

Центральноукраїнський національний технічний університет
Економічний факультет
Кафедра «Економіки, менеджменту та комерційної діяльності»

«Допущена до захисту»
Зав. кафедри ЕМКД
_____ к.е.н., доц.
Тетяна РЯБОВОЛИК
« _____ » _____ 20__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти
на тему:
«Аналіз ефективності заходів державної політики щодо захисту прав
споживачів на ринку послуг»

Виконала здобувачка вищої освіти
4курсу, групи ПА-20
ОПП «Публічне управління та
адміністрування»
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
_____ Єлизавета БАРАДУЛІНА
« _____ » _____ 2024 р.

_____ к.е.н., доц.
Наталія ГЛЕВАЦЬКА
« _____ » _____ 2024 р.

Рецензент _____

Завідувачу кафедри ЕМКД
Тетяна РЯБОВОЛИК
здобувача вищої освіти 4 курсу
спеціальності 281 «Публічне управління
та адміністрування»
ОПП «Публічне управління та
адміністрування» _____

(прізвище, ініціали, підпис)

ЗАЯВА

Здобувач вищої освіти Барадуліна Є.С.

(прізвище, ініціали, підпис)

Даною заявою я підтверджую, що був проінформований про права та обов'язки здобувача вищої освіти Університету, про правила, що стосуються перевірки оригінальності кваліфікаційних робіт, викладеними в «Положенні про процедуру впровадження антиплагіатної системи у Центральноукраїнському національному технічному університеті».

Тому заявляю, що я згоден на обробку моїх письмових робіт у відповідності з антиплагіатними процедурами Університету, а також на архівування цих робіт в базу даних репозитарію згідно з антиплагіатними правилами і процедурами Університету.

Заявляю, що моя кваліфікаційна робота виконана самостійно і не містить елементів плагіату. Всі запозичення з друкованих та електронних інформаційних та літературних джерел мають відповідні посилання.

Я також свідомий того, що у випадку, якщо робота написана мною, за рішенням Комісії університету буде містити факти плагіату, це буде підставою для відмови в допуску роботи до захисту та застосування заходів дисциплінарної та академічної відповідальності, або, якщо коефіцієнт подібності буде перевищений, робота буде повернута на доопрацювання.

Робота для перевірки Університетом надається в друкованому та електронному варіанті. Електронна версія моєї роботи збігається (ідентична) з друкованою.

25.04.2024 р.

Підпис _____

Завідувачу кафедри
економіки, менеджменту та
комерційної діяльності
К.е.н., доц.
Тетяна РЯБОВОЛИК
здобувача вищої освіти
4 курсу, групи ПА-20
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
Барадуліної Єлизавети Сергіївни
(П.І.П/б, повністю)

Заява

Прошу дозволити мені виконання кваліфікаційної роботи за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти на тему:

Аналіз ефективності заходів державної політики щодо захисту прав споживачів на ринку послуг

назва теми

за матеріалами практики на підприємстві Департамент з питань економічного розвитку Кропивницької міської ради.

назва підприємства

“ ____ ” _____ 20__ р.

підпис

“Згоден” – науковий керівник

підпис

“ ____ ” _____ 20__ р.

Центральноукраїнський національний технічний університет
Економічний факультет
Кафедра економіки, менеджменту та комерційної діяльності
Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)
Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ
завідувач кафедри ЕМКД
Тетяна РЯБОВОЛИК

«_____» _____ 2024 року

**ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ
ЗА ПЕРШИМ (БАКАЛАВРСЬКИМ) РІВНЕМ ВИЩОЇ ОСВІТИ**

_____ Барадуліній Єлизаветі Сергіївні _____
(прізвище, ім'я, по батькові)

- Тема роботи
Аналіз ефективності заходів державної політики щодо захисту прав споживачів на ринку послуг
- Керівник роботи Глевацька Наталія Миколаївна, к. е. н., доц.
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)
- Строк подання роботи до захисту _____
- Мета та завдання кваліфікаційної роботи: є комплексний аналіз ефективності державної політики щодо захисту прав споживачів в Україні.
- Консультанти по роботі, із зазначенням розділів роботи

Розділ	Консультант	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Узагальнення матеріалів переддипломної практики		
2.	Огляд літературних джерел, узагальнення нормативних та законодавчих документів		
3.	Написання основного змісту кваліфікаційної роботи		
4.	Оформлення кваліфікаційної роботи		
5.	Рецензування кваліфікаційної роботи		
6.	Отримання відгуку наукового керівника		
7.	Представлення кваліфікаційної роботи на засіданні кафедри економіки, менеджменту та комерційної діяльності		

Дата видачі завдання

« ____ » _____ 20 __ р.

Підпис керівника _____

(прізвище та ініціали)

Завдання прийнято до виконання

« ____ » _____ 20 __ р.

Підпис здобувача

вищої освіти _____

(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Виконавець Барадуліна Єлизавета Сергіївна

Науковий керівник: Глевацька Наталія Миколаївна

Тема кваліфікаційної роботи: Аналіз ефективності заходів державної політики щодо захисту прав споживачів на ринку послуг

Метою роботи є комплексний аналіз ефективності державної політики щодо захисту прав споживачів в Україні.

Для реалізації цієї мети в роботі знайшли розв'язання наступні основні завдання:

- вивчити державну політику підтримки малого та середнього підприємництва в Україні;

- встановити основні напрямки та інструменти державної підтримки МСП;

- проаналізувати законодавство України, що регулює діяльність МСП;

- описати підтримку малих та середніх підприємств на місцевому рівні;

- виявити функції та обов'язки Центру підтримки підприємництва в місті Кропивницькому;

- розглянути підтримку МСП на регіональному рівні;

- дослідити підтримку МСП на державному рівні;

- розглянути механізми підтримки малих та середніх підприємств;

- узагальнити види та порядок отримання допомоги для МСП;

- виявити основні особливості та моменти, що потребують уваги при отриманні підтримки;

- описати грантові програми для малого та середнього підприємництва;

- дослідити особливості та порядок участі МСП у тендерах;

- вивчити державну політику оподаткування для різних груп підприємств та різних видів діяльності;

- оцінити вплив оподаткування на стратегії підприємств;

- розглянути національну стратегію доходів до 2030 року;

- визначити перспективи реформування системи оподаткування для підтримки різних груп підприємств.

Об'єкт дослідження – державна політика підтримки малого та середнього підприємництва (МСП) в Україні.

Предметом дослідження є механізми, інструменти та стратегії, які використовуються в контурі державної політики для підтримки малого та середнього підприємництва.

У першому розділі роботи детально розглянуто основи державної політики та нормативно-правове регулювання захисту прав споживачів на ринку послуг в Україні. Другий розділ роботи присвячений аналізу діяльності та ефективності захисту прав споживачів у Кіровоградській області, де розглянуто завдання, реалізацію та показники. У третьому розділі висвітлено пропозиції щодо підвищення ефективності державної політики захисту прав споживачів на ринку послуг в Україні в умовах євроінтеграції.

Наукова новизна дослідження полягає у наступному:

- визначені проблеми та шляхи вирішення в ефективності державної політики захисту прав споживачів в Україні;

- розглянуті нові підходи та виклики в державній політиці захисту прав споживачів у контексті євроінтеграції України;

- проаналізовані відмінні підходи та успішні приклади захисту прав споживачів у Європі.

Практична значущість роботи полягає у пропозиції впровадження ефективних методів, спрямованих на вдосконалення державної політики щодо захисту прав споживачів в Україні. Дослідження охоплює широкий спектр проблем та шляхів їх вирішення, що дозволяє розглянути тему з різних аспектів та знайти комплексні підходи до підвищення рівня захисту прав споживачів. Наведено успішні приклади захисту прав споживачів у Європі, що слугують зразком для адаптації та впровадження в Україні.

Апробація результатів дослідження та їх публікація. Основні наукові положення та висновки роботи були представлені автором на конференції «Сучасний стан економіки України: проблеми та перспективи розвитку». Матеріали цієї конференції увійшли до збірника X Обласної науково-практичної конференції учнів та здобувачів вищої освіти, що відбулася у місті Кропивницький 19 квітня 2024 року, організованої Центральноукраїнським національним технічним університетом (ЦНТУ). Збірник, обсягом 97 сторінок, включає статтю «Заходи державної політики щодо захисту прав споживачів на ринку послуг» на сторінках 6-8.

Кропивницький, 2024 рік.

Робота містить 6 рисунків, 3 таблиці, 44 літературних джерела.

Ключові слова: ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ, ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА, ЄВРОІНТЕГРАЦІЯ, НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА, КОНТРОЛЬ ЯКОСТІ ПОСЛУГ.

Annotation

Performer: Baradulina Yelyzaveta

Scientific: Hlevatska Nataliia

Topic of Qualification Work: Analysis of the Effectiveness of State Policy Measures for Consumer Rights Protection in the Service Market

The aim of this work is a comprehensive analysis of the effectiveness of state policy on consumer rights protection in Ukraine.

To achieve this goal, the work addresses the following main tasks:

- To study state policy supporting small and medium-sized enterprises (SMEs) in Ukraine;
- To establish the main directions and instruments of state support for SMEs;
- To analyze the legislation of Ukraine regulating SME activities;
- To describe support for small and medium-sized enterprises at the local level;
- To identify the functions and responsibilities of the Entrepreneurship Support Center in Kropyvnytskyi city;
- To consider SME support at the regional level;
- To investigate SME support at the state level;
- To examine the mechanisms of support for small and medium-sized enterprises;
- To summarize the types and procedures for obtaining assistance for SMEs;
- To identify key features and moments requiring attention when receiving support;
- To describe grant programs for small and medium-sized enterprises;
- To investigate the features and procedures for SME participation in tenders;
- To study the state tax policy for different groups of enterprises and various types of activities;
- To evaluate the impact of taxation on enterprise strategies;
- To consider the national revenue strategy until 2030;
- To determine the prospects for reforming the taxation system to support different groups of enterprises.

The object of the study is the state policy supporting small and medium-sized enterprises (SMEs) in Ukraine.

The subject of the study is the mechanisms, tools, and strategies used in the framework of state policy to support small and medium-sized enterprises.

The first chapter of the work details the foundations of state policy and the regulatory framework for consumer rights protection in the service market in Ukraine. The second chapter is dedicated to the analysis of activities and the effectiveness of consumer rights protection in the Kirovohrad region, considering tasks, implementation, and indicators. The third chapter presents proposals for improving the effectiveness of state policy for consumer rights protection in the service market in Ukraine under the conditions of European integration.

The scientific novelty of the study lies in the following:

- Identifying problems and solutions for the effectiveness of state policy on consumer rights protection in Ukraine;
- Considering new approaches and challenges in state policy on consumer rights protection in the context of Ukraine's European integration;
- Analyzing distinct approaches and successful examples of consumer rights protection in Europe.

The practical significance of the work lies in proposing the implementation of effective methods aimed at improving state policy on consumer rights protection in Ukraine. The research covers a wide range of problems and their solutions, allowing the topic to be considered from different aspects and finding comprehensive approaches to enhancing the level of consumer rights protection. Successful examples of consumer rights protection in Europe are provided, serving as models for adaptation and implementation in Ukraine.

Approval of research results and their publication. The main scientific provisions and conclusions of the work were presented by the author at the conference "The Current State of the Ukrainian Economy: Problems and Development Prospects". The materials of this conference were included in the collection of the X Regional Scientific and Practical Conference of students and higher education seekers, held in Kropyvnytskyi on April 19, 2024, organized by the Central Ukrainian National Technical University (CNTU). The collection, with a volume of 97 pages, includes the article "State Policy Measures for Consumer Rights Protection in the Service Market" on pages 6-8.

Kropyvnytskyi, 2024.

The work contains 6 figures, 3 tables, and 44 literary sources.

Keywords: CONSUMER RIGHTS PROTECTION, STATE POLICY, EUROPEAN INTEGRATION, REGULATORY FRAMEWORK, SERVICE QUALITY CONTROL.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ОСНОВИ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ ТА НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА РИНКУ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	
1.1. Державна політика у сфері захисту прав споживачів	
1.2. Огляд міжнародних та національних нормативно-правових актів, що регулюють захист прав споживачів	
1.3. Аналіз основних принципів та методів захисту прав споживачів	
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У КІРОВОГРАДСЬКІЙ ОБЛАСТІ: ЗАВДАННЯ, РЕАЛІЗАЦІЯ ТА ПОКАЗНИКИ	
2.1. Департамент економічного розвитку Кропивницької міської ради: завдання, функції, права та структура діяльності	
2.2. Аналіз виконання Плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів	
2.3. Ефективності державної політики щодо захисту прав споживачів у Кіровоградській області: аналіз основних показників за 2019-2021 роки	
РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА РИНКУ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ЄВРОІНТЕГРАЦІЇ	
3.1. Ефективність державної політики захисту прав споживачів в Україні: проблеми та шляхи вирішення	
3.2. Ефективність державної політики щодо захисту прав споживачів в Україні: проблеми та шляхи вирішення	
3.3. Захист прав споживачів у Європі - успішні приклади	
ВИСНОВКИ	
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ОСНОВИ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ ТА НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА РИНКУ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	10
1.1. Державна політика у сфері захисту прав споживачів.....	10
1.2. Огляд міжнародних та національних нормативно-правових актів, що регулюють захист прав споживачів.....	14
1.3. Аналіз основних принципів та методів захисту прав споживачів.....	19
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У КІРОВОГРАДСЬКІЙ ОБЛАСТІ: ЗАВДАННЯ, РЕАЛІЗАЦІЯ ТА ПОКАЗНИКИ.....	25
2.1. Департамент економічного розвитку Кропивницької міської ради: завдання, функції, права та структура діяльності.....	25
2.2. Аналіз виконання Плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів.....	34
2.3. Ефективності державної політики щодо захисту прав споживачів у Кіровоградській області: аналіз основних показників за 2019-2021 роки.....	44
РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА РИНКУ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ЄВРОІНТЕГРАЦІЇ.....	59
3.1. Ефективність державної політики захисту прав споживачів в Україні: проблеми та шляхи вирішення.....	59
3.2. Ефективність державної політики щодо захисту прав споживачів в Україні: проблеми та шляхи вирішення.....	64
3.3. Захист прав споживачів у Європі - успішні приклади.....	72
ВИСНОВКИ	75
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	80
ДОДАТКИ.....	86

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

CE	Маркування для продуктів ЄС (Conformite Europeen – європейська відповідність)
CI (BOC)	Consumer International споживачів) (Всесвітня
ISO	Міжнародна організація зі стандартизації
ВРУ	Верховна Рада України
ВФС	Всеукраїнська Федерація Споживачів
ГК	Господарський кодекс
ГМО	Генетично модифікований організм
ДП	Державне підприємство
ДСТУ	Державний стандарт України
ЄС	Європейський Союз
ЖКП	Житлово-комунальні послуги
ЗУ	Закон України
КМУ	Кабінет Міністрів України
КТМ	Кодекс торговельного мореплавства
МОЗ	Міністерство охорони здоров'я
ООН	Організація Об'єднаних Націй
ПРООН	Програма розвитку ООН організація
Рада ЄЕС	Рада Європейського економічного співтовариства
СОТ	Світова організація торгівлі
США	Сполучені Штати Америки
УАС	Українська Асоціація споживачів
ЦК	Цивільний кодекс
ЦПК	Цивільний процесуальний кодекс

ВСТУП

Актуальність обраної теми кваліфікаційної роботи зумовлена кількома фундаментальними чинниками. По-перше, розвиток ринкових відносин та інтеграція України у європейський економічний простір вимагають від держави забезпечення високого рівня захисту прав споживачів. Це передбачено Конституцією України, яка ставить захист прав людини, у тому числі як споживача, в ранг найвищої соціальної цінності.

По-друге, актуальність даної проблематики зумовлена відсутністю цілісної та ефективної системи державного нагляду та контролю за захистом прав споживачів. Наявність конкурентних переваг у недобросовісних господарюючих суб'єктів внаслідок слабкої державної політики вказує на наявні недоліки у сфері регулювання та захисту інтересів споживачів. Така ситуація не лише впливає на рівень довіри населення до ринкових відносин, але й гальмує розвиток відповідального бізнесу та підвищення якості послуг.

По-третє, інтеграційні процеси та набуття Україною статусу кандидата на вступ до Європейського Союзу ставлять перед державою завдання не тільки приведення вітчизняного законодавства у відповідність до норм ЄС, але й забезпечення ефективності їх застосування. Враховуючи положення глави 20 Розділу 5 Угоди про Асоціацію між Україною та ЄС, націлені на забезпечення захисту прав споживачів, вивчення і адаптація найкращих європейських практик стає обов'язковим кроком.

Крім того, оскільки споживач виступає одним із ключових учасників ринкових відносин, стабілізація та розвиток внутрішнього ринку можливі тільки за умови його захищеності і задоволеності. Саме тому дослідження державної політики у сфері захисту прав споживачів, аналіз її ефективності та виправлення існуючих вад є важливим для забезпечення довгострокової стабільності та динамічного розвитку української економіки. Таким чином, дана тема має велике теоретичне та практичне значення, що забезпечує її актуальність для детального наукового вивчення.

Також значущість цієї роботи підсилюється сучасними викликами глобалізації та цифровізації економіки, які вносять нові аспекти в споживчі відносини, зокрема через зростання електронної комерції та міжнародної торгівлі. Ці зміни вимагають від держави не тільки адаптації законодавства, але й розробки ефективних інструментів контролю за дотриманням прав споживачів в умовах швидкої цифровізації.

Враховуючи вищезазначене, актуальність даної наукової роботи визначається потребою глибокого аналізу діючої системи захисту прав споживачів, виявленням та аналізом слабких місць, а також розробкою рекомендацій для зміцнення законодавчої бази та підвищення ефективності державного регулювання у цій сфері. Наведене дослідження сприятиме підвищенню обізнаності серед споживачів про їхні права, що є ключовим для створення здорових ринкових відносин і, відповідно, для стимулювання якісної конкуренції та захисту економічних інтересів споживачів.

Таким чином, дослідження спрямоване на вирішення нагальних проблем споживчої політики та розробку стратегічних рішень, які сприятимуть впровадженню змін у систему захисту прав споживачів в Україні. Це не лише важливо для вдосконалення національного законодавства, а й відіграє вирішальну роль у забезпеченні соціальної справедливості, підвищенні рівня довіри населення до інститутів державної влади і, в кінцевому підсумку, для досягнення стабільного економічного розвитку.

Метою дослідження є комплексний аналіз ефективності державної політики щодо захисту прав споживачів в Україні.

Завдання дослідження передбачає постановку і розв'язання конкретних завдань:

- дослідити державну політику у сфері захисту прав споживачів;
- провести огляд міжнародних та національних нормативно-правових актів, що регулюють захист прав споживачів;
- виконати аналіз основних принципів та методів захисту прав

споживачів;

- вивчити завдання, функції, права та структуру діяльності Департаменту економічного розвитку Кропивницької міської ради;
- провести аналіз виконання Плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів;
- оцінити ефективність державної політики щодо захисту прав споживачів у Кіровоградській області на основі аналізу основних показників за 2019-2021 роки;
- визначити проблеми та шляхи вирішення в ефективності державної політики захисту прав споживачів в Україні;
- розглянути нові підходи та виклики в державній політиці захисту прав споживачів у контексті євроінтеграції України;
- проаналізувати відмінні підходи та успішні приклади захисту прав споживачів у Європі.

Об'єктом даного дослідження є державна політика України щодо захисту прав споживачів, а також діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування, що реалізують цю політику.

Предметом дослідження є ефективність реалізації державної політики щодо захисту прав споживачів в Україні, яка оцінюється через аналіз звернень споживачів та результатів проведених перевірок дотримання законодавства про захист прав споживачів.

Методи дослідження. У процесі підготовки кваліфікаційної роботи було застосовано широкий спектр методів дослідження для досягнення поставлених цілей і завдань.

Спостереження використовувалося для збору первинної інформації щодо поточного стану захисту прав споживачів на місцевому, регіональному та державному рівнях. Це дозволило отримати реальні дані про ситуацію на ринку та поведінку суб'єктів господарювання.

Порівняння застосовувалося для аналізу різних підходів та стратегій захисту прав споживачів, що використовуються в Україні та інших країнах.

Це допомогло виявити найефективніші практики, які можуть бути впроваджені для покращення захисту прав споживачів.

Аналіз і синтез були основними методами при систематизації зібраних даних, виявленні ключових тенденцій та взаємозв'язків, а також при формуванні цілісного уявлення про стан та перспективи захисту прав споживачів. Аналіз дозволив виявити основні проблеми та тенденції, а синтез допоміг з'єднати розрізнені дані в єдину картину.

Статистичні методи включали аналіз даних щодо кількості звернень споживачів, проведених перевірок, підтверджених порушень та захищених прав споживачів. Це дозволило об'єктивно оцінити ефективність існуючих заходів захисту прав споживачів та визначити напрямки для вдосконалення.

Інформаційна база дослідження. Основними джерелами для написання роботи стали наступні:

- законодавчі акти України, включаючи кодекси та закони, що регулюють діяльність у сфері захисту прав споживачів. Ці документи визначають правові основи та регламентують діяльність органів державної влади у цій сфері;

- нормативно-правові акти та розпорядження, що регулюють діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування у сфері захисту прав споживачів. Ці документи допомагають зрозуміти механізми реалізації політики захисту прав споживачів на різних рівнях;

- монографії, статті та дослідження українських та зарубіжних авторів, що присвячені проблематиці захисту прав споживачів. Ці джерела надають глибоке теоретичне підґрунтя для аналізу та формування висновків;

- навчальні посібники та підручники з економіки, державного управління та права, які містять інформацію про основи захисту прав споживачів та організацію роботи відповідних органів;

- офіційні веб-сайти органів державної влади та місцевого самоврядування, що містять актуальну інформацію про діяльність цих органів у сфері захисту прав споживачів. Ці джерела забезпечують доступ до

нормативних документів, статистичних даних та аналітичних матеріалів;

- електронні бази даних та професійні форуми, де обговорюються питання захисту прав споживачів. Ці ресурси допомагають отримати додаткову інформацію та обмінятися досвідом з фахівцями у цій сфері;

- офіційні документи та матеріали Департаменту з питань економічного розвитку Кропивницької міської ради, які регламентують його діяльність у сфері захисту прав споживачів. Аналітичні звіти та огляди, підготовлені Департаментом або іншими органами, що стосуються розвитку захисту прав споживачів в регіоні, також були використані у дослідженні.

Наукове та практичне значення одержаних результатів можуть бути використані у подальших наукових дослідженнях та у практичній діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування для вдосконалення політики захисту прав споживачів в Україні. Це дозволить підвищити ефективність захисту прав споживачів, зміцнити довіру громадян до державних органів та забезпечити більш справедливі умови на ринку.

Апробація результатів дослідження та їх публікація. Основні наукові положення та висновки роботи були представлені автором на конференції «Сучасний стан економіки України: проблеми та перспективи розвитку». Матеріали цієї конференції увійшли до збірника Х Обласної науково-практичної конференції учнів та здобувачів вищої освіти, що відбулася у місті Кропивницький 19 квітня 2024 року, організованої Центральноукраїнським національним технічним університетом (ЦНТУ). Збірник, обсягом 97 сторінок, включає статтю «Заходи державної політики щодо захисту прав споживачів на ринку послуг» на сторінках 6-8.

Структура кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається з переліку умовних позначень, вступу, трьох розділів з підрозділами, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 83 сторінки. У роботі міститься таблиць, рисунків та додатків. Список використаних джерел розташований на чотирьох сторінках і включає найменувань, з яких джерел англійською мовою.

РОЗДІЛ 1

ОСНОВИ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ ТА НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА РИНКУ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1. Державна політика у сфері захисту прав споживачів

Державна політика у сфері захисту прав споживачів, реалізована в Україні, представляє собою складний та багатогранний процес, який потребує детальної координації національної системи з євроінтеграційними обов'язками країни. Згідно з положеннями статті 415 глави 20 розділу 5 Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом, Україна прийняла на себе зобов'язання забезпечити високий рівень захисту прав споживачів, що вимагає значних реформ для досягнення сумісності з системами захисту прав споживачів країн-членів ЄС [2]. Необхідність цих реформ підкреслює важливість послідовної державної політики, спрямованої на приведення вітчизняної системи захисту прав споживачів до європейських стандартів і принципів.

Проблематика визначення терміну «державна політика» у вітчизняних нормативно-правових актах залишається актуальною, адже наразі це поняття відсутнє, що ускладнює процес його правового регулювання. Пропонується визначити термін «державна політика» на основі аналізу інших видів державних політик і наукових досліджень у цій сфері, зокрема, враховуючи Закон України «Про засади внутрішньої та зовнішньої політики» [33]. Однак, як зазначає Д. В. Задихайло [15, с.214-221], прийняття цього закону лише актуалізувало проблему відсутності адекватного законодавчого забезпечення.

Наявність споживчої політики в європейському контексті, передбачена статтею 12 Договору про заснування ЄС, яка має бути врахована у будь-якій іншій європейській політиці, що впливає на споживачів, демонструє

необхідність інтеграції споживчої політики в засади внутрішньої та економічної політики України. Проте, нормативні акти, які вже існують, часто не включають споживчу політику у свою сферу регулювання, що є суттєвим пропуском.

Із аналізу дев'яти законодавчих актів, де визначено поняття «державна політика», можна зробити висновок, що державна політика розуміється як системна діяльність державних та місцевих органів влади, яка включає визначення цілей, застосування організаційно-економічних, господарських, фінансових, адміністративних та правових заходів. Такі заходи спрямовані на забезпечення взаємопов'язаності процесів з нормотворення, спрямування, регулювання, підтримки та розвитку, важливих для досягнення соціально значущих результатів в інтересах громадян, з активним залученням громадських організацій та стейкхолдерів.

Наукова література підкреслює, що державна політика, яка зосереджена на захисті прав споживачів, має велике значення у контексті взаємодії національних заходів із зобов'язаннями, прийнятими на міжнародному рівні. Враховуючи, що Україна, за положеннями статті 415 глави 20 розділу 5 Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом, покладає на себе обов'язок забезпечення високого рівня захисту прав споживачів, це ставить перед державою серйозні виклики. Ці обов'язки вимагають від України істотних перетворень, які є неможливими без послідовної державної політики, спрямованої на приведення вітчизняної системи захисту прав споживачів до європейських стандартів і принципів.

З іншого боку, державна політика в Україні часто розглядається через призму діяльності уряду та його здатності задовольняти потреби громадян через реалізацію цілей та завдань, як це описує О. Рябічко[40, с.72-76], що підкреслює роль уряду в задоволенні потреб і використанні можливостей. Однак О. В. Лаврук[25, с. 254-263], звертає увагу на циклічний характер процесу державної політики, який визначається як безперервна взаємодія різних взаємопов'язаних елементів та інституцій, що має за мету досягнення

кінцевих результатів. Така динаміка вимагає гнучкості та здатності адаптуватися до постійно змінних умов та потреб суспільства, що часто перевіряється в умовах міжнародних зобов'язань.

Також важливо зазначити, що друга група дослідників, таких як В. І. Андріяш [5], робить акцент на пріоритетній ролі суспільства в державній політиці, підкреслюючи, що державна політика має бути відображенням об'єктивних тенденцій суспільного розвитку та суб'єктивних суджень громадян. Цей підхід відповідає постіндустріальному розвитку, де основним фокусом є права та інтереси людини, а державна політика виступає як механізм виявлення і забезпечення суспільного інтересу.

Таким чином, аналіз ефективності державної політики в захисті прав споживачів вимагає не лише вивчення законодавчих рамок та їх впровадження, а й зрозуміння динаміки взаємодії держави з суспільством та зовнішніми партнерами, що є ключовим для досягнення балансу між національними інтересами та міжнародними зобов'язаннями.

Аналіз ефективності державної політики щодо захисту прав споживачів на ринку послуг потребує всебічного розуміння ролей, які відіграють держава і суспільство в цьому процесі. Д. В. Задихайло [16, с.214-221], інтегруючи думки обох груп вчених, підкреслює значення взаємодії та ефективного зворотного зв'язку із суспільством у формуванні та реалізації державної політики. Він наполягає на необхідності створення універсального механізму, що включатиме заходи щодо участі цивільного суспільства, державних і муніципальних органів у правовідносинах. Такий механізм повинен забезпечувати як формування, так і контроль за реалізацією політики в цілому і окремих її напрямів.

Сучасне законодавство України, яке включає Закон України «Про захист прав споживачів», не містить чіткого визначення поняття державної політики у цій сфері, що ускладнює розробку та імплементацію ефективних заходів [1]. Водночас, науковці, як В. К. Мамутов та О. О. Чувпило, наголошують на необхідності інтеграції цієї політики у ширший контекст

європейського антимонопольного та господарського права.

О. В. Зверєва та Є. В. Ромат розширюють поняття споживчої політики, визначаючи її як комплексну систему дій держави, спрямовану на регулювання споживчих питань у суспільстві. В. В. Толстоног вважає, що споживча політика має стимулювати розвиток споживчої культури населення і вдосконалення законодавства. Це підкреслює необхідність формування активної громадянської позиції та забезпечення прав та інтересів споживачів.

Значна увага має бути звернута і на формування правил поведінки виробників у відносинах із споживачами, як це зазначають В. Д. Мужайло, та О. О. Слободянюк [28, с. 265-271]. Створення суспільної атмосфери, в якій споживачі розуміють свої права і мають можливість їх захищати, є фундаментальним для ефективної споживчої політики.

Аналіз ефективності державної політики України щодо захисту прав споживачів в умовах сучасних викликів демонструє необхідність впровадження комплексних змін та адаптації до європейських стандартів. У контексті Резолюції Генеральної Асамблеї ООН № 70/186 та споживчого порядку денного Європейської комісії, Україна стикається зі складною задачею адаптації своєї політики у сфері захисту прав споживачів. Це стає ще більш важливим у світлі триваючої зовнішньої агресії з боку Росії, що ускладнює зовнішньоекономічну ситуацію та посилює ризик поширення недобросовісних комерційних практик.

Враховуючи, що українська система захисту прав споживачів часто орієнтована на ізольовану діяльність окремих державних органів без ефективного взаємодії із суспільством, існує серйозна потреба у її переосмисленні та реформуванні. На сьогодні Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, не маючи достатніх повноважень для координації широкомасштабних зусиль, виявляється не здатною ефективно реагувати на сучасні виклики. Це підкреслює важливість перегляду та розширення повноважень цього та інших органів у контексті євроінтеграційних процесів та вимог

європейського законодавства.

Розробка та впровадження всеосяжної стратегії захисту прав споживачів, яка б включала не тільки реформування існуючих структур, але й створення механізмів для ефективного взаємодії з громадськістю та забезпечення їх прав на якісні та безпечні товари та послуги, є ключовим аспектом зміцнення споживчих прав в Україні. Така політика допоможе не тільки захистити споживачів, а й підвищити загальний рівень довіри населення до державних інституцій, сприяючи стабілізації та розвитку національної економіки в умовах кризи.

1.2. Огляд міжнародних та національних нормативно-правових актів, що регулюють захист прав споживачів

Аналіз ефективності захисту прав споживачів на ринку послуг у розвинутих країнах наголошує на необхідності комплексного підходу, що охоплює широкий спектр законодавчих ініціатив. Законодавча база України, що регулює цю сферу, має понад сто законів та підзаконних актів, проте головним документом залишається Закон «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 року, який, попри свою піонерську роль у регіоні, виявився не зовсім адаптованим до нових ринкових реалій [1]. Це призвело до необхідності ряду змін, спрямованих на забезпечення відповідності українського законодавства європейським нормам, особливо з урахуванням сучасних викликів, таких як електронна комерція та гарантійне обслуговування.

Реформи 2005 року та подальші доповнення до закону, спрямовані на приведення його у відповідність з європейськими вимогами, виявились недостатніми для вирішення низки проблем, які стали очевидними в процесі їх практичного застосування. Це стосується, зокрема, прав споживачів у сферах, де швидке технологічне зростання і зміни споживацьких звичок випередили регуляторну рамку, таких як електронна комерція. Відповідно до

цього, в 2023 році було прийнято нову редакцію закону, яка має стати в нагоді не тільки для вирішення існуючих недоліків, але й для забезпечення майбутньої реактивності законодавства перед обличчям змінюваних ринкових умов.

Основні інновації нового закону включають забезпечення прав споживачів відносно нових ринкових феноменів, таких як маркетплейси та електронні агрегатори цін. Законодавець намагається впоратися з викликами, пов'язаними з цифровою торгівлею, визначаючи чіткі рамки для діяльності таких платформ, а також встановлюючи обмеження на діяльність суб'єктів господарювання, які порушують закон. Таким чином, новації закону спрямовані на забезпечення більш ефективного контролю і ширшого охоплення прав споживачів, що є критично важливим для забезпечення їхньої безпеки та довіри у сучасному, динамічно змінюваному ринковому середовищі.

В умовах сучасної диджиталізації ринку і зростання ролі електронної комерції, законодавство, яке регулює захист прав споживачів, мусить адаптуватися до нових реалій. Значну роль в цьому процесі відіграє оновлений Закон України «Про захист прав споживачів», що не тільки розширює сферу своєї дії на цифровий контент, але й впроваджує ряд важливих ініціатив [1]. Наприклад, продавці зараз зобов'язані інформувати споживачів про всі важливі оновлення продуктів, що містять цифровий контент, тим самим знімаючи з себе відповідальність за проблеми, що виникають в результаті невикористання цих оновлень.

Ключове нововведення закону - це детальне регулювання дистанційних продажів, що стає дедалі актуальнішим у світлі зростання електронної комерції. Закон забезпечує споживачам право отримувати повну інформацію про продукт, умови його придбання, включно з ціною, способами доставки та оплати, а також умовами повернення товару. Це сприяє більшій прозорості у відносинах між покупцями та продавцями та підвищує довіру до механізмів електронної торгівлі.

Окрім цього, закон вносить зміни щодо гарантійного обслуговування, визначаючи чіткі терміни та обов'язки продавців щодо ремонту чи заміни товарів. Так, встановлено, що гарантійний ремонт чи заміна товару мають бути здійснені протягом 14 днів після звернення споживача, якщо інше не передбачено домовленістю сторін.

Останніми роками особливу увагу приділяється безпеці харчових продуктів, що також знайшло відображення в законі. Регуляція цієї сфери передбачає зобов'язання продавців створювати умови для безпечного обігу продуктів, включаючи чітке маркування та інформування споживачів про склад і можливі ризики. Це стосується не тільки стандартних торговельних точок, а й онлайн-платформ.

Завершально, новий закон відкриває нові можливості для захисту прав споживачів, однак його ефективність буде залежати від реальної практики його застосування та відгуків споживачів, які стають все більш освіченими і вимогливими до якості товарів і послуг.

Аналіз державної політики щодо захисту прав споживачів у контексті новітніх законодавчих змін підкреслює тенденцію до зміцнення правових механізмів у сфері обслуговування та комерції, особливо у контексті поширення цифрових технологій. З огляду на виклики, викликані глобалізацією та зростанням цифрової економіки, сучасні положення Закону України «Про захист прав споживачів» від 2023 року відображають зусилля держави адаптувати національне законодавство до сучасних реалій, підвищуючи рівень захисту споживачів [1].

Значну увагу в законі приділено забороні використання мови держави-агресора в контексті надання послуг, що не лише відповідає національній політиці в області мовної нормативності, але й підсилює культурну та політичну безпеку країни. Такі заходи є відповіддю на тривалу агресію та спрямовані на зміцнення національної ідентичності, що також відображається в усіх аспектах господарської діяльності, включаючи захист прав споживачів.

Розширення правових рамок стосовно електронної комерції, зокрема введення чітких вимог до обслуговування споживачів у цифровому середовищі, вказує на усвідомлення важливості адаптації правил ринкової взаємодії до цифрової епохи. Законодавство намагається не просто реагувати на проблеми, а й превентивно регулювати потенційні конфлікти та недоліки, створюючи умови для безпечної та справедливої торгівлі.

Оновлення закону також включає поліпшення механізмів відповідальності бізнесу за порушення споживчих прав, зокрема через ширший спектр можливостей для подання скарг та відстеження їх розгляду. Це створює більш ефективну систему реагування на порушення і сприяє більшій відповідальності суб'єктів господарювання.

Завдяки цим змінам державна політика України у сфері захисту прав споживачів продемонструвала свою адаптивність та готовність до впровадження комплексних рішень, що забезпечують баланс між потребами споживачів та стабільністю бізнес-середовища, що є критично важливим для подальшого соціального та економічного розвитку країни.

Державна політика України у сфері захисту прав споживачів, відображена у новітніх законодавчих ініціативах, націлена на забезпечення гарантій та безпеки в умовах розвитку ринкових відносин і цифрової трансформації. Важливим аспектом цієї політики є деталізація прав споживачів, яка охоплює інформацію про продукцію, умови договору, гарантійні умови та порядок повернення товару, що сприяє підвищенню прозорості умов придбання товарів і послуг. Окрім цього, зростаюча увага до безпеки харчових продуктів підкреслює необхідність захисту здоров'я та добробуту споживачів, що є критично важливим у контексті національної безпеки.

Проте, викликом для держави залишається не лише прийняття законів, але й забезпечення їх ефективного впровадження. Необхідність забезпечення належного контролю та посилення відповідальності за порушення споживчих прав є важливими компонентами для реалізації законодавчих норм. Тому

активна робота державних органів, спрямована на посилення контрольних механізмів і регуляторної діяльності, є ключовою для досягнення цих цілей.

Прийняття законодавства, орієнтованого на європейські стандарти, свідчить про стратегічний підхід України до інтеграції в міжнародні правові рамки та адаптації кращих практик. Це відкриває нові можливості для розвитку внутрішнього ринку та підвищення його конкурентоспроможності. Однак, подальше вдосконалення законодавства та практичне впровадження механізмів захисту прав споживачів потребують систематичної роботи на всіх рівнях влади, зокрема через удосконалення нормативно-правової бази та розробку ефективних інструментів для моніторингу та реагування на порушення.

У цьому контексті особливе значення має взаємодія державних інституцій з громадськістю і бізнесом, а також використання сучасних інформаційних технологій для підвищення доступності та якості послуг, забезпечення швидкого реагування на звернення споживачів та вирішення конфліктів. Ефективна інтеграція та координація між різними рівнями управління і секторами економіки є фундаментальною умовою для створення стабільного та довірчого середовища, що сприяє захисту прав споживачів і стимулює сталий соціально-економічний розвиток.

В умовах глобалізації та розвитку цифрових технологій, ефективність державної політики щодо захисту прав споживачів на ринку послуг набуває особливої актуальності. Ліцензування та реєстрація підприємств, які здійснюють комерційну діяльність, виступають важливими інструментами контролю за якістю товарів та послуг. В Україні, де органами місцевого самоврядування встановлені відповідні вимоги, цей процес сприяє не лише підвищенню стандартів безпеки, але й забезпечує захист споживачів від потенційно небезпечних або неякісних продуктів.

Судовий захист, який дозволяє споживачам звертатися до суду для вирішення конфліктів, є ще однією важливою гарантією дотримання законодавства. Українські суди мають повноваження виносити рішення, які

не тільки компенсують збитки, але й запобігають подальшим порушенням. Однак, ефективність цього інструменту залежить від оперативності судової системи та її доступності для громадян.

Ключову роль відіграє моніторинг та контроль за якістю товарів та послуг, який здійснюється як урядовими, так і незалежними органами. Українська Державна служба з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів виконує функції, спрямовані на виявлення та усунення низькоякісних або небезпечних товарів з ринку, що сприяє захисту громадського здоров'я [35].

На міжнародному рівні, нормативно-правові акти, такі як Керівні принципи ООН щодо захисту прав споживачів та директиви Європейського Союзу, встановлюють основні вимоги та рамки для регулювання відносин між споживачами та постачальниками. Ці документи допомагають гармонізувати законодавство різних країн, сприяючи створенню справедливих і конкурентних ринкових умов.

Враховуючи сучасні виклики, наявність інформаційних кампаній та консультацій для споживачів є надзвичайно важливою. Уряди та неприбуткові організації мають забезпечити, що споживачі обізнані про свої права та засоби їх захисту, особливо у контексті зростання електронної комерції, де нові форми споживчих відносин вимагають адаптації традиційних підходів до захисту прав.

Завдяки комплексному підходу, що включає законодавчу регуляцію, судовий захист, моніторинг, а також інформаційну підтримку, можливо не лише відповідати сучасним викликам, а й прогнозувати майбутні потреби для забезпечення ефективного та дієвого захисту прав споживачів.

1.3. Аналіз основних принципів та методів захисту прав споживачів

Споживацькі права становлять важливий аспект сучасного ринкового господарства та сприяють підвищенню якості життя громадян, що робить

аналіз основних принципів та методів захисту прав споживачів надзвичайно актуальним. Дозвольте мені поділитися з вами детальним розглядом цієї теми, яка охоплює різні аспекти державної політики, спрямованої на захист прав споживачів у сучасному суспільстві.

Захист прав споживачів є важливою складовою в сучасному суспільстві, де взаємодія між виробниками та споживачами відбувається на різних рівнях, і передбачає дотримання певних основних принципів. Право на безпеку продуктів і послуг означає, що споживачі мають право на безпечність та якість продуктів та послуг, які вони придбали, що вимагає від виробників та продавців забезпечення безпечності продукції та вжиття відповідних заходів безпеки. Право на інформацію гарантує споживачам доступ до достовірної та повної інформації про продукти та послуги, включаючи їхній склад, властивості, умови використання, а також права та обов'язки споживачів, що сприяє свідомому вибору товарів і послуг. Право на вибір забезпечує можливість споживачам вільно обирати продукти та послуги на ринку відповідно до їхніх потреб та можливостей, тоді як право на задоволення потреб гарантує доступ до якісних продуктів та послуг, які відповідають очікуванням споживачів.

Основні методи захисту прав споживачів включають законодавчі заходи, де уряди приймають закони та регулюють ринок з метою захисту прав споживачів, включаючи нормативні акти про безпеку продуктів, інформаційні вимоги до маркування, правила реклами та процедури вирішення спорів між споживачами та продавцями. Економічні заходи, такі як гарантії якості та повернення грошей, допомагають компенсувати споживачів за недоліки або невідповідності продуктів, що сприяє підвищенню рівня довіри до ринку. Інформаційна діяльність включає проведення кампаній із заохочення правильного використання продуктів, а також забезпечення інформації про права та обов'язки споживачів, що допомагає підвищити обізнаність та захист споживачів. Освіта споживачів є важливим компонентом, який включає навчання споживачів своїм правам та

відповідальності, а також навичкам критичного мислення при виборі продуктів та послуг, що сприяє більш свідомому та відповідальному споживанню.

Захист через організації, де діють організації, що захищають права споживачів та надають підтримку в разі виникнення проблем, також є важливим аспектом, оскільки ці організації надають консультації, допомагають у врегулюванні спорів та захищають інтереси споживачів перед виробниками та постачальниками. Усі ці принципи та методи спільно створюють ефективну систему захисту прав споживачів, яка забезпечує їхню безпеку, інтереси та впевненість на ринку, допомагаючи зберегти довіру споживачів до товарів і послуг та сприяючи сталому розвитку економіки.

Поточні тенденції у захисті прав споживачів включають розвиток цифрових технологій, що розширюють можливості споживачів, але також створюють нові виклики для їхнього захисту, зокрема зростає значення захисту особистих даних споживачів та їхньої кібербезпеки. Сталість прав, коли суспільство стає все більш свідомим своїх прав як споживачів, призводить до вимоги сталого розвитку та екологічно чистих продуктів. Глобалізація, що збільшує міжнародну торгівлю, підвищує потребу в міжнародному законодавстві та міжнародних механізмах захисту прав споживачів. Екологічний аспект також набуває все більшого значення, оскільки зросла увага до екологічних питань, таких як відходи, енергоефективність та використання природних ресурсів, що сприяє вимогам споживачів щодо екологічно чистих продуктів та послуг.

Водночас існують виклики у захисті прав споживачів, серед яких недостатність відповідальності виробників та постачальників, що може призводити до порушень прав споживачів, зокрема щодо безпеки продуктів та якості послуг. Поширення підроблених товарів та послуг також може порушувати права споживачів, шкодити їхньому здоров'ю та безпеці. Нерівний доступ до інформації та ресурсів може призвести до ситуацій, коли деякі групи споживачів залишаються вразливими перед недобросовісними

діями виробників та продавців, а захист прав споживачів у сфері послуг може бути складнішим порівняно з продуктами через їх нематеріальний характер та важкість оцінки якості.

Майбутні напрямки розвитку захисту прав споживачів включають використання цифрових рішень, таких як штучний інтелект та аналітика даних для виявлення порушень прав споживачів в Інтернеті. Зміцнення міжнародного співробітництва у сфері захисту прав споживачів для ефективного контролю на міжнародному рівні є важливим кроком для подолання викликів глобалізації. Подальший розвиток екологічних стандартів та сертифікаційних систем забезпечить екологічно чисті продукти та послуги, відповідаючи на зростаючі вимоги споживачів. Розробка швидких та доступних механізмів вирішення спорів між споживачами та постачальниками сприятиме підвищенню ефективності захисту прав споживачів.

Аналіз основних принципів та методів захисту прав споживачів відображає не лише поточний стан, але й майбутні перспективи в цій сфері, дозволяючи сформулювати стратегії та дії для подальшого покращення захисту прав споживачів у сучасному світі.

Покарання за порушення прав споживачів чи зловживання своїми правами в цьому питанні. Аналіз ефективності державної політики щодо захисту прав споживачів, особливо у контексті покарання за порушення цих прав чи зловживання ними, є важливим аспектом забезпечення стабільного та справедливого ринкового середовища. Покарання за порушення прав споживачів у різних країнах можуть включати адміністративні, цивільні та кримінальні санкції, які варіюються залежно від законодавства та специфіки правопорушень. В Україні питання захисту прав споживачів регулюються Законом України «Про захист прав споживачів», який передбачає різні види відповідальності за порушення цього закону [1].

Адміністративна відповідальність включає накладення штрафів на підприємства та окремих посадових осіб. Штрафи можуть бути значними,

особливо у випадках повторних порушень або порушень, що спричинили серйозні наслідки для споживачів. Це дозволяє забезпечити належний рівень дотримання законодавства та стимулює підприємства до більш відповідального ставлення до своєї діяльності.

Цивільна відповідальність передбачає відшкодування збитків споживачам, включаючи як матеріальні збитки, такі як втрата грошей або пошкодження майна, так і моральні збитки, пов'язані з емоційним стресом або незручностями. Цей механізм є важливим інструментом для захисту інтересів споживачів і забезпечення справедливості.

Кримінальна відповідальність може бути застосована у випадках, коли порушення призвели до тяжких наслідків, таких як серйозні травми або смерть споживача. У таких ситуаціях винні можуть бути притягнуті до кримінальної відповідальності, що включає позбавлення волі. Це служить сильним стримуючим фактором для запобігання серйозним правопорушенням у сфері захисту прав споживачів.

Інші санкції можуть включати заборону на реалізацію певних товарів або надання послуг, відкликання ліцензій або дозволів на здійснення певних видів діяльності, а також виправні роботи. Ці заходи спрямовані на забезпечення безпеки та добробуту споживачів, а також на підтримку високих стандартів якості на ринку.

Прикладом порушень прав споживачів можуть бути продаж неякісних або небезпечних для здоров'я товарів, ненадання повної інформації про товар або послугу (ціна, склад, виробник тощо), відмова в поверненні грошей за неякісний товар, а також обманні рекламні кампанії. Для забезпечення захисту прав споживачів держава передбачила різні механізми реагування на такі порушення.

Споживачі можуть звертатися зі скаргами до Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів, яка здійснює контроль за дотриманням законодавства про захист прав споживачів. Крім того, вони можуть подавати позови до суду з вимогами про

відшкодування збитків або компенсацію моральної шкоди. Громадські організації також відіграють важливу роль, надаючи консультації та підтримку споживачам у захисті їх прав.

Захист прав споживачів є важливим аспектом підтримання справедливого ринку, і держава забезпечує різні механізми для реагування на порушення. Це включає комплексні заходи, спрямовані на забезпечення відповідності стандартам якості та безпеки, інформування споживачів про їхні права та обов'язки, а також надання можливостей для вирішення спорів. Ефективність державної політики у сфері захисту прав споживачів залежить від здатності державних органів оперативно та адекватно реагувати на порушення, а також від рівня взаємодії між державними структурами, бізнесом та громадськими організаціями[6].

Враховуючи сучасні виклики та тенденції, важливо продовжувати розвивати та вдосконалювати механізми захисту прав споживачів, забезпечуючи їхню ефективність та справедливість. Це сприятиме підвищенню довіри споживачів до ринку, покращенню якості товарів та послуг, а також забезпеченню стабільного економічного розвитку.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У КІРОВОГРАДСЬКІЙ ОБЛАСТІ: ЗАВДАННЯ, РЕАЛІЗАЦІЯ ТА ПОКАЗНИКИ

2.1. Департамент економічного розвитку Кропивницької міської ради: завдання, функції, права та структура діяльності

Державна політика у сфері захисту прав споживачів є однією з ключових складових забезпечення справедливих і прозорих умов функціонування ринку, що сприяє розвитку економіки та захисту інтересів громадян. Ця політика, спрямована на захист прав споживачів, регулюється численними законодавчими та нормативно-правовими актами, що забезпечують правову основу для здійснення контролю і нагляду за діяльністю суб'єктів господарювання. Департамент з питань економічного розвитку Кропивницької міської ради відіграє важливу роль у реалізації цієї політики на місцевому рівні, виконуючи низку завдань та функцій, спрямованих на забезпечення дотримання законодавства у сфері захисту прав споживачів [8]. Департамент, як виконавчий орган Кропивницької міської ради, підзвітний та підконтрольний їй, підпорядкований Виконавчому комітету міської ради, міському голові та заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради згідно з розподілом функціональних повноважень. Департамент діє як юридична особа, має самостійний баланс, реєстраційні рахунки в установах Державної казначейської служби, поточні рахунки в банках, печатку із зображенням Державного герба України та своїм найменуванням, штампи і відповідні бланки. Департамент керується Конституцією України, законами України, постановами Верховної Ради України, указами і розпорядженнями Президента України, декретами, постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України, наказами відповідних міністерств та інших центральних

органів виконавчої влади, рішеннями міської ради, виконкому міської ради, розпорядженнями міського голови, регламентом Кропивницької міської ради, регламентом виконавчих органів Кропивницької міської ради та власним Положенням. Департамент є правонаступником прав, обов'язків та завдань департаменту з питань економічного розвитку, торгівлі та інвестицій Кропивницької міської ради та відділу з питань праці Кропивницької міської ради, діяльність якого припинена шляхом приєднання до департаменту з питань економічного розвитку.

Місцезнаходження Департаменту: Україна, 25022, місто Кропивницький, вулиця Велика Перспективна, 41. Департамент виконує ключові завдання з контролю та нагляду за дотриманням законодавства у сфері захисту прав споживачів, проводить перевірки суб'єктів господарювання, аналізує звернення споживачів і вживає заходи для вирішення їхніх проблем. Основними завданнями Департаменту є забезпечення реалізації державної політики щодо захисту прав споживачів, здійснення контролю за якістю товарів та послуг, проведення роз'яснювальної роботи серед населення та суб'єктів господарювання щодо прав споживачів і механізмів їх захисту, а також організація співпраці з іншими державними органами та громадськими організаціями з метою підвищення ефективності захисту прав споживачів. Діяльність Департаменту спрямована на забезпечення прозорості ринкових відносин, підвищення рівня довіри споживачів до товарів і послуг, що реалізуються на ринку, та створення сприятливих умов для розвитку бізнесу. Завдяки ефективній діяльності Департаменту, споживачі отримують можливість захищати свої права, а суб'єкти господарювання зобов'язані дотримуватися високих стандартів якості та безпеки товарів і послуг, що реалізуються.

Державна політика у сфері захисту прав споживачів є важливою складовою забезпечення справедливості та безпеки на ринку товарів і послуг, що сприяє розвитку економіки та захисту інтересів громадян. Виконавчим органом, який відіграє ключову роль у реалізації цієї політики на місцевому

рівні, є Департамент з питань економічного розвитку Кропивницької міської ради. Департамент підпорядкований виконавчому комітету міської ради, міському голові та заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради. Як юридична особа, департамент має самостійний баланс, реєстраційні рахунки в установах Державної казначейської служби, поточні рахунки в банках, печатку із зображенням Державного герба України, штампи та відповідні бланки. Виконуючи покладені на нього завдання, Департамент здійснює низку функцій у різних сферах, спрямованих на забезпечення дотримання законодавства про захист прав споживачів. У сфері економічного та соціального розвитку Департамент розробляє та подає на розгляд виконавчого комітету та міської ради проекти програм економічного і соціального розвитку міста, реалізації громадського бюджету та зайнятості населення. Він координує роботу з виконання програм та готує звіти про хід і результати їх виконання, здійснює аналіз стану розвитку базових галузей реального сектору економіки та вносить пропозиції щодо поліпшення ситуації. Також Департамент забезпечує формування паспорта міста Кропивницького та готує проекти рішень щодо громадських робіт і зайнятості безробітних осіб. У сфері регуляторної та тарифної політики Департамент координує роботу виконавчих органів міської ради з питань реалізації державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності, здійснює заходи щодо планування регуляторної діяльності, формує плани-графіки відстеження результативності регуляторних актів, забезпечує підготовку щорічних звітів міського голови про здійснення державної регуляторної діяльності та веде реєстр чинних регуляторних актів. Департамент також здійснює відстеження ефективності дії регуляторних актів, реалізацію державної тарифної політики у сфері комунальних та ритуальних послуг, готує пропозиції щодо встановлення тарифів.

Департамент економічного розвитку Кропивницької міської ради відіграє ключову роль у забезпеченні сталого розвитку міста, виконуючи численні завдання, спрямовані на економічний та соціальний розвиток, а

також дотримання законодавства у сфері захисту прав споживачів. Департамент розробляє та подає на розгляд виконавчого комітету та міської ради проєкти програм економічного і соціального розвитку, реалізації громадського бюджету та зайнятості населення, координуючи їх виконання та звітуючи про хід і результати реалізації. Аналізуючи стан розвитку базових галузей економіки, департамент вносить пропозиції щодо поліпшення ситуації та забезпечує формування паспорта міста Кропивницького, готуючи проєкти рішень щодо організації громадських робіт і зайнятості безробітних осіб.

У сфері регуляторної та тарифної політики департамент координує роботу виконавчих органів міської ради з реалізації державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності, здійснює планування регуляторної діяльності, формує плани-графіки відстеження результативності регуляторних актів та забезпечує підготовку щорічних звітів міського голови про здійснення державної регуляторної діяльності. Ведення реєстру чинних регуляторних актів та здійснення відстеження ефективності їх дії також входить до компетенції департаменту, який реалізує державну тарифну політику у сфері комунальних та ритуальних послуг та готує пропозиції щодо встановлення тарифів.

Інвестиційна діяльність та підтримка підприємництва є ще одним важливим напрямком роботи департаменту, який розробляє та подає на розгляд проєкти програм формування позитивного міжнародного та інвестиційного іміджу міста, а також підтримки малого та середнього підприємництва. Сприяючи інвестиційній діяльності в місті, департамент розробляє заходи, спрямовані на залучення інвестицій і кредитних ресурсів для розвитку економічного потенціалу та інфраструктури міста, формує базу даних міських проєктів, взаємодіє з іноземними фінансовими фондами та організаціями, координує діяльність виконавчих органів у налагодженні співробітництва з ними та забезпечує розвиток підприємницької діяльності.

У сфері торгівлі, побутового обслуговування населення та захисту прав

споживачів департамент розробляє та подає на розгляд проекти програм розвитку ярмаркової діяльності та ліквідації торгівлі у невстановлених місцях, організовує роботу місцевих ринків, торгових майданчиків і ярмарків з продажу сільськогосподарської продукції та товарів місцевих товаровиробників. Надаючи консультаційну допомогу суб'єктам господарювання щодо правил торгівлі та побутового обслуговування населення, департамент забезпечує видачу карток обліку об'єктів торгівлі та надання послуг, готує документи про встановлення зручного для населення режиму роботи об'єктів торгівлі, ресторанного господарства та надання послуг, веде облік цих об'єктів, надає консультації з питань захисту прав споживачів та інформує громадськість про стан дотримання законодавства щодо захисту прав споживачів.

Контроль за дотриманням законодавства про працю та зайнятість населення, участь у розслідуванні нещасних випадків на виробництві, організація громадських робіт та моніторинг їх проведення, контроль охорони праці, забезпечення соціального захисту працівників та надання їм пільг і компенсацій за роботу в шкідливих умовах – все це також входить до компетенції департаменту. Крім того, департамент розглядає звернення громадян, підприємств та фізичних осіб-підприємців, розробляє проекти нормативно-правових актів, організовує роботу суб'єктів господарювання, що перебувають у комунальній власності, забезпечує наповнюваність інформацією офіційного вебсайту Кропивницької міської ради, готує матеріали для нагородження державними, обласними та міськими відзнаками, виконує інші функції, пов'язані з виконанням покладених на нього завдань[8].

Департамент економічного розвитку Кропивницької міської ради відіграє надзвичайно важливу роль у багатогранному економічному, соціальному та регуляторному розвитку міста, сприяючи підвищенню рівня життя громадян, захисту їх прав та інтересів, створенню сприятливих умов для розвитку підприємництва і залучення інвестицій, а також забезпеченню

сталого розвитку міської громади. Державна політика у сфері захисту прав споживачів, що є важливим елементом економічного та соціального розвитку, спрямована на забезпечення високого рівня безпеки, якості та доступності товарів і послуг, що надаються споживачам, виконується на місцевому рівні завдяки активній роботі департаменту, який координує роботу інших виконавчих органів та залучає до цієї діяльності фахівців з різних галузей.

Одним із ключових завдань Департаменту є розробка та подання на розгляд міської ради проєктів рішень, які охоплюють різні аспекти економічного та соціального розвитку, регуляторної та тарифної політики, інвестиційної діяльності, підприємництва, торгівлі, побутового обслуговування населення та захисту прав споживачів. Виконуючи ці завдання, департамент має право скликати наради та засідання комісій, залучати спеціалістів виконавчих органів міської ради, підприємств, установ та організацій, а також одержувати необхідні звітні дані та інформаційні матеріали від різних організацій для забезпечення ефективного виконання покладених на нього функцій.

У сфері захисту прав споживачів департамент здійснює контроль за дотриманням законодавства, проводить інвентаризацію комунального майна, перевірки ефективності його використання, а також припиняє реалізацію продукції, яка не супроводжується необхідною, доступною, достовірною інформацією та відповідними документами або має прострочений термін придатності. За зверненнями споживачів департамент опрацьовує питання з власниками об'єктів торгівлі, ресторанного господарства та надання послуг, одержує від суб'єктів господарювання необхідні документи, відомості та пояснення, надає інформацію в межах своєї компетенції юридичним та фізичним особам, сприяючи таким чином захисту прав та інтересів споживачів на місцевому рівні.

Взаємодія з місцевими органами державної виконавчої влади, органами місцевого самоврядування та підприємствами всіх форм власності є ще

одним важливим аспектом діяльності департаменту, що забезпечує ефективну координацію дій та реалізацію політики захисту прав споживачів. Департамент також здійснює інші повноваження відповідно до чинного законодавства України, що дозволяє забезпечити комплексний підхід до вирішення завдань у сфері захисту прав споживачів, сприяючи таким чином підвищенню рівня життя громадян та створенню сприятливих умов для розвитку міста.

Таким чином, діяльність Департаменту з питань економічного розвитку Кропивницької міської ради є важливим інструментом реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів, що спрямована на забезпечення високого рівня захисту прав споживачів, сприяння економічному та соціальному розвитку міста, підвищення рівня довіри громадян до державної системи захисту прав споживачів та створення сприятливих умов для розвитку підприємництва і залучення інвестицій. Організація діяльності Департаменту здійснюється відповідно до регламентів, нормативно-правових та розпорядчих актів, а утримання Департаменту здійснюється за рахунок міського бюджету. Положення про Департамент та загальна чисельність його працівників затверджуються міською радою, а штатний розпис та положення про структурні підрозділи Департаменту затверджуються міським головою. Департамент має структурні підрозділи, які не мають статусу юридичної особи, але діють у складі Департаменту і виконують завдання та функції, визначені положенням про Департамент та іншими нормативно-правовими актами, при цьому структурні підрозділи підзвітні та підконтрольні директору Департаменту.

Призначення, переміщення і звільнення працівників Департаменту здійснюється відповідно до Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування» та Кодексу законів про працю України [12, с. 164]. Департамент очолює директор, який призначається на посаду та звільняється з посади розпорядженням міського голови в установленому законодавством порядку, при цьому директор Департаменту безпосередньо підпорядкований

заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради та міському голові. Керівники структурних підрозділів Департаменту підпорядковані директору Департаменту, який здійснює керівництво діяльністю Департаменту, несе персональну відповідальність за виконання покладених на Департамент завдань та функцій, представляє Департамент у взаємовідносинах з органами державної влади та органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, закладами всіх форм власності, громадськими та релігійними організаціями, політичними партіями, громадянами України, інших держав, особами без громадянства. Директор також виступає розпорядником коштів Департаменту в межах затвердженого міською радою бюджету, забезпечує та контролює їх цільове використання, має право першого підпису на фінансових та банківських документах, виступає розпорядником майна Департаменту, розробляє та подає на затвердження міському голові посадові інструкції працівників Департаменту та пропозиції щодо штатного розпису, що забезпечує ефективне функціонування Департаменту та виконання його основних завдань і функцій [8].

Таким чином, організація роботи щодо ведення діловодства, обліку та звітності Департаменту є важливим аспектом діяльності директора, який також видає накази та розпорядження, організовує та здійснює контроль за їх виконанням, забезпечує підготовку проєктів рішень та внесення їх на розгляд міської ради та виконавчого комітету, дає відповідні доручення щодо виконання покладених на Департамент завдань, забезпечує дотримання працівниками Департаменту трудової дисципліни, правил протипожежної безпеки та правил охорони праці, вживає заходів щодо заохочення працівників за успіхи в роботі або притягнення їх до дисциплінарної відповідальності. Директор систематично інформує міського голову про стан виконання завдань, покладених на Департамент, бере участь у засіданнях міської ради та виконавчого комітету, веде особистий прийом громадян, здійснює інші функції відповідно до рішень міської ради, її виконавчого

комітету та розпоряджень міського голови, що забезпечує постійний зв'язок з громадськістю та ефективне управління. Діяльність Департаменту економічного розвитку Кропивницької міської ради охоплює широкий спектр завдань та функцій, спрямованих на забезпечення економічного та соціального розвитку міста, захисту прав споживачів та створення сприятливих умов для розвитку підприємництва і залучення інвестицій, при цьому важливу роль у цій діяльності відіграють структурні підрозділи Департаменту, включаючи управління економіки, управління торгівлі та побутового обслуговування населення, а також відділ з питань праці. Начальники цих підрозділів безпосередньо підпорядковуються директору Департаменту, їм підконтрольні та підзвітні, що забезпечує чітку координацію роботи та ефективне виконання поставлених завдань, у випадку відсутності директора Департаменту його обов'язки покладаються на начальника управління економіки, що гарантує безперервність роботи Департаменту та прийняття оперативних рішень.

Працівники Департаменту безпосередньо підпорядковані керівникам відповідних структурних підрозділів та директору Департаменту, їм підконтрольні та підзвітні. Вони несуть відповідальність за несвоєчасне та неналежне виконання обов'язків, передбачених положенням про Департамент, положеннями про структурні підрозділи та посадовими інструкціями у встановленому законодавством порядку. Це забезпечує високий рівень дисципліни та відповідальності серед працівників, сприяє ефективній реалізації державної політики на місцевому рівні. Робота Департаменту здійснюється за перспективними піврічними планами, що дозволяє систематично оцінювати та коригувати напрямки діяльності відповідно до актуальних потреб міської громади та державної політики [12, с. 164].

Припинення діяльності Департаменту здійснюється шляхом його реорганізації або ліквідації відповідно до чинного законодавства України. У разі реорганізації Департаменту його права та обов'язки переходять до

правонаступника, що забезпечує безперервність виконання функцій та завдань, покладених на Департамент. При ліквідації Департаменту працівникам, які звільняються, гарантується дотримання їх прав та інтересів відповідно до трудового законодавства України. Це включає збереження їх соціальних гарантій та забезпечення компенсацій у випадку втрати роботи, що сприяє захисту прав працівників та підтримці соціальної стабільності в місті.

2.2. Аналіз виконання Плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів

Аналіз виконання Плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2017 року № 983-р, демонструє позитивні зрушення в реформуванні системи захисту прав споживачів за період з 2018 по 2020 роки. Найбільш відчутні зміни для споживачів сталися у напрямках освіти та просвіти громадян з питань захисту прав споживачів, а також інформаційної підтримки щодо їхніх прав та механізмів захисту. Завдяки збільшенню точок доступу до консультаційної та інформаційної допомоги як на обласному, так і на місцевому рівнях, споживчі спори вирішуються в досудовому порядку значно частіше.

Функціонування консультаційно-інформаційних служб «гаряча лінія», інформація про номери телефонів яких доступна на офіційних веб-сайтах обласних та районних державних адміністрацій, значно сприяло покращенню ситуації. Центри надання адміністративних послуг (ЦНАПи) активно залучаються до процесу прийняття скарг та надання консультацій територіальними органами Держпродспоживслужби, що робить процедуру більш доступною для громадян. На офіційних сайтах державних органів та облдержадміністрацій створено та постійно оновлюються розділи з питань захисту прав споживачів, що забезпечує громадянам легкий доступ до

необхідної інформації.

Тематика захисту прав споживачів стала пріоритетною і включена до місцевих програм соціально-економічного та культурного розвитку міст та районів областей. Засоби масової інформації та інтернет-ресурси, зокрема власні веб-сайти та соціальні мережі облдержадміністрацій та органів місцевого самоврядування, активно використовуються для проведення інформаційно-просвітницької діяльності серед населення. Це включає інформування про якісні характеристики товарів, виробників, правила торгівлі та надання послуг, а також роз'яснювальну роботу серед суб'єктів господарювання з питань дотримання законодавства про захист прав споживачів.

Постійна робота над удосконаленням законодавства про захист прав споживачів та його гармонізація з європейським законодавством має довгостроковий характер, враховуючи як необхідність адаптації до постійних змін у європейському законодавстві, так і виклики сучасності. У листопаді 2020 року Європейська комісія представила нову політику Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів на 2020-2025 роки, яка передбачає посилення захисту прав споживачів в умовах цифрової трансформації та нових викликів, пов'язаних з пандемією коронавірусу. Ця політика спрямована на забезпечення високого рівня безпеки, якості та доступності товарів і послуг для споживачів, а також на покращення інформаційної підтримки та освітніх ініціатив у сфері захисту прав споживачів.

Аналіз виконання Плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів свідчить про значні позитивні зрушення у реформуванні системи захисту прав споживачів протягом останніх років (табл. 2.1., ДодатокА). Концепція, затверджена розпорядженням Кабінету Міністрів України, стала основою для розробки та впровадження численних ініціатив, спрямованих на підвищення обізнаності громадян щодо їхніх прав, забезпечення ефективного механізму захисту та створення надійної правової бази для врегулювання споживчих спорів.

Одним з ключових аспектів реалізації Концепції було створення та функціонування консультаційно-інформаційних служб, таких як «гарячі лінії», які забезпечують споживачам доступ до необхідної інформації та консультацій.

Такі служби активно функціонують на обласному та місцевому рівнях, що значно полегшує споживачам процес отримання консультаційної та інформаційної допомоги. Крім того, Центри надання адміністративних послуг (ЦНАПи) також залучаються до прийняття скарг та надання консультацій споживачам, що створює додаткові можливості для захисту їхніх прав. Важливим кроком стало створення та постійне оновлення розділів з питань захисту прав споживачів на офіційних сайтах державних органів та облдержадміністрацій, що сприяє підвищенню обізнаності громадян щодо їхніх прав та можливостей.

Тематика захисту прав споживачів включена до місцевих програм соціально-економічного та культурного розвитку міст та районів, що підкреслює її важливість для загального благополуччя населення. Інформаційно-просвітницька діяльність, що проводиться через засоби масової інформації та інтернет-ресурси, спрямована на підвищення обізнаності споживачів щодо якісних характеристик товарів, правил торгівлі та надання послуг, а також на роз'яснення законодавчих вимог суб'єктам господарювання.

Одним з важливих напрямків роботи стало удосконалення законодавства про захист прав споживачів та його гармонізація з європейським законодавством. Це включає адаптацію українського законодавства до сучасних викликів, зумовлених розвитком цифрової економіки та новими умовами, що виникли внаслідок пандемії коронавірусу. Європейська комісія в листопаді 2020 року надала інформацію щодо нової політики ЄС у сфері захисту прав споживачів на 2020-2025 роки, яка передбачає посилення захисту прав споживачів в умовах цифрової трансформації.

Важливим є також врахування специфіки захисту прав споживачів у контексті електронної комерції, забезпечення об'єктивних гарантій непорушності прав споживачів як у стаціонарній, так і в дистанційній торгівлі. Це вимагає створення умов для високої обізнаності споживачів про їхні права, забезпечення своєчасного доступу до об'єктивної та достовірної інформації, а також інтеграції питань захисту прав споживачів у всі інші політики держави.

Захист прав споживачів, особливо вразливих груп населення, в умовах економічних викликів та агресивних господарських практик з боку окремих держав потребує особливої уваги, тому надзвичайно важливо забезпечити участь та представництво України в міжнародних інституціях з захисту прав споживачів, а також впровадження заходів впливу через свідомий вибір господарських практик, які відповідають вимогам законодавства про захист прав споживачів. Споживча політика повинна спрямовуватися на розв'язання проблем справедливого розподілу благ, забезпечення соціальної рівності та справедливості, раціоналізації та екологізації споживання і виробництва, враховуючи положення Резолюції Генеральної Асамблеї ООН від 15 грудня 2015 року, яка підкреслює важливість зміцнення прав споживачів як частини стратегії з ліквідації бідності та забезпечення соціальної та економічної справедливості. Споживча політика, зосереджена на витратах бідних, а не лише на їх доходах, має велике значення для досягнення цих цілей, особливо в умовах впливу інфляції, стагнації економіки та відтоку значної кількості споживачів за кордон унаслідок воєнного вторгнення, що призводить до зменшення споживчого попиту. Зростає загроза неповернення багатьох із них навіть після припинення бойових дій, що створює додаткові виклики для державної політики, оскільки після завершення воєнних дій до цивільного життя повернуться сотні тисяч військових із загостреним почуттям справедливості, які очікуватимуть на побудову в Україні щасливого, успішного та справедливого суспільства, що підвищує важливість захисту прав споживачів у повсякденному житті.

Забезпечення ефективного захисту прав споживачів та сприяння їх поверненню в Україну є важливим завданням для держави, яка прагне досягти стрімкого економічного розвитку шляхом формування економічного патріотизму, заснованого на одній з найкращих систем захисту прав споживачів у світі. Важливо, щоб споживча політика України була спрямована на розв'язання проблем справедливого розподілу благ, забезпечення соціальної рівності та справедливості, раціоналізації та екологізації споживання і виробництва. Зважаючи на негативні наслідки війни, підвищену увагу світової спільноти та надання Україні статусу кандидата в члени ЄС, створюються унікальні можливості для нашої держави. Необхідно враховувати вплив інфляції, стагнації економіки та відтоку значної кількості споживачів за кордон унаслідок воєнного вторгнення, що призводить до зменшення споживчого попиту. Зростає загроза неповернення багатьох з них навіть після припинення бойових дій, що створює додаткові виклики для державної політики. Після завершення воєнних дій до цивільного життя повернуться сотні тисяч військових із загостреним почуттям справедливості, які очікуватимуть на побудову в Україні щасливого, успішного та справедливого суспільства, що підвищує важливість захисту прав споживачів у повсякденному житті. Міжнародна конференція з питань відновлення України у Лугано, що відбулася 4-5 липня 2022 року, відкрила для України вікно можливостей для побудови ефективної системи захисту прав споживачів, яка може стати зразком найкомфортнішого та найзахищенішого демократичного суспільства. Споживча політика, зосереджена на витратах бідних, а не лише на їх доходах, має велике значення для досягнення цих цілей. Необхідно не просто копіювати найкращий іноземний досвід з розбудови ефективної системи захисту прав споживачів, а проаналізувавши найбільш успішні з наявних, створити покращену версію цієї системи, ставши драйвером ЄС та задавши тренд, щоб інші країни навчалися у України. Враховуючи це, доцільно додати до Закону України «Про захист прав споживачів» статтю «Державна

політика у сфері захисту прав споживачів», де визначити цю політику як системну, цілеспрямовану, взаємопов'язану, соціально справедливу, циклічну, екологічно сприятливу діяльність держави[43, с. 141-144]. Така діяльність має забезпечувати безперервність взаємодії всіх національних та європейських елементів системи захисту прав споживачів, гарантуючи високий рівень захисту всіх задекларованих прав споживачів.

Інтеграція принципів захисту прав споживачів у всі аспекти державної політики забезпечить підвищення довіри громадян до державної системи захисту прав споживачів, сприятиме економічному відродженню та розвитку країни, а також забезпечить соціальну рівність та справедливість. Це, в свою чергу, сприятиме формуванню сталого економічного патріотизму, що стане основою для подальшого зростання та процвітання України в умовах інтеграції до європейського співтовариства.

Виклики, з якими стикається Україна, вимагають комплексного підходу до захисту прав споживачів, включаючи забезпечення безпеки товарів та послуг, посилення відповідальності виробників та постачальників, а також створення ефективних механізмів розгляду скарг та вирішення спорів. Підвищення рівня обізнаності споживачів про їхні права та можливості їх захисту є ключовим аспектом цієї політики, що потребує активного залучення громадянського суспільства, засобів масової інформації та освітніх закладів.

Окрім цього, важливим напрямом державної політики у сфері захисту прав споживачів є адаптація до сучасних умов, зокрема до цифрової трансформації та розвитку електронної комерції. Необхідно розробити та впровадити заходи, які забезпечать захист прав споживачів у цифровому середовищі, включаючи захист персональних даних, безпеку онлайн-транзакцій та боротьбу з шахрайством. Паралельно, держава має сприяти розвитку інфраструктури, що підтримує електронну комерцію, та забезпечувати рівні умови для всіх учасників ринку.

Значну увагу слід приділити також соціальній справедливості у сфері

захисту прав споживачів, забезпечуючи особливі умови для вразливих категорій населення, які постраждали внаслідок війни або перебувають у складних життєвих обставинах. Спеціальні програми підтримки, спрямовані на відновлення та інтеграцію таких споживачів, мають стати невід'ємною частиною державної політики, сприяючи соціальній згуртованості та економічній стабільності.

Враховуючи важливість інтеграції України до європейського простору, необхідно забезпечити гармонізацію національного законодавства з нормами Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів. Це включає впровадження європейських стандартів безпеки та якості товарів і послуг, забезпечення прозорості ринкових відносин та захисту прав споживачів на всіх етапах виробничого та торговельного циклів. Інтенсивне співробітництво з європейськими інституціями та обмін досвідом з країнами ЄС сприятимуть побудові ефективної та сучасної системи захисту прав споживачів в Україні, що відповідає найвищим міжнародним стандартам.

Таким чином, перед державою стоїть завдання не лише зберегти досягнення у сфері захисту прав споживачів, а й розвивати їх, враховуючи сучасні виклики та можливості. Ефективна державна політика у цій сфері сприятиме відновленню економіки, зміцненню довіри громадян до держави та побудові справедливого і процвітаючого суспільства в Україні.

Аналіз ефективності державної політики щодо захисту прав споживачів за даними звернень споживачів та проведених перевірок дотримання законодавства про захист прав споживачів за 2019 та 2020 роки виявляє кілька ключових тенденцій і результатів, що дозволяють оцінити динаміку та ефективність діяльності контролюючих органів у цьому напрямку. Загальна кількість звернень споживачів до Держпродспоживслужби та її територіальних органів зросла з 17903 у 2019 році до 19373 у 2020 році, що свідчить про підвищення обізнаності споживачів щодо їх прав та активізації використання доступних механізмів захисту. Водночас кількість звернень, які не потребували проведення позапланового заходу нагляду, зменшилася з

12501 у 2019 році до 12255 у 2020 році, що може свідчити про зростання складності справ, що розглядаються.

Кількість перевірок, за результатами яких не підтверджено порушення суб'єктом господарювання законодавства у сфері захисту прав споживачів, збільшилася з 2269 у 2019 році до 2864 у 2020 році. Це може вказувати на підвищення ефективності розгляду скарг та покращення дотримання законодавства суб'єктами господарювання. Водночас кількість перевірок, за результатами яких підтверджено порушення, також зросла з 2907 у 2019 році до 3014 у 2020 році, що може бути наслідком більш суворого контролю та більш ефективного виявлення порушень. Кількість випадків, за результатами яких права споживачів були захищені, збільшилася з 2519 у 2019 році до 2749 у 2020 році, що свідчить про позитивну тенденцію у вирішенні спорів на користь споживачів. Водночас кількість випадків, коли права споживачів залишились порушеними, зменшилася з 388 у 2019 році до 265 у 2020 році, що вказує на покращення ефективності захисту прав споживачів.

Слід також відзначити, що кількість випадків, коли перевірки не могли бути здійснені через неправильну назву суб'єкта господарювання або через неможливість здійснити перевірку за вказаною адресою, значно зменшилася у 2020 році порівняно з 2019 роком. Це свідчить про покращення якості інформації, наданої споживачами, та кращу координацію дій контролюючих органів. У Кіровоградській області кількість звернень споживачів зросла з 155 у 2019 році до 258 у 2020 році. Це свідчить про підвищення активності споживачів у використанні доступних механізмів захисту своїх прав. Кількість звернень, які не потребували проведення позапланового заходу нагляду, також значно зросла з 40 у 2019 році до 155 у 2020 році, що може свідчити про підвищення ефективності інформаційної та консультативної роботи.

У 2019 році в Кіровоградській області було проведено 66 перевірок, за результатами яких не підтверджено порушення законодавства, у 2020 році таких випадків було лише 18. Це свідчить про зниження кількості

безпідставних скарг або підвищення ефективності роботи суб'єктів господарювання. Кількість перевірок, за результатами яких підтверджено порушення, зросла з 49 у 2019 році до 78 у 2020 році, що вказує на посилення контролю та виявлення більшої кількості порушень. Кількість випадків, за результатами яких права споживачів були захищені, зросла з 35 у 2019 році до 64 у 2020 році, що свідчить про покращення ефективності роботи у сфері захисту прав споживачів. У 2019 році було 14 випадків, коли права споживачів залишились порушеними, у 2020 році ця кількість залишилася незмінною, що вказує на необхідність подальшого вдосконалення механізмів захисту прав споживачів. У 2019 та 2020 роках було по одному випадку неможливості здійснення перевірки через неправильну назву суб'єкта господарювання, що свідчить про стабільність цього показника.

Важливо зазначити, що в загальній картині звернень та перевірок є регіональні відмінності, які можуть бути зумовлені різними факторами, такими як економічний стан регіону, рівень обізнаності населення щодо своїх прав та ефективність роботи територіальних органів Держпродспоживслужби. Наприклад, у місті Київ спостерігається значне зростання кількості звернень споживачів з 4583 у 2019 році до 5681 у 2020 році, що може бути пов'язано з високою щільністю населення та великою кількістю суб'єктів господарювання. Кількість перевірок, за результатами яких підтверджено порушення законодавства, також зросла з 855 у 2019 році до 532 у 2020 році, що вказує на посилення контролю та більш суворе дотримання законодавства.

У Львівській області кількість звернень споживачів зменшилася з 1 129 у 2019 році до 1 085 у 2020 році, проте кількість перевірок, за результатами яких підтверджено порушення, значно зросла з 721 у 2019 році до 933 у 2020 році. Це може свідчити про покращення якості розгляду звернень та більш ефективну роботу контролюючих органів. Також варто звернути увагу на ситуацію в Харківській області, де кількість звернень споживачів зросла з 899 у 2019 році до 1 204 у 2020 році, а кількість перевірок, за результатами

яких підтверджено порушення, зросла з 73 у 2019 році до 98 у 2020 році. Це свідчить про активізацію роботи у сфері захисту прав споживачів та підвищення ефективності контролюючих органів.

Дослідження ефективності державної політики щодо захисту прав споживачів також вимагає аналізу випадків, коли права споживачів залишаються порушеними. В цілому по Україні кількість таких випадків зменшилася з 388 у 2019 році до 265 у 2020 році, що свідчить про покращення роботи контролюючих органів. Проте в окремих регіонах спостерігаються інші тенденції. Наприклад, у Херсонській області кількість випадків, коли права споживачів залишаються порушеними, зросла з 3 у 2019 році до 39 у 2020 році, що вказує на необхідність посилення контролю та покращення роботи у цьому напрямку.

У контексті Кіровоградської області, аналіз даних за 2019 та 2020 роки показує значне зростання кількості звернень споживачів з 155 до 258, що може бути індикатором підвищення активності споживачів у захисті своїх прав. Кількість звернень, які не потребували проведення позапланового заходу нагляду, також зросла з 40 у 2019 році до 155 у 2020 році, що може свідчити про ефективну роботу інформаційних та консультаційних служб. Кількість перевірок, за результатами яких не підтверджено порушення законодавства, зменшилася з 66 у 2019 році до 18 у 2020 році, що може вказувати на зростання кількості обґрунтованих скарг. Водночас кількість перевірок, за результатами яких підтверджено порушення, зросла з 49 у 2019 році до 78 у 2020 році, що свідчить про посилення контролю та виявлення більшої кількості порушень.

Також слід зазначити, що у Кіровоградській області кількість випадків, за результатами яких права споживачів були захищені, зросла з 35 у 2019 році до 64 у 2020 році, що вказує на покращення ефективності захисту прав споживачів. Водночас кількість випадків, коли права споживачів залишилися порушеними, залишилася незмінною (14 випадків у обидва роки), що свідчить про стабільність у цьому аспекті, але водночас вказує на

необхідність подальшого вдосконалення механізмів захисту прав споживачів [8].

На завершення, аналіз ефективності державної політики щодо захисту прав споживачів за даними звернень споживачів та проведених перевірок демонструє загальні позитивні тенденції у зростанні кількості звернень, підвищенні кількості підтверджених порушень та захисті прав споживачів. Проте, існують регіональні відмінності, які потребують подальшого дослідження та вдосконалення механізмів контролю. Це дозволить забезпечити більш ефективний захист прав споживачів та покращити довіру громадян до роботи державних органів у цій сфері.

Таким чином, аналіз даних таблиці показує, що в цілому по Україні спостерігається зростання кількості звернень споживачів та кількості підтверджених порушень, що може свідчити про покращення роботи контролюючих органів та підвищення обізнаності споживачів щодо їх прав. Водночас, кількість випадків, коли права споживачів були захищені, також збільшилася, що свідчить про позитивні зрушення у сфері захисту прав споживачів. У Кіровоградській області також спостерігається зростання кількості звернень та підтверджених порушень, що вказує на посилення контролю та ефективність роботи у сфері захисту прав споживачів. Однак залишаються певні виклики, зокрема в частині зниження кількості випадків, коли права споживачів порушуються.

2.3. Ефективності державної політики щодо захисту прав споживачів у Кіровоградській області: аналіз основних показників за 2019-2021 роки

Аналізуючи дані таблиці 2.2 (Додаток Б), яка містить основні показники роботи Головного управління Держпродспоживслужби [13] в Кіровоградській області за 2021 рік у порівнянні з 2020 роком, можна зробити висновок про зміни у сфері захисту прав споживачів та ефективність

здійснення контролю за дотриманням відповідного законодавства. Згідно з представленими даними, кількість перевірених суб'єктів господарювання збільшилася на 40,82% порівняно з попереднім роком, що свідчить про активізацію контрольних заходів. При цьому кількість суб'єктів, у яких було виявлено порушення, зросла на 103,57%, що може вказувати на підвищення ефективності виявлення порушень або на погіршення дотримання нормативно-правових актів серед підприємців[8].

Кількість складених актів про виявлення порушень зросла на 110,71%, а кількість видів порушень, виявлених в ході перевірок, зросла на 59,26%. Це свідчить про те, що не тільки кількість виявлених порушень збільшилась, але й їх різноманітність. Особливо слід відзначити суттєве збільшення виявлення відсутності необхідної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію або продавця, що свідчить про підвищення уваги до інформування споживачів.

Що стосується фінансових аспектів, то сума перевіреної безпеки продукції зросла на 230,19%, що свідчить про значне збільшення обсягу перевіреної продукції. Проте, з іншого боку, сума забракованої та знятої з реалізації продукції збільшилась на 143,52%, що може вказувати на збільшення кількості небезпечних або неякісних товарів на ринку.

Важливим показником є кількість суб'єктів господарювання, у яких здійснено відбір зразків продукції на проведення лабораторних досліджень, яка залишилась на нульовому рівні. Це може свідчити про недостатнє використання лабораторних досліджень як інструменту контролю за якістю продукції.

Кількість матеріалів перевірок, надісланих для відповідного реагування до органів досудового розслідування, державного контролю та нагляду, а також органів місцевого самоврядування залишилась на нульовому рівні, що може свідчити про недостатню співпрацю з іншими контролюючими органами або про відсутність серйозних порушень, що вимагають такого реагування.

Кількість осіб, притягнутих до адміністративної відповідальності, збільшилась на 116,67%, а сума накладених адміністративних санкцій зросла на 65,45%. Це може вказувати на посилення відповідальності за порушення прав споживачів. Проте, кількість суб'єктів господарювання, притягнутих до відповідальності згідно зі ст. 23 Закону України «Про захист прав споживачів», зменшилась на 53,85%, що може свідчити про недостатню ефективність цього виду санкцій або про зміну підходів до їх застосування.

Кількість виданих приписів про припинення порушень прав споживачів збільшилась на 360,00%, що свідчить про активізацію роботи з усунення виявлених порушень. Однак, кількість заборонених до реалізації товарів залишилась на нульовому рівні, що може вказувати на недостатнє використання цього заходу впливу.

Аналізуючи роботу зі споживачами, можна відзначити незначне збільшення кількості отриманих пропозицій, заяв і скарг на 1,72%. При цьому кількість звернень, що надійшли письмово, збільшилась на 40,13%, а на особистому прийомі – зменшилась на 17,59%. Це може свідчити про зміну каналів комунікації споживачів з управлінням, зокрема про зростання використання письмових звернень.

Одним з важливих аспектів захисту прав споживачів є моніторинг і контроль якості продуктів і послуг, який здійснюється урядовими та незалежними органами. Це дозволяє виявляти небезпечні або низькоякісні товари та усувати їх з обігу, забезпечуючи тим самим безпеку споживачів. Згідно з даними таблиці, в 2021 році було перевірено продукції на суму 1273,048 тис. грн, що на 230,19% більше, ніж у попередньому році. При цьому сума забракованої продукції зросла на 143,52%, що свідчить про більш ретельний контроль і виявлення більшої кількості неякісних товарів.

Також важливу роль відіграють інформаційні кампанії та консультації для споживачів, які проводяться урядом та неприбутковими організаціями. Це сприяє підвищенню обізнаності населення щодо їхніх прав та можливостей у разі виникнення проблем з покупками. В 2021 році кількість

публікацій, теле- і радіотрансляцій зросла на 354,35%, що свідчить про активізацію інформаційної роботи.

Кількість наданих консультацій та роз'яснень суб'єктам господарювання збільшилась на 32,41%, що може свідчити про підвищення рівня обізнаності підприємців щодо вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів. Це є важливим кроком до забезпечення добровільного дотримання норм і правил, встановлених державою.

Крім того, важливою складовою є судовий захист прав споживачів, що дозволяє їм звертатися до суду для захисту своїх прав у разі порушення законодавства. Однак, згідно з даними таблиці, в 2021 році не було подано жодного позову до суду щодо захисту прав споживачів. Це може свідчити про недостатнє використання цього механізму або про недовіру споживачів до судової системи.

Аналізуючи загальну ефективність державної політики щодо захисту прав споживачів, можна зазначити, що хоча є певні позитивні зрушення в активізації контролю, інформування та консультування споживачів, все ще залишаються невирішеними питання щодо застосування судових механізмів захисту та недостатнього використання лабораторних досліджень для контролю якості продукції. Необхідно продовжувати роботу над удосконаленням нормативно-правової бази, підвищенням рівня обізнаності населення та підприємців, а також зміцненням співпраці між державними та недержавними інституціями.

Подальший розвиток законодавчої бази, що враховує європейські стандарти, зокрема Директиви ЄС про права споживачів та рекомендації ООН, дозволить підвищити рівень захисту споживачів. Крім того, важливо забезпечити ефективне функціонування механізмів судового захисту, що дозволить споживачам захищати свої права не лише через адміністративні процедури, але й через судову систему [38].

Загалом, аналізуючи ефективність державної політики щодо захисту прав споживачів, можна зробити висновок, що подальший розвиток

законодавчої бази, підвищення рівня обізнаності населення, зміцнення співпраці між державними та недержавними інституціями, а також забезпечення ефективного функціонування судової системи є необхідними умовами для створення надійної та ефективної системи захисту прав споживачів. Комплексний підхід, що враховує всі ці аспекти, дозволить створити систему, яка відповідатиме сучасним викликам та вимогам європейських стандартів.

Таким чином, комплексний підхід, що включає удосконалення законодавства, підвищення рівня обізнаності населення, активізацію контролю якості продукції та послуг, а також ефективне використання судових механізмів захисту, є ключовим для забезпечення високого рівня захисту прав споживачів. Це сприятиме створенню справедливого та безпечного ринку товарів і послуг, що є необхідною умовою для забезпечення соціально-економічної стабільності та підвищення якості життя громадян.

Аналіз основних показників роботи Головного управління Держпродспоживслужби в Кіровоградській області за 2020 рік у порівнянні з 2019 роком свідчить про суттєві зміни в ефективності державної політики щодо захисту прав споживачів. Детальний розгляд основних показників дозволяє виявити ключові тенденції та проблеми в цій сфері.

Кількість перевірених суб'єктів господарювання у 2020 році зменшилася на 33,78% у порівнянні з 2019 роком. Зокрема, кількість планових заходів контролю значно скоротилася на 93,94%, що може бути пов'язано з впливом пандемії COVID-19 та обмеженням діяльності контролюючих органів. Водночас, кількість позапланових заходів контролю також знизилася на 16,52%, що вказує на загальне зниження активності у сфері контролю.

Кількість суб'єктів господарювання, у яких виявлено порушення, зменшилася на 50,88%, що може свідчити про певне покращення дотримання законодавства з боку підприємців або про зниження ефективності виявлення

порушень. Зокрема, кількість порушень, виявлених під час планових заходів контролю, зменшилася на 93,75%, що корелює зі значним скороченням кількості планових перевірок.

Кількість складених актів про виявлення порушень також знизилася на 50,88%, що вказує на зменшення кількості зафіксованих порушень. Аналіз видів порушень показує, що найбільше зменшення спостерігається у випадках відсутності необхідної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію або продавця – на 76,47%. Також суттєво знизилася кількість випадків реалізації товару, строк придатності якого минув – на 33,33%.

Перевірка безпеки продукції у 2020 році показала значне зниження сум перевіреної продукції – на 95,30%, що може свідчити про скорочення обсягів контролю якості та безпеки товарів. Сума забракованої та знятої з реалізації продукції зменшилася на 92,77%, що може вказувати на зниження кількості виявлених небезпечних товарів.

Кількість осіб, притягнутих до адміністративної відповідальності, збільшилася на 100%, що свідчить про посилення адміністративного впливу на порушників. При цьому сума накладених адміністративних санкцій зросла на 83,33%, що вказує на зростання сум штрафів та інших адміністративних стягнень.

Кількість суб'єктів господарювання, притягнутих до відповідальності згідно зі ст. 23 Закону України «Про захист прав споживачів», залишилася незмінною, що може свідчити про стабільність у виконанні вимог законодавства підприємцями.

Кількість приписів про припинення порушень прав споживачів знизилася на 76,19%, що може свідчити про зменшення кількості виявлених порушень або про зниження активності контролюючих органів у цій сфері. При цьому кількість тимчасово припинених до усунення недоліків діяльності суб'єктів господарювання залишилася незмінною, що може вказувати на стабільну ситуацію в цій сфері.

Робота зі споживачами демонструє зниження кількості одержаних

пропозицій, заяв і скарг на 2,44%, що може свідчити про зниження активності споживачів у захисті своїх прав. Кількість письмових звернень зменшилася на 12,14%, а кількість звернень на особистому прийомі знизилася на 6,62%, що може бути пов'язано з обмеженнями, пов'язаними з пандемією COVID-19.

Кількість звернень з урядової «гарячої лінії» та з «гарячих ліній» ОДА зросла на 43,24%, що свідчить про зростання довіри споживачів до цих каналів комунікації. Кількість повторних звернень залишилася незмінною, що може свідчити про стабільність у розгляді первинних звернень.

Аналіз звернень за характером показує, що найбільша кількість звернень стосується якості непродовольчих товарів – 345 звернень, що на 11,76% менше, ніж у попередньому році. Кількість звернень щодо якості продовольчих товарів зросла на 6,56%, а кількість звернень щодо якості послуг – на 12,81%.

Кількість скарг на дії працівників системи Держпродспоживслужби збільшилася на 50%, що може свідчити про зростання кількості конфліктних ситуацій з працівниками служби.

Кількість повернутих грошей споживачам залишилася майже незмінною, що свідчить про стабільний рівень задоволення претензій споживачів щодо якості товарів та послуг. При цьому кількість публікацій, теле- і радіотрансляцій зросла на 15%, що свідчить про активізацію інформаційної роботи з населенням.

Кількість консультацій та роз'яснень, наданих суб'єктам господарювання, зменшилася на 27,03%, що може свідчити про зниження рівня інформованості підприємців щодо вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів.

Таким чином, аналіз основних показників роботи Головного управління Держпродспоживслужби в Кіровоградській області за 2020 рік у порівнянні з 2019 роком свідчить про зниження активності контролюючих заходів та зменшення кількості виявлених порушень. Зростання кількості

осіб, притягнутих до адміністративної відповідальності, та збільшення сум накладених адміністративних санкцій вказують на посилення адміністративного впливу на порушників. Зменшення кількості звернень споживачів та зниження кількості консультацій і роз'яснень суб'єктам господарювання свідчить про необхідність активізації роботи з населенням та підвищення рівня інформованості підприємців щодо вимог законодавства.

Аналіз основних показників роботи Головного управління Держпродспоживслужби в Кіровоградській області за 2021 рік у порівнянні з 2019 роком показує важливі тенденції та зміни в ефективності державної політики щодо захисту прав споживачів.

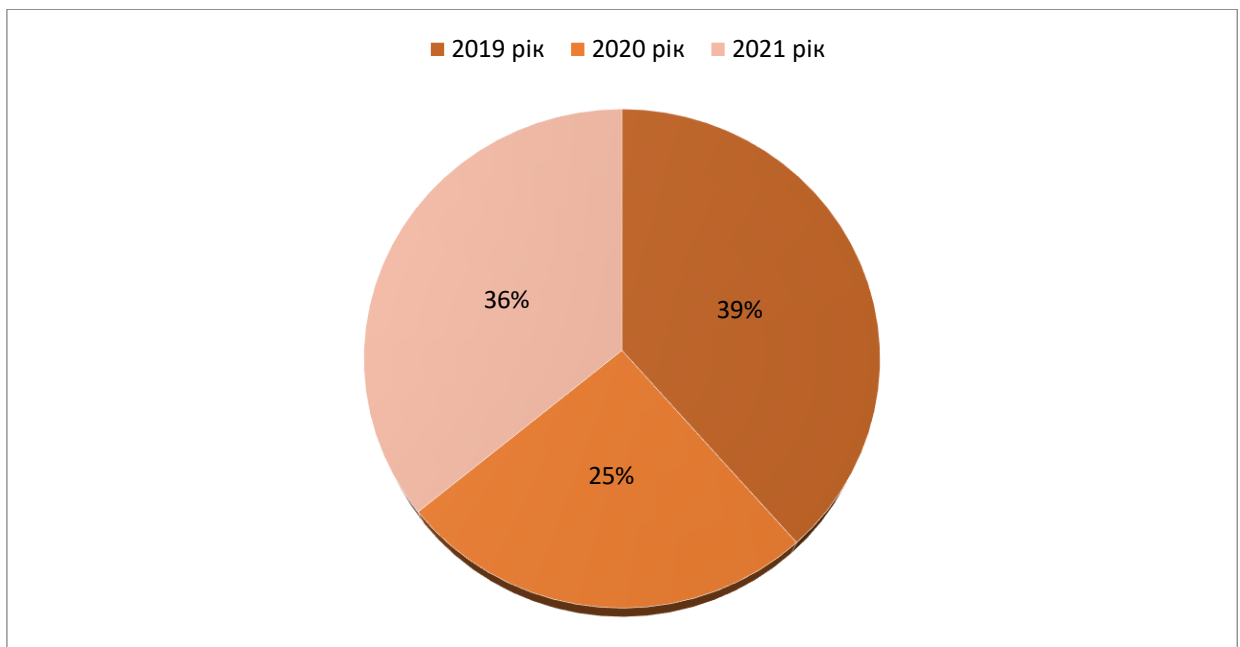


Рис. 2.1. Кількість перевірених суб'єктів господарювання з 2019 по 2021 рік

Джерело: складено за матеріалами [8;9]

Кількість перевірених суб'єктів господарювання у 2021 році зросла на 40,82% у порівнянні з 2019 роком, що свідчить про активізацію контролюючих заходів (див. рис. 2.1). Особливо значне зростання спостерігається у кількості планових заходів контролю, яка зросла на 350%,

що свідчить про посилення планової роботи управління. Однак, кількість комплексних планових заходів контролю залишилася на тому ж рівні, що й у 2019 році, а кількість позапланових заходів контролю збільшилася на 36,46%.

Кількість суб'єктів господарювання, у яких виявлено порушення, збільшилася на 103,57%, що вказує на покращення виявлення порушень. Кількість виявлених порушень під час планових заходів контролю зросла на 350%, що корелює зі зростанням кількості планових перевірок. Кількість позапланових заходів контролю, які виявили порушення, збільшилася на 92,31%.

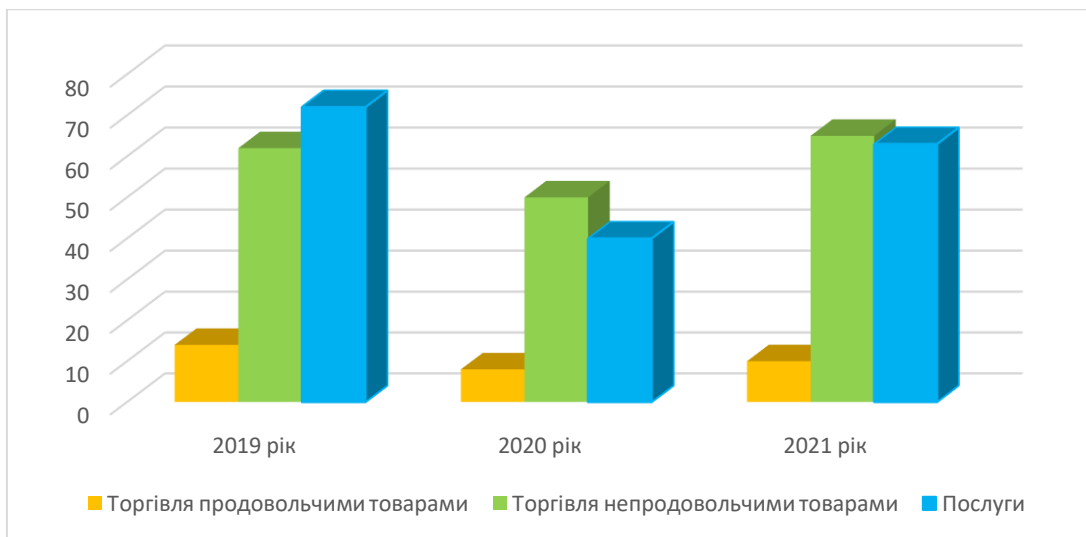


Рис 2.1. Категорії, які підлягали перевірці

Джерело: складено за матеріалами [8;9]

У 2021 році кількість перевірених суб'єктів господарювання становила 138, що на 40,54% більше, ніж у 2019 році, коли було перевірено 98 суб'єктів. Планові заходи контролю зросли значно з 2 у 2019 році до 7 у 2021 році, що свідчить про посилення контролю з боку держави. Кількість позапланових заходів контролю також збільшилась з 96 у 2019 році до 131 у 2021 році, що може бути результатом зростання кількості звернень і скарг від споживачів.

Кількість складених актів про виявлення порушень зросла на 110,71%, що вказує на збільшення кількості зафіксованих порушень. Особливо значне

зростання спостерігається у кількості актів, складених під час планових заходів контролю, яка збільшилася на 450%. Кількість актів, складених під час позапланових заходів контролю, збільшилася на 92,31%.

Аналіз видів порушень показує, що кількість видів порушень, виявлених в ході перевірок, збільшилася на 59,26%. Особливо значне зростання спостерігається у випадках відсутності необхідної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію або продавця – на 575%. Також збільшилася кількість порушень, пов'язаних з відмовою споживачу у реалізації його прав, встановлених Законом України «Про захист прав споживачів».

Перевірка безпеки продукції у 2021 році показала значне зростання суми перевіреної продукції на 230,19%. Сума забракованої та знятої з реалізації продукції зросла на 143,52%, що вказує на збільшення кількості виявлених небезпечних товарів.

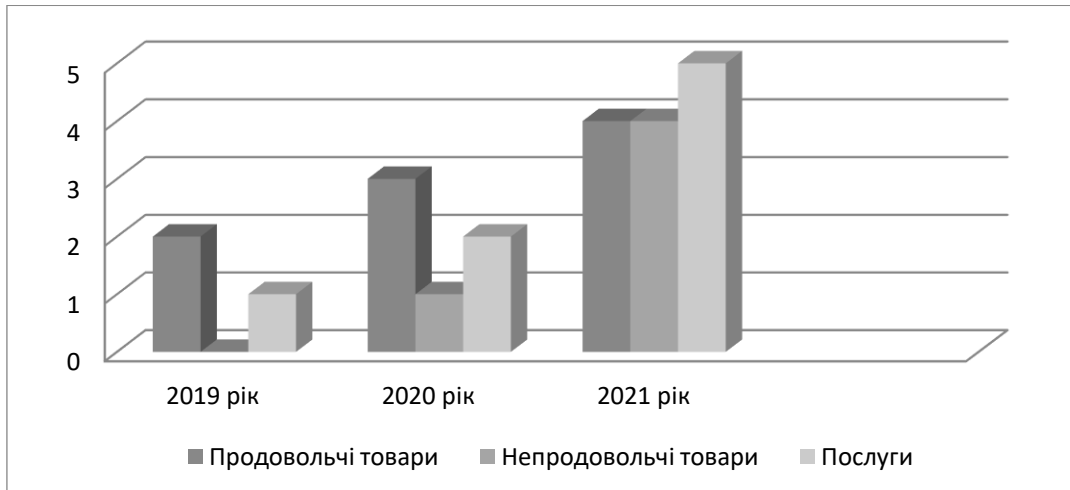


Рис. 2.3. Кількість осіб, притягнутих до адміністративної відповідальності за результатами перевірок

Джерело: складено за матеріалами [8;9]

Кількість осіб, притягнутих до адміністративної відповідальності, збільшилася на 116,67%, що свідчить про посилення адміністративного

впливу на порушників (див. рис. 2.3). При цьому сума накладених адміністративних санкцій зросла на 65,45%, що вказує на зростання сум штрафів та інших адміністративних стягнень.

Кількість суб'єктів господарювання, притягнутих до відповідальності згідно зі ст. 23 Закону України «Про захист прав споживачів», зменшилася на 53,85%, що може свідчити про стабільність у виконанні вимог законодавства підприємцями.

Кількість приписів про припинення порушень прав споживачів зросла на 360%, що вказує на зростання кількості виявлених порушень та активність контролюючих органів у цій сфері. Кількість тимчасово припинених до усунення недоліків діяльностей суб'єктів господарювання залишилася незмінною, що може свідчити про стабільну ситуацію в цій сфері.

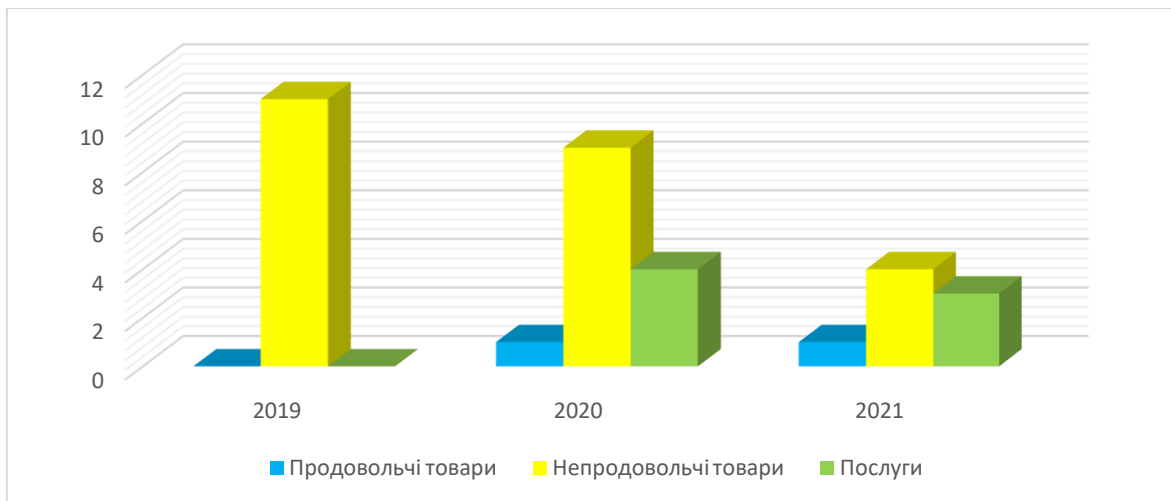


Рис. 2.4. Кількість перешкод при проведенні перевірки якості продукції, правил торговельного та інших видів обслуговування

Джерело: складено за матеріалами [8;9]

Кількість перешкод при проведенні перевірок якості продукції, правил торговельного та інших видів обслуговування у 2021 році значно зменшилася до 5 випадків у порівнянні з 14 у 2019 році (рис.2.4). Це може свідчити про більш ефективну роботу контролюючих органів або підвищення свідомості суб'єктів господарювання щодо необхідності дотримання правил і норм.

Робота зі споживачами демонструє зростання кількості одержаних пропозицій, заяв і скарг на 1,72%, що свідчить про зростання активності споживачів у захисті своїх прав. Кількість письмових звернень збільшилася на 40,13%, а кількість звернень на особистому прийомі знизилася на 17,59%, що може бути пов'язано з обмеженнями, пов'язаними з пандемією COVID-19.

Кількість звернень з урядової «гарячої лінії» та з «гарячих ліній» ОДА зросла на 16,04%, що свідчить про зростання довіри споживачів до цих каналів комунікації. Кількість повторних звернень знизилася на 33,33%, що може свідчити про покращення розгляду первинних звернень.

Аналіз звернень за характером показує, що найбільша кількість звернень стосується якості непродовольчих товарів – 349 звернень, що на 1,16% більше, ніж у 2019 році (рис.2.5). Кількість звернень щодо якості продовольчих товарів зросла на 3,08%, а кількість звернень щодо якості послуг – на 2,18%.

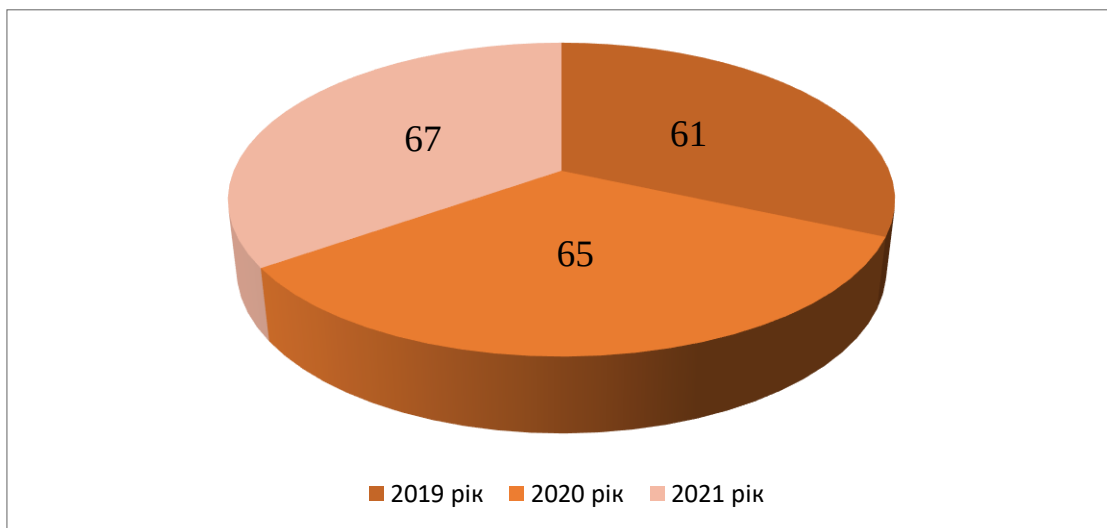


Рис. 2.5. Кількість отриманих скарг щодо якості продовольчих товарів

Джерело: складено за матеріалами [8;9]

Кількість отриманих скарг щодо якості непродовольчих товарів

знизилися у 2021 році до 349 порівняно з 391 у 2019 році, що на 10,74% менше (рис.2.6). Це може свідчити про певне покращення якості непродовольчих товарів або ефективніші механізми вирішення скарг, які призводять до меншої кількості формальних звернень.

Кількість скарг на дії працівників системи Держпродспоживслужби зменшилася на 33,33%, що може свідчити про зменшення кількості конфліктних ситуацій з працівниками служби.

Кількість повернутих грошей споживачам залишилася майже незмінною, що свідчить про стабільний рівень задоволення претензій споживачів щодо якості товарів та послуг. При цьому кількість публікацій, теле- і радіотрансляцій зросла на 254,35%, що свідчить про активізацію інформаційної роботи з населенням.

Кількість консультацій та роз'яснень, наданих суб'єктам господарювання, зросла на 32,41%, що свідчить про підвищення рівня інформованості підприємців щодо вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів.

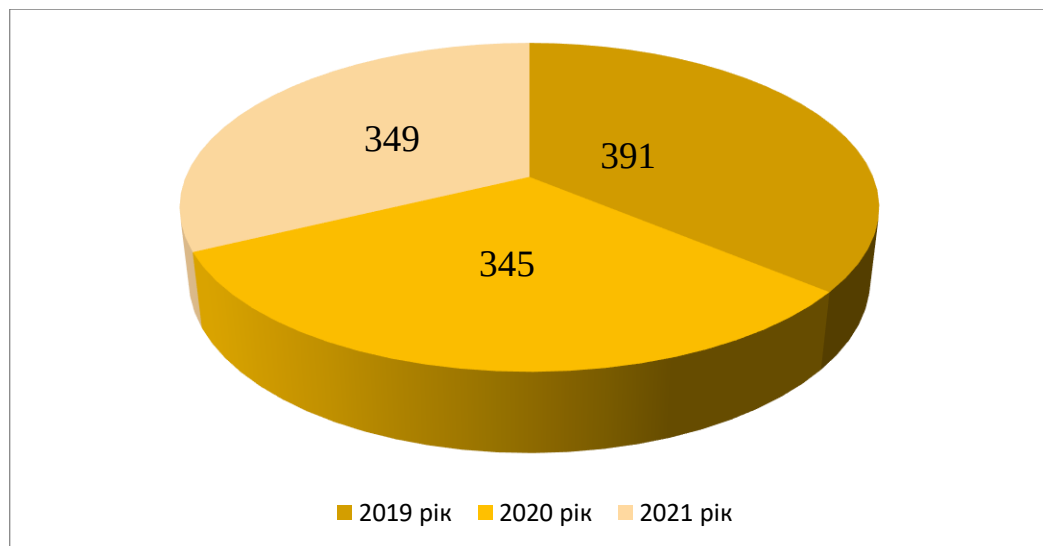


Рис. 2.6. Кількість отриманих скарг щодо якості непродовольчих товарів

Джерело: складено за матеріалами [8;9]

Таким чином, аналіз основних показників роботи Головного

управління Держпродспоживслужби в Кіровоградській області за 2021 рік у порівнянні з 2019 роком свідчить про значне покращення ефективності контролюючих заходів та збільшення кількості виявлених порушень. Зростання кількості осіб, притягнутих до адміністративної відповідальності, та збільшення сум накладених адміністративних санкцій вказують на посилення адміністративного впливу на порушників. Збільшення кількості звернень споживачів та зростання кількості консультацій і роз'яснень суб'єктам господарювання свідчить про активізацію роботи з населенням та підвищення рівня інформованості підприємців щодо вимог законодавства.

Аналіз основних показників роботи Головного управління Держпродспоживслужби в Кіровоградській області за 2019, 2020 та 2021 роки показав суттєві зміни та тенденції у сфері захисту прав споживачів (табл.2.3., Додаток В).

Порівняння даних 2021 року з 2020 роком виявило значне зростання кількості перевірок суб'єктів господарювання (на 40,82%), що вказує на активізацію контрольних заходів. Особливо зросла кількість планових заходів контролю (на 350%), що свідчить про систематичну роботу управління. Кількість суб'єктів господарювання, у яких виявлені порушення, збільшилася на 103,57%, що відображає покращення виявлення порушень. Зростання кількості складених актів про виявлення порушень (на 110,71%) та видів порушень (на 59,26%) свідчить про більш ефективну роботу інспекторів.

Порівняння 2020 року з 2019 роком показало зменшення кількості перевірок суб'єктів господарювання на 33,78%, що може бути наслідком обмежувальних заходів, пов'язаних із пандемією COVID-19. Кількість виявлених порушень також зменшилася на 50,88%, що відображає загальне зниження активності виявлення порушень. Однак, кількість накладених адміністративних санкцій зросла на 83,33%, що свідчить про посилення адміністративного впливу на порушників.

Порівняння даних 2021 року з 2019 роком показало загальне

покращення ефективності роботи управління. Кількість перевірок суб'єктів господарювання зросла на 40,82%, а кількість виявлених порушень збільшилася на 103,57%. Кількість складених актів про виявлення порушень зросла на 110,71%, що свідчить про більш ефективну роботу з документування порушень. Зростання кількості видів порушень (на 59,26%) та суми забракованої та знятої з реалізації продукції (на 243,52%) відображає підвищену увагу до безпеки продукції.

Загальний висновок по проведеним аналізам свідчить про позитивні тенденції у сфері захисту прав споживачів в Кіровоградській області. За період 2019-2021 років спостерігається зростання активності у проведенні контрольних заходів, покращення виявлення та документування порушень, посилення адміністративного впливу на порушників, а також підвищення ефективності роботи з населенням. Особливо помітні позитивні зміни у 2021 році, що вказує на вдосконалення роботи управління у сфері захисту прав споживачів.

РОЗДІЛ 3

ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА РИНКУ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ЄВРОІНТЕГРАЦІЇ

3.1. Нові підходи та виклики в державній політиці захисту прав споживачів у контексті євроінтеграції України

Захист прав споживачів є важливим аспектом як у високорозвинених країнах, так і в країнах, що розвиваються, і Україні необхідно орієнтуватися на міжнародні стандарти та досвід у цій сфері, враховуючи, що одним з перших законів, прийнятих після здобуття незалежності, був Закон України «Про захист прав споживачів», який підкреслює значення цього питання. Прийняття законів є лише першим кроком, і для їх ефективного застосування потрібні відповідні передумови. Кабінет Міністрів України прийняв Розпорядження «Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів», що визначає потребу вдосконалення системи захисту прав споживачів відповідно до норм Європейського Союзу, але ця Концепція має декларативний характер і не містить конкретних шляхів покращення ситуації. Наближення України до вступу в Європейський Союз вимагає застосування європейських стандартів якості продукції та створення умов для реалізації права громадян на достойний рівень отриманих послуг та спожитої продукції.

У розвинених країнах споживач є центральною фігурою в ринкових відносинах, орієнтуючись на яку, виробництво та підвищення якості товарів і послуг стають пріоритетами, а юридична обізнаність споживачів щодо захисту своїх прав є ключовим фактором у підвищенні якості продукції та послуг. Права споживачів повинні мати пріоритет над правами продавців та виробників, оскільки життя та здоров'я людини є основною цінністю. Проблематика захисту прав споживачів набула глобального характеру, і

консюмеризм, як рух за захист прав споживачів, виник у тридцятих роках у США, а президент Джон Кеннеді в 1961 році вперше висловив у конгресі думку про захист прав споживачів, окресливши їх основні права: на якість товарів і послуг, достовірну інформацію, безпеку та можливість захищати свої споживацькі претензії в суді. В Україні рівень юридичної обізнаності споживачів є дуже низьким, часто споживачі не знайомі з правами, які їм надає Закон України «Про захист прав споживачів», і не вміють ними користуватися, що включає збереження чека, звернення з відповідною заявою про відшкодування збитків до продавця, а також звернення до державних органів або суду у випадку невирішення питання.

Посилення відповідальності компаній за порушення прав споживачів на якісну та безпечну продукцію часто не є достатнім заходом для кардинального покращення ситуації. Основним стимулом для досягнення високих стандартів у сфері захисту прав споживачів повинна стати здорова конкуренція між компаніями, що зацікавлені у забезпеченні високої якості продукції, аби споживачі надавали перевагу їхнім товарам і послугам. Важливим фактором у забезпеченні прав споживачів є їх юридична та споживча обізнаність, адже громадські організації в розвинених країнах займають провідне місце у боротьбі з нечесними виробниками та продавцями, допомагаючи громадянам захищати свої права та інтереси в судових та державних органах.

Споживачі повинні усвідомлювати, що мають можливість захисту прав не лише при купівлі товарів, але й при отриманні послуг. Однак байдужість людей до своїх прав ускладнює ситуацію, оскільки багато хто не бажає займатися довготривалою судовою тяганиною через незначну вартість неякісної продукції або невелику шкоду для здоров'я. Для досягнення найкращого результату в сфері споживчої безпеки необхідно налагодити цивілізований діалог між державними органами, бізнесом та споживачами, враховуючи нові завдання, які постають перед Україною в контексті євроінтеграції.

В умовах сучасних викликів та нових підходів до державної політики захисту прав споживачів важливим є не лише формування відповідної законодавчої бази, але й забезпечення її ефективного виконання, а також адаптація до цифрової трансформації та розвитку електронної комерції. Необхідно створити механізми, що забезпечать захист прав споживачів у цифровому середовищі, включаючи захист персональних даних, безпеку онлайн-транзакцій та боротьбу з шахрайством.

Інтеграція України до європейського простору вимагає гармонізації національного законодавства з нормами Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів, впровадження європейських стандартів безпеки та якості товарів і послуг, забезпечення прозорості ринкових відносин та захисту прав споживачів на всіх етапах виробничого та торговельного циклів. Інтенсивне співробітництво з європейськими інституціями та обмін досвідом з країнами ЄС сприятимуть побудові ефективної та сучасної системи захисту прав споживачів в Україні, що відповідає найвищим міжнародним стандартам, забезпечуючи стабільний та безпечний розвиток внутрішнього ринку та підвищуючи рівень довіри споживачів [3].

Перед державною політикою у сфері захисту прав споживачів в Україні стоїть завдання не тільки захисту зазначених прав та євроінтеграції у цій сфері, але й подолання наслідків військової агресії Росії. Необхідно сприяти одночасному поверненню споживачів, ефективному захисту їхніх прав та забезпеченню стрімкого економічного розвитку України через формування економічного патріотизму, що має ґрунтуватися на побудові ефективної системи захисту прав споживачів, сумісної з найкращими європейськими практиками. Ефективна державна політика у цій сфері сприятиме відновленню економіки, зміцненню довіри громадян до держави та побудові справедливого і процвітаючого суспільства в Україні. Державна політика захисту прав споживачів в Україні зазнає значних змін та викликів у контексті євроінтеграції. Співпраця державних органів, громадських організацій та споживачів відіграє ключову роль у досягненні високих

стандартів якості життя. Активність споживачів, обізнаність про свої права та можливості їх захисту є необхідними умовами для розвитку ефективної системи захисту прав споживачів. На загальноєвропейському рівні захист прав споживачів є спільною компетенцією ЄС та держав-членів. Європейська Комісія запроваджує нові підходи до захисту прав споживачів, які спрямовані на підвищення довіри споживачів та стимулювання споживання. Це включає зміну акценту з можливостей виробників на потреби споживачів, розвиток ринкових сегментів, що відповідають сучасним вимогам, забезпечення мінімального споживання за прийнятними цінами та встановлення балансу інтересів між споживачами та підприємцями.

Європейське законодавство у сфері захисту прав споживачів базується на принципі, що активність споживача на внутрішньому ринку сприяє економічному зростанню. Прозорість та послідовність у прийнятті законодавчих актів забезпечують їх узгодженість і сприяють захисту інтересів споживачів. Кожний аспект загальноєвропейської системи захисту прав споживачів демонструє виважене ставлення керівних органів ЄС до потреб громадян.

В Україні захист прав споживачів набуває особливої актуальності в контексті євроінтеграційних процесів. Закон України «Про захист прав споживачів» є основою для регулювання відносин у цій сфері. Проте ефективне застосування цього закону вимагає створення відповідних передумов, включаючи підвищення рівня обізнаності споживачів про свої права та механізми їх захисту.

Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів» від 5 червня 2013 року визначає потребу вдосконалення системи захисту прав споживачів відповідно до норм ЄС. Однак, ця Концепція має декларативний характер і потребує конкретизації шляхів покращення ситуації у цій сфері.

Нові підходи до захисту прав споживачів в Україні повинні враховувати сучасні виклики, такі як цифрова трансформація, розвиток

електронної комерції та забезпечення прозорості інформації для споживачів. В умовах стрімкого розвитку технологій особливу увагу слід приділяти захисту прав споживачів у цифровому середовищі. Це включає забезпечення безпеки онлайн-покупок, захист персональних даних та боротьбу з недобросовісною практикою електронної комерції.

Одним із ключових аспектів є розвиток системи надання консультацій та інформаційної підтримки споживачів. Для цього необхідно розширити мережу консультаційно-інформаційних служб, таких як «гарячі лінії», а також створити спеціалізовані розділи на офіційних веб-сайтах державних органів та місцевих адміністрацій, де споживачі можуть отримати всю необхідну інформацію щодо своїх прав та механізмів їх захисту.

Важливим елементом у підвищенні рівня захисту прав споживачів є активізація співпраці з громадськими організаціями, що спеціалізуються на захисті прав споживачів. Такі організації можуть забезпечити ефективний контроль за дотриманням законодавства, а також надавати консультаційну та правову допомогу споживачам у випадках порушення їх прав. Громадські організації можуть також брати участь у розробці та впровадженні освітніх програм для споживачів, спрямованих на підвищення їх юридичної обізнаності.

Забезпечення прозорості та доступності інформації про права споживачів є ще одним важливим аспектом. Це включає обов'язкове інформування споживачів про умови договорів, гарантійні зобов'язання, порядок повернення товарів та послуг. Прозорість інформації сприятиме зниженню рівня недобросовісної практики з боку суб'єктів господарювання та підвищенню довіри споживачів до ринку.

Важливу роль у забезпеченні ефективного захисту прав споживачів відіграє контроль за дотриманням законодавства у цій сфері. Необхідно посилити інспекційну діяльність відповідних державних органів, забезпечити їх необхідними ресурсами та повноваженнями для проведення перевірок та накладення санкцій на порушників. Особливу увагу слід приділяти контролю

за якістю товарів та послуг, а також боротьбі з фальсифікацією продукції.

У контексті євроінтеграції України важливо гармонізувати національне законодавство з європейськими стандартами у сфері захисту прав споживачів. Це включає не лише прийняття відповідних нормативно-правових актів, але й забезпечення їх ефективного застосування на практиці. Україна повинна враховувати найкращі європейські практики та адаптувати їх до національних умов, створюючи ефективну систему захисту прав споживачів, яка відповідатиме сучасним викликам.

Підсумовуючи, нові підходи до державної політики захисту прав споживачів у контексті євроінтеграції України повинні включати розробку та впровадження комплексних заходів, спрямованих на підвищення рівня юридичної обізнаності споживачів, розвиток системи консультаційної та інформаційної підтримки, активізацію співпраці з громадськими організаціями, забезпечення прозорості інформації про права споживачів, посилення контролю за дотриманням законодавства та гармонізацію національного законодавства з європейськими стандартами. Лише комплексний підхід до вирішення цих завдань дозволить забезпечити високий рівень захисту прав споживачів, сприятиме розвитку економіки та підвищенню якості життя громадян України.

3.2. Ефективність державної політики щодо захисту прав споживачів в Україні: проблеми та шляхи вирішення

Захист прав споживачів в Україні є важливою сферою державної політики, яка потребує вдосконалення та комплексного підходу. Основні проблеми в цій галузі включають низький рівень юридичної обізнаності споживачів, неефективність державних механізмів контролю та відсутність ефективної конкуренції на ринку.

Першою значною проблемою є недостатній рівень знань споживачів про свої права. Хоча Закон України «Про захист прав споживачів» забезпечує

широкий спектр прав для споживачів, багато громадян не знайомі з цими правами і не вміють їх захищати. Відсутність інформованості призводить до того, що споживачі часто не зберігають чеки та інші докази придбання товарів або отримання послуг, що ускладнює процес відшкодування збитків у випадку придбання неякісної продукції або отримання неякісних послуг.

Щоб подолати цю проблему, необхідно проводити інформаційні кампанії, спрямовані на підвищення обізнаності споживачів про їхні права. Важливо також забезпечити доступність інформації про процедури захисту прав споживачів, наприклад, через створення спеціалізованих веб-сайтів та гарячих ліній.

Другою важливою проблемою є неефективність державних органів, відповідальних за захист прав споживачів. Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів часто стикається з обмеженими ресурсами та бюрократичними перепонами, що перешкоджає ефективному виконанню її функцій. Крім того, багато споживачів не довіряють державним органам через поширеність корупції та випадки бездіяльності.

Для підвищення ефективності державного контролю необхідно забезпечити належне фінансування та ресурси для відповідних органів, а також впроваджувати антикорупційні заходи. Важливо також створити прозору систему подання скарг та розгляду звернень споживачів, яка дозволить швидко та ефективно реагувати на порушення їхніх прав.

Третьою значною проблемою є відсутність ефективної конкуренції на ринку, що призводить до низької якості товарів та послуг. Монополізація ринків та відсутність стимулів для покращення якості продукції створюють несприятливі умови для споживачів.

Розв'язання цієї проблеми потребує впровадження політики, спрямованої на підтримку конкуренції. Це може включати зниження бар'єрів для входу на ринок нових компаній, стимулювання інновацій та підвищення стандартів якості продукції.

Додатково, важливою складовою захисту прав споживачів є діяльність

громадських організацій. Вони можуть виконувати роль посередників між споживачами та державними органами, надаючи правову допомогу та консультації. Громадські організації також можуть проводити незалежні експертизи товарів та послуг, що підвищує прозорість ринку та сприяє поліпшенню якості продукції.

Важливим аспектом у процесі вдосконалення системи захисту прав споживачів є забезпечення прозорості та ефективності механізмів контролю. Зокрема, це стосується діяльності державних органів, які відповідають за нагляд за дотриманням законодавства про захист прав споживачів. Необхідно забезпечити регулярний моніторинг та аудит діяльності цих органів, а також впровадити механізми зворотного зв'язку з громадянами, щоб вони могли повідомляти про недоліки в роботі цих органів. Це дозволить підвищити довіру споживачів до державних інститутів та забезпечити більш ефективний захист їхніх прав.

Державна політика захисту прав споживачів повинна враховувати сучасні виклики, пов'язані з розвитком цифрових технологій та електронної комерції. Важливо створити нормативно-правову базу, яка б відповідала вимогам сучасного ринку та забезпечувала належний захист прав споживачів у цифровому середовищі. Це включає питання захисту персональних даних, забезпечення безпеки електронних транзакцій, регулювання діяльності онлайн-платформ та інші аспекти, пов'язані з електронною комерцією.

Важливим напрямком державної політики є просвітницька діяльність, спрямована на підвищення рівня обізнаності споживачів про їхні права. Необхідно розробити та впровадити програми навчання та інформаційні кампанії, спрямовані на різні верстви населення, включаючи молодь, пенсіонерів, малозабезпечених громадян тощо. Такі програми повинні охоплювати питання захисту прав споживачів, основи фінансової грамотності, безпеку у цифровому середовищі та інші актуальні теми. Важливо також забезпечити доступність інформації для громадян, створивши спеціалізовані інтернет-ресурси, гарячі лінії та консультаційні центри.

Одним з ключових аспектів європейської інтеграції України є гармонізація національного законодавства з європейськими стандартами у сфері захисту прав споживачів. Це включає адаптацію українських нормативно-правових актів до вимог директив та регламентів Європейського Союзу, а також впровадження найкращих практик європейських країн у цій сфері. Важливо забезпечити ефективну імплементацію європейських норм в національне законодавство, а також здійснити необхідні структурні реформи для підвищення ефективності роботи державних органів, відповідальних за захист прав споживачів.

Проблеми захисту прав споживачів в Україні є важливими аспектами, що потребують комплексного підходу для вирішення та покращення. Однією з головних проблем є низький рівень юридичної обізнаності споживачів. Хоча Закон України «Про захист прав споживачів» забезпечує широкий спектр прав для споживачів, багато громадян не знайомі з цими правами і не вміють їх захищати. Відсутність інформованості призводить до того, що споживачі часто не зберігають чеки та інші докази придбання товарів або отримання послуг, що ускладнює процес відшкодування збитків у випадку придбання неякісної продукції або отримання неякісних послуг.

Іншою значною проблемою є неефективність державних органів, відповідальних за захист прав споживачів. Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів часто стикається з обмеженими ресурсами та бюрократичними перепонами, що перешкоджає ефективному виконанню її функцій. Крім того, багато споживачів не довіряють державним органам через поширеність корупції та випадки бездіяльності. Для підвищення ефективності державного контролю необхідно забезпечити належне фінансування та ресурси для відповідних органів, а також впроваджувати антикорупційні заходи. Важливо також створити прозору систему подання скарг та розгляду звернень споживачів, яка дозволить швидко та ефективно реагувати на порушення їхніх прав.

Третьою значною проблемою є відсутність ефективної конкуренції на

ринку, що призводить до низької якості товарів та послуг. Монополізація ринків та відсутність стимулів для покращення якості продукції створюють несприятливі умови для споживачів. Розв'язання цієї проблеми потребує впровадження політики, спрямованої на підтримку конкуренції. Це може включати зниження бар'єрів для входу на ринок нових компаній, стимулювання інновацій та підвищення стандартів якості продукції.

Важливою складовою захисту прав споживачів є діяльність громадських організацій. Вони можуть виконувати роль посередників між споживачами та державними органами, надаючи правову допомогу та консультації. Громадські організації також можуть проводити незалежні експертизи товарів та послуг, що підвищує прозорість ринку та сприяє поліпшенню якості продукції.

В умовах інтеграції України до європейського простору питання взаємодії з європейськими інституціями та організаціями, що займаються захистом прав споживачів, набуває особливої актуальності. Така взаємодія є важливою для обміну досвідом, отримання консультацій та технічної допомоги, а також для участі у спільних проєктах та ініціативах, спрямованих на підвищення рівня захисту прав споживачів в Україні.

Співпраця з європейськими організаціями дозволяє Україні запозичити найкращі практики та моделі захисту прав споживачів, що вже успішно працюють у країнах Європейського Союзу. Це включає вивчення нормативно-правової бази, методик контролю якості продукції, а також механізмів розв'язання споживчих спорів. Наприклад, співпраця з такими організаціями, як European Consumer Organisation (BEUC) або European Consumer Centres Network (ECC-Net), надає можливість обмінюватися інформацією та отримувати консультації щодо адаптації українського законодавства до європейських стандартів.

Європейські інституції можуть надавати технічну допомогу у вигляді тренінгів, семінарів та навчальних програм для українських фахівців, що працюють у сфері захисту прав споживачів. Це сприяє підвищенню

кваліфікації працівників державних органів та громадських організацій, що займаються захистом прав споживачів, а також допомагає впроваджувати нові методики та технології контролю якості продукції та послуг.

Спільні проєкти з європейськими партнерами можуть бути спрямовані на вирішення конкретних проблем у сфері захисту прав споживачів в Україні. Це можуть бути проєкти з підвищення обізнаності населення про їхні права, створення інфраструктури для надання консультаційної допомоги споживачам, впровадження нових стандартів якості продукції тощо. Участь у таких проєктах дозволяє Україні не лише отримати фінансову та технічну підтримку, але й інтегруватися у європейську спільноту захисту прав споживачів.

Активна участь представників України у міжнародних форумах, конференціях та робочих групах, де обговорюються питання захисту прав споживачів, є важливим елементом міжнародної співпраці. Це дає змогу встановлювати партнерські відносини з європейськими колегами, обмінюватися найкращими практиками та новітніми розробками у сфері захисту прав споживачів, а також представляти інтереси українських споживачів на міжнародному рівні.

Одним з ключових завдань у контексті євроінтеграції є гармонізація українського законодавства з європейськими стандартами у сфері захисту прав споживачів. Це передбачає адаптацію національних нормативно-правових актів до вимог директив та регламентів Європейського Союзу, впровадження європейських стандартів якості продукції та послуг, а також створення ефективних механізмів контролю та нагляду за дотриманням цих стандартів.

Отже, для ефективного захисту прав споживачів в Україні необхідно здійснити комплексний підхід, що включає підвищення обізнаності громадян, покращення роботи державних органів, підтримку конкуренції на ринку та активну участь громадських організацій. Лише за таких умов можна забезпечити високий рівень захисту прав споживачів та підвищити якість

життя громадян.

Взаємодія з європейськими інституціями та організаціями, що займаються захистом прав споживачів, є важливим кроком на шляху до покращення якості життя українських громадян. Це дозволяє не лише підвищити рівень захисту прав споживачів в Україні, але й інтегруватися у європейський правовий та економічний простір, що сприяє розвитку демократичного суспільства та підвищенню добробуту населення.

Ефективність державної політики щодо захисту прав споживачів в Україні потребує комплексного аналізу та розгляду проблем, які перешкоджають її реалізації, а також розробки конкретних шляхів вирішення цих проблем. Однією з ключових проблем є недостатня юридична обізнаність споживачів, що проявляється в незнанні своїх прав та невмінні їх захищати, незважаючи на наявність Закону України «Про захист прав споживачів» у кожному магазині. Це свідчить про необхідність проведення широкомасштабних інформаційних кампаній та освітніх програм, спрямованих на підвищення юридичної обізнаності населення, що дозволить громадянам бути більш активними у відстоюванні своїх прав.

Недосконалість нормативно-правової бази є ще однією суттєвою проблемою, адже відсутність сучасного законодавства, яке враховує реалії цифрової економіки та електронної комерції, ускладнює захист прав споживачів у нових умовах. Для подолання цієї проблеми необхідно розробити та впровадити нові нормативно-правові акти, які б відповідали сучасним вимогам ринку, а також гармонізувати національне законодавство з європейськими стандартами, що забезпечить належний рівень захисту прав споживачів у цифровому середовищі.

Низька ефективність державних органів, відповідальних за захист прав споживачів, також є суттєвою проблемою, адже їх діяльність часто не відповідає очікуванням громадян і не забезпечує належний рівень захисту. Для вирішення цієї проблеми необхідно запровадити регулярний моніторинг та аудит діяльності цих органів, впровадити механізми зворотного зв'язку з

громадянами та забезпечити прозорість їх роботи, що підвищить довіру споживачів до державних інституцій.

Важливу роль у забезпеченні ефективного захисту прав споживачів відіграє громадянське суспільство, зокрема громадські організації, які можуть здійснювати незалежний моніторинг діяльності державних органів та підприємств, надавати юридичну допомогу споживачам, організовувати інформаційні кампанії та заходи з підвищення обізнаності населення. Для підтримки та розвитку таких організацій необхідна підтримка з боку держави, а також стимулювання їх співпраці з державними органами та бізнесом, що дозволить створити ефективну систему захисту прав споживачів.

Розвиток цифрових технологій та електронної комерції створює нові виклики для захисту прав споживачів, оскільки сучасні технології вимагають нових підходів до регулювання та захисту прав громадян. Важливо створити нормативно-правову базу, яка б відповідала вимогам сучасного ринку та забезпечувала належний захист прав споживачів у цифровому середовищі, включаючи захист персональних даних, забезпечення безпеки електронних транзакцій та регулювання діяльності онлайн-платформ.

Особливу увагу необхідно приділити питанням взаємодії з європейськими інституціями та організаціями, що займаються захистом прав споживачів, оскільки це дозволить Україні обмінюватися досвідом, отримувати консультації та технічну допомогу, а також брати участь у спільних проектах та ініціативах, спрямованих на підвищення рівня захисту прав споживачів. Участь у міжнародних форумах, конференціях та робочих групах, де обговорюються питання захисту прав споживачів, сприятиме встановленню партнерських відносин та обміну найкращими практиками, що, в свою чергу, підвищить ефективність державної політики у цій сфері.

Таким чином, забезпечення ефективного захисту прав споживачів в Україні вимагає комплексного підходу, який включає вдосконалення нормативно-правової бази, підвищення ефективності роботи державних

органів, розвиток просвітницької діяльності, гармонізацію національного законодавства з європейськими стандартами та активну участь громадянського суспільства. Тільки за умови тісної співпраці держави, громадських організацій та споживачів можна досягти високих стандартів якості життя та забезпечити належний рівень захисту прав споживачів в Україні.

3.3. Захист прав споживачів у Європі - успішні приклади

Аналіз ефективності державної політики щодо захисту прав споживачів на ринку послуг, особливо в контексті досвіду країн Європейського Союзу, підкреслює важливість створення єдиних стандартів та норм, що визначають якість споживчих товарів та послуг. Ці стандарти відіграють критичну роль у захисті споживачів, сприяючи водночас розвитку стабільних та прозорих ринкових відносин. Німеччина, як приклад, демонструє ефективність такого підходу через успішну взаємодію уряду з незалежними споживчими організаціями, які забезпечують високий рівень довіри та захисту споживачів.

Інститут споживчих досліджень Штифтунг Варентест (Stiftung Warentest, SW) у Німеччині є яскравим прикладом, який показує, як державна підтримка та незалежне тестування продукції можуть сприяти не тільки підвищенню інформованості споживачів, а й формуванню якісного ринкового середовища. За даними, 96% німецьких громадян знають про діяльність SW, а більше третини активно користуються їх рекомендаціями при покупках. Це свідчить про велику роль інформаційних кампаній та незалежних оцінок у споживчій політиці.

Особливе значення має також взаємодія SW з міжнародною спільнотою та участь в європейських та глобальних стандартизаційних процесах. Це дозволяє не тільки впливати на локальний ринок, але й сприяти гармонізації стандартів та практик на міжнародному рівні, забезпечуючи високий рівень

захисту прав споживачів глобально.

В контексті державної політики, Німеччина показує, що ефективний захист споживачів можливий за умови сильного законодавчого забезпечення, систематичної підтримки незалежних організацій та відкритості до міжнародної співпраці. Це досвід, який може служити прикладом для інших країн, зокрема для України, в аспектах реформування внутрішньої політики захисту прав споживачів і адаптації до європейських стандартів.

Аналізуючи досвід Швеції та Словенії у захисті прав споживачів, можна зазначити, що обидві країни розробили власні унікальні методи залучення споживачів до активного участі в контрольних процесах та формуванні споживчої політики. Швеція, з її широкою мережею інформаційних та консультаційних центрів, встановлює приклад ефективної взаємодії державних і неурядових структур, що спрямовані на підтримку споживачів у різних регіонах, зокрема в сільській місцевості.

У Словенії, країні з недавнім соціалістичним минулим, національна асоціація споживачів активно займається просуванням інтересів споживачів, забезпечуючи їх права взаємодією з урядом та представниками бізнесу. Словенія також приділяє увагу проблематиці фінансових послуг та органічної косметики, що є показником високої ступеня споживчої свідомості та активності.

Ці приклади можуть бути корисними для України в контексті розширення співпраці з неурядовими організаціями та вдосконалення національного законодавства з метою досягнення стандартів ЄС. Ефективність політики захисту прав споживачів в Україні могла б значно зрости за рахунок імплементації успішних практик цих країн, особливо у сферах інформування споживачів та регулювання взаємодії між споживачами, бізнесом та державою.

Таким чином, удосконалення української системи захисту прав споживачів може передбачати створення дієвої мережі консультаційних центрів, розширення функцій наявних споживчих асоціацій, та підвищення

обізнаності споживачів через освітні програми. Важливо також стимулювати формування правової культури, що сприяє відкритому діалогу між споживачами, бізнесом та державою, що може значно підвищити довіру до механізмів захисту прав та їхню ефективність на практиці.

На основі аналізу досвіду Швеції та Словенії у захисті прав споживачів можна зробити висновок, що впровадження комплексних державних та громадських заходів значно підвищує рівень захисту споживачів та їх задоволеність послугами. Широке розгалуження інформаційно-консультаційних центрів у Швеції та активна взаємодія споживчих асоціацій з державними і бізнес-структурами у Словенії слугують прикладами ефективних підходів до захисту інтересів споживачів. Україна може запозичити ці практики, адаптувавши їх до власних умов, для підвищення ефективності національної політики захисту прав споживачів. Це включає не лише правове регулювання, але й збільшення участі громадських організацій у процесах контролю, нарощування інформаційної підтримки споживачів, та інтеграцію з європейськими стандартами. Така комплексна стратегія сприятиме створенню більш прозорого та споживчо-орієнтованого ринку послуг, забезпечуючи високий рівень довіри та задоволення потреб усіх учасників ринку.

ВИСНОВКИ

Аналіз ефективності державної політики щодо захисту прав споживачів в Україні свідчить про значні досягнення у сфері законодавчого забезпечення захисту споживачів, проте також виявляє численні виклики у практичній реалізації цих норм. Державна політика спрямована на гармонізацію національного законодавства з європейськими стандартами, що дозволяє забезпечити високий рівень захисту прав споживачів, однак потребує постійного вдосконалення та адаптації до сучасних реалій.

Один із основних напрямків покращення захисту прав споживачів полягає в підвищенні рівня обізнаності населення про їхні права та механізми їх захисту. Проведення інформаційно-просвітницьких кампаній, розробка навчальних програм та активне залучення громадських організацій до процесу інформування споживачів є важливими заходами для забезпечення належного рівня захисту прав споживачів. Окрім того, необхідно створити ефективні механізми зворотного зв'язку, які дозволять споживачам оперативно повідомляти про порушення їхніх прав та отримувати необхідну підтримку.

Інтеграція України до європейського економічного простору вимагає гармонізації національного законодавства з директивами та регламентами ЄС, що регулюють питання захисту прав споживачів. Впровадження європейських стандартів якості товарів та послуг, забезпечення прозорості інформації та належного регулювання взаємовідносин між споживачами та постачальниками сприятиме підвищенню рівня довіри споживачів та захисту їхніх прав.

Ефