвокатська практика та захист прав; лобіювання та

участь у формуванні політики; дослідження та експертиза; представництво споживачів та посередництво у вирішенні спірних ситуацій з виробниками або постачальниками товарів чи послуг. Спільна дія владних структур, громадського контролю та медіа сприяє не лише виявленню порушень, але й впливає на формування політики захисту прав споживачів, спрямовуючи увагу на проблеми та потреби споживачів і сприяючи ухваленню відповідних рішень та законодавчих актів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аль-Атті І. Механізми формування ефективної взаємодії влади та громадськості як основи удосконалення системи публічного управління. *Публічне управління: концепції, парадигма, розвиток, удосконалення*. № 2, 2022 р. С. 6–30. URL: <https://pa.journal.in.ua/index.php/pa/article/view/39/48>. (дата звернення: 27.04.2026).
2. Банасевич І. І. Елементи цивільно-правового статусу споживача. *Науковий вісник публічного та приватного права*. № 5. Т. 1. 2019 р. С. 42–47.
3. Бобось О. Аналіз існуючих механізмів захисту прав споживачів в Україні. *Актуальні питання у сучасній науці*. № 3, 2024 р. С.156–165.
4. Бобось О. Взаємодія між державними органами та недержавними акторами у публічному управлінні захистом прав споживачів. *Публічне управління та митне адміністрування*. № 3 (38), 2023 р. С.17-20.
5. Бобось О. Вплив механізмів на підвищення ефективності публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні. Держава та регіони. Серія: Публічне управління і адміністрування, 2023 р., № 4 (82). С. 105–109.
6. Бобось О. Електронне управління в сфері захисту прав споживачів в Україні: технологічні інновації та виклики. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. № 9, 2023 р. URL: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2023.9.13> (дата звернення: 27.04.2026).
7. Бобось О. Л. Трансформація публічного управління в контексті глобалізаційних викликів: від традиційних моделей до інноваційних стратегій в сфері захисту прав споживачів. *Глобалізаційні виклики: урядування майбутнього : матеріали щоріч. Міжнар. наук.- практ. конф. (Київ, 24 квіт. 2024 р.) / за заг. ред. Л. Г. Комахи, Т. П. Паламарчук. Київ : ННІ ПУДС КНУ, 2023. С.52–54.*
8. Бобось О., Майстренко К. Виклики та перспективи розвитку сфери захисту прав споживачів в Україні: емпіричне дослідження. *Публічне*

управління і адміністрування в Україні. № 38, 2023 р. С. 233–238. URL: <https://doi.org/10.32782/rma2663-5240-2023.38.42> (дата звернення: 27.04.2026).

9. Бургуані, Т., Рогачова Г.А., Серьогін О.Ю. Право та політика ЄС у сфері захисту прав споживачів. Київський нац. ун-т ім. Тараса Шевченка. К., 2003 р. С. 184.

10. Бурлака О. С. Захист прав споживачів в умовах воєнного стану в Україні. Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції. № 3. 2022. С. 28–33.

11. Вегера С. А., Єрохіна А. С., Максименко К. О., Притульська Н. В., Ханик-Посполітак Р. Ю. Основи споживчих знань: Навчальний посібник для вищих навчальних закладів. К.: «К.І.С.», 2008 р. С. 192.

12. Горблянський В. Я. Формування законодавства про захист прав споживачів у сфері послуг. Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України: Збірник наукових статей. Івано-Франківськ, 2017. Випуск 43. С. 210- 221.

13. Голяк Л. В Інститут спеціалізованого омбудсмена щодо захисту прав споживачів: досвід Австралії та Нової Зеландії. Вісник Запорізького національного університету. URL: <http://www.stattionline.org.ua/pravo/76/12278-institut-specializovanogo-ombudsmana-shhodo-zaxistu-prav-spozhivachiv-dosvidavstrali%D1%97-ta-novo%D1%97-zelandi%D1%97.html>. (дата звернення: 20.04.2026).

14. Горохова Т. В. Вплив розвитку цифрових технологій на поведінку споживачів. Вісник аграрної науки Причорномор'я. Вип. № 4. 2021. С. 45–54. URL: <https://visnyk.mnau.edu.ua/statti/2021/n112/n112v42021gorohova.pdf> (дата звернення: 20.10.2025).

15. Господарський кодекс України 16 січня 2003 року № 436. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15> (дата звернення: 20.04.2026).

16. Голікова С.В. Про синдиків, омбудсменів і наші права. URL: [https://dt.ua/energy\\_market/pro-sindikiv-ombudsmeniv-i-nashi-prava-.html](https://dt.ua/energy_market/pro-sindikiv-ombudsmeniv-i-nashi-prava-.html).

(дата звернення: 20.04.2026).

17. Гостєва О. М. Європейський досвід взаємодії органів державної влади та громадських організацій. Державне управління: удосконалення та розвиток. № 9, 2017 р. URL : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1124>. (дата звернення: 20.04.2026).

18. Грабовська Г. М. Форми та способи захисту прав споживачів у випадку придбання ними товарів неналежної якості. *Право і суспільство*. № 4, 2014 р. С. 62–67. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pis\\_2014\\_4\\_13](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pis_2014_4_13) (дата звернення: 20.04.2026).

19. Грицяк, Н. В., Твердохліб, О. С. Практичні аспекти застосування технологій аналізу даних великих масивів (Big Data) в публічному управлінні. Ефективність державного управління, (64), 2020, С.121–235.

20. Громико О. І. Сучасний стан та напрями удосконалення механізмів державного управління в умовах розвитку інформаційного суспільства. Державне управління: удосконалення та розвиток. № 8, 2018 р.

21. 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> (дата звернення: 20.10.2023).

22. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів : вебсайт. URL: <https://dpss.gov.ua/>(дата звернення: 26.04.2026).

23. Державна служба статистики України: вебсайт. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>. (дата звернення: 20.04.2026).

24. Державне управління в умовах кризових ситуацій URL: <https://pdp.nacs.gov.ua/courses/derzhavne-upravlinnia-v-umovakh-kryzovykh-sytuatsii> (дата звернення: 27.04.2026).

25. Десятнюк О., Сідляр В. Фіскальне регулювання споживчого ринку України. Світ фінансів. 2020. № 1 (62). URL : <http://sf.wunu.edu.ua/index.php/sf/article/view/1297> (дата звернення:

21.04.2026).

26. Дудла І. О. Захист прав споживачів: навч. пос. К.: Центр учбової літератури. 2007 р. 448 с.

27. Європейський контекст розвитку системи захисту прав споживачів. Захист прав споживачів. № 1, 2012 р. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/32609115.pdf> . (дата звернення: 01.02.2026).

28. Євсюкова О. В. Напрями адаптації досвіду функціонування канадської моделі системи надання публічних послуг у контексті побудови сервісна-орієнтованої держави в Україні. Державне управління. № 2, 2019 р. С. 48–53 URL : [https://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2019/2\\_2019/11.pdf](https://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2019/2_2019/11.pdf) (дата звернення: 01.02.2026).

29. Євтушевська О. В. Внутрішні чинники поведінки споживачів на ринку. Інвестиції: практика та досвід. № 3, 2017 р. С. 42–45.

30. Єдиний цифровий ринок та інші програми цифрового співробітництва з ЄС. «Львівська політехніка». Юридичні науки. 2014. № 807. С. 41–45. URL: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/vnulpurn\\_2014\\_807\\_9.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/vnulpurn_2014_807_9.pdf). (дата звернення: 01.02.2024).

31. Завертнева-Ярошенко В. А., Кисель А. С. Проблеми гармонізації законодавства України та Європейського союзу в сфері захисту прав споживачів. Правова держава. № 19, 2018 р. URL : <http://pd.onu.edu.ua/article/view/140769/137840> (дата звернення: 01.02.2026).

32. Захист прав інтелектуальної власності: норми міжнародного і національного законодавства та їх правозастосування. Практичний посібник. К.: «К.І.С», 2007 р. С. 448.

33. Захист прав споживачів в Україні. URL: <https://www.civic-synergy.org.ua/wp-content/uploads/2018/04/2017.ua-eu-assoc.consumer-protection.pdf>. (дата звернення: 01.02.2026).

34. Захист прав споживачів у Європейському у Союзі URL: <https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/c69e0e29-e308-4090-bb12-73d1bf9580a0/content> (дата звернення: 01.02.2026).

35. Захист прав споживачів у Європейському Союзі та Україні: аналіт. Звіт. Спільний проект Європейського Союзу та програми розвитку Організації Об'єднаних Націй; Спільнота споживачів та громадські об'єднання К., 2007. С. 36.
36. Захист прав споживачів. URL: <https://www.metlife.ua/support-centreclientsrights/> (дата звернення: 01.02.2026).
37. Захист прав споживачів. URL: [https://zp.edu.ua/sites/default/files/konf/metodychka\\_konspekt\\_zps.pdf](https://zp.edu.ua/sites/default/files/konf/metodychka_konspekt_zps.pdf) (дата звернення: 01.02.2026).
38. Іваненко Л. М., Язвінська О. М. Захист прав споживачів: підручник. Київ.: Юрінком Інтер, 2014 р. С. 496.
39. Князева Т. В., Шевченко А. В. Організаційно-економічні заходи зовнішньоекономічного регулювання захисту споживчого ринку України. Проблеми системного підходу. 2020. № 2 (76). С. 161–169.
40. Коліснікова Г. Суб'єктний склад зобов'язання, щодо відшкодування шкоди завданої споживачу. Право України. №7, 2010 р. С.210–213.
41. Колот А. М., Никифоров А. Є. Мотивація інноваційної діяльності: теорія і практика державного управління. Економіка та держава. № 5, 2008 р. С. 17–23.
42. Конак Є. І. Особливості процесів захисту прав споживачів в Україні. Молодий вчений. № 2. 2017. С. 267–271. URL: [file:///C:/Users/1/Downloads/molv\\_2017\\_2\\_66.pdf](file:///C:/Users/1/Downloads/molv_2017_2_66.pdf) (дата звернення: 01.02.2026).
43. Конвенція Організації Об'єднаних Націй про визнання та приведення до виконання іноземних арбітражних рішень. URL: [https://icac.org.ua/wp-content/uploads/Text-of-UN-Convention\\_New-York-1958-4.pdf](https://icac.org.ua/wp-content/uploads/Text-of-UN-Convention_New-York-1958-4.pdf). (дата звернення: 01.02.2026).
44. Конституція України: Відомості Верховної Ради України (ВВР), від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 27.04.2024).
45. Крегул Ю. І., Радченко О. Ю. Захист прав споживачів фінансових

послуг : монографія, Київ, 2018. 264 с.

46. Криволапов Б. М. Захист прав споживачів фінансових послуг під час укладення контрактів на відстані (порівняльний аналіз законодавства ЄС та України). Часопис Київського університету права. № 1, 2013р. С. 304–307.

47. Кримінальний кодекс України від 05 квітня 2001р. № 2341-III URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/2341-14>. (дата звернення: 01.02.2026).

48. Крупник А. С. Громадський контроль: сутність та механізми здійснення. URL: [https://novyi-stryi.at.ua/gromkontrol/KRUPNYK\\_A\\_pro\\_grom\\_kontrol.pdf](https://novyi-stryi.at.ua/gromkontrol/KRUPNYK_A_pro_grom_kontrol.pdf). (дата звернення: 01.02.2026).

49. Лащак В. В. Лащак Т. В. Система захисту прав споживачів у провідних країнах світу. Наукові записки Національного університету “Острозька академія”, Економіка. № 25, 2014 р. URL: <https://ecj.oa.edu.ua/articles/2014/n25/5.pdf> (дата звернення: 01.02.2026).

50. Масик М. З. Зарубіжний досвід реалізації ДПП-проектів. Держава та регіони. Державне управління. № 1(61), 2018 р. С. 119–123.

51. Машиністова М. С. Особливості захисту прав споживачів на сучасному етапі розвитку цивільного законодавства. №1, 2018 р. С. 126–129.

52. Медончак М. М. Сучасний стан споживача України в умовах кризи. URL: <http://intkonf.org/medonchak-mm-suchasniy-stan-spozhyvacha-ukrayini-v-umovah-krizi/> (дата звернення: 01.02.2026).

53. Мазаракі Н. Медіація в Україні: проблеми теорії та практики. Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. 2016. № 1. С.92–96.

54. На шляху до єдиного цифрового ринку ЄС: електронна комерція, телекомунікації, довірчі послуги. 2021 р. URL : <https://ucerp.org.ua/doslidzhennya/na-shlyahu-do-yedynogo-czyfrovogo-rynku-yes-elektronna-komercziya-telekomunikacziyi-dovirchi-posludy.html> (дата звернення: 01.02.2026).

55. Парасюк М. В. Проблемні аспекти захисту прав споживачів в Україні. Науковий вісник: Ужгородського національного Університету. Право. 2017 р. № 44. С. 101–104.

56. Письменна О. П. Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг): монографія. Вінниця: Видавництво «Вінницька газета». 2009 р. С.160.

57. Притульська Н., Лига А. Система захисту прав споживачів: Досвід ЄС. Держава та економіка. № 3, 2018 р. С. 22–36.

58. Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції: Закон України від 19 травня 2011р. № 3390-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/3390-17> (дата звернення: 01.02.2026).

59. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг. Закон України 122-IX від 20.09.2019 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/122-20#Text> (дата звернення: 01.02.2026).

60. Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин: Закон України від 18 травня 2017 р. № 2042-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/2042-19> (дата звернення: 01.02.2026).

61. Про державно-приватне партнерство : Закон України від 01 лип. 2010 р. № 2404-VI. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2404-17> (дата звернення 21.10.2026).

62. Про електронну комерцію : Закон України від 3 вересня 2015 р. Відомості Верховної Ради України. 2015. № 45. Ст. 410.

63. Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року КМУ від 27 грудня 2017 р. № 983-р URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/983-2017-%D1%80> (дата звернення: 01.02.2026).

64. Про затвердження Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. Постанова КМУ від 2 вересня 2015р. № 667 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF#Text> (дата звернення: 01.02.2026).

65. Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності

та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів КМУ Постанова від 15 червня 2006 р. № 833 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/833-2006-%D0%BF> (дата звернення: 01.02.2026).

66. Про захист прав споживачів: Закон України, від 12 травня 1991 № 1023-XII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/1023-12> (дата звернення: 01.02.2026).

67. Про захист прав споживачів: Закон України, від 10.06.2023.3153-IX, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text> (дата звернення: 01.02.2026).

68. Про заходи щодо посилення державного захисту прав споживачів: Указ, Президент України від 12 січня 2002р. № 16/2002 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/16/2002> (дата звернення: 01.02.2026).

69. Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів: Закон України від 06 грудня 2018р. № 2639-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/2639-19>

70. Про медіацію: Закон України № 1875-IX, від 16.11.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-IX#Text> (дата звернення: 01.02.2026).

71. Про припинення заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду в умовах воєнного стану: Постанова КМУ від 13 березня 2022 р. № 303. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/303-2022-%D0%BF#Text> (дата звернення: 01.02.2026).

72. Про рекламу: Закон України від 03 липня 1996 р. № 270/96-ВР URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/270/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 01.02.2026).

73. Про схвалення Концепції розвитку електронної демократії в Україні та плану заходів щодо її реалізації: розпорядження Кабінету Міністрів України від 8 листопада 2017 р. № 797-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/797-2017-p>. (дата звернення: 01.02.2026).

74. Резолюція Генеральної Асамблеї ООН «Керівні принципи для

захисту інтересів споживачів» 2010 р. URL: <https://www.unian.ua/consumers/356993-rezolyutsiya-generalnoji-asambleji-oon-kerivni-printsipi-dlya-zahistu-interesiv-spojivachiv.html>. (дата звернення: 01.02.2026).

75. Сидорович О. С. Споживча кооперація на Лівобережній Україні в другій половині XIX ст. – на початку XX ст.: історичний аспект. (дата звернення: 10.04.2026)

76. Станкова І. М. Захист прав споживачів у цифрову епоху: досвід Китаю. С.66-71. URL: <http://www.naukovipraci.nuoua.od.ua/arhiv/tom25/11.pdf>. (дата звернення: 01.02.2026).

77. Стефанишин Н. М., Схаб-Бучинська Т. Я. Штучний інтелект в системі об'єктів цивільних прав. Електронне наукове видання «Аналітично-порівняльне правознавство». Вип. № 3. 2023. С. 126–131.

78. Траченко Л. А. Проблеми захисту прав споживачів в Україні в умовах євроінтеграційних процесів. Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки. № 65. 2021. С. 48–52.

79. Хижняк В. О. Стандарти ЄС щодо захисту прав споживачів: уроки для України. Науковий вісник: Херсонського державного університету. Економічні науки. 2017р. № 27. С. 99–102.

80. Цивільний процесуальний кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2004, № 40–41, 42, ст. 492.

81. Язвінська О. Система захисту прав споживачів в економічно високорозвинених країнах. Юридична Україна. №2, 2004 р. С. 55.

82. Яновицька Г. Б. Альтернативні способи врегулювання спорів за участю споживачів. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Юридичні науки. 2019. № 3. С. 58–63.

83. Яновицька Г. Б. Право споживача на належну якість продукції. Вісник Національної академії прокуратури України. Національна академія прокуратури України. 2015. № 3 (41). С. 46–50.

84. Яновицька Г. Б. Право споживачів на інформацію щодо харчових продуктів за законодавством України та ЄС. Науковий журнал «Приватне та

публічне право». 2018. № 3. С. 17–21.

85. Bobos O., Plazova T., Fihurna M., Kryvoshein V. Public policy in the context of political, military and financial risks: challenges and ways of implementation. *Revista Brasileira de Direito, Passo Fundo*, v. 19, n. 3, e4981, September-December, 2023. (P.1–22). URL: <https://doi.org/10.18256/2238-0604.2023.v19i3> (Last accessed: 09.02.2026).

86. Kruhlov V., Bobos O., Hnylianska O., Rossikhin V. & Kolomiiets Y. The Role of Using Artificial Intelligence for Improving the Public Service Provision and Fraud Prevention. *The Pakistan Journal of Criminology*. Vol 16, No 02, April–June 2024. (P: 913–928). URL: <https://doi.org/10.62271/pjc.16.2.913.928> (Last accessed: 09.02.2026).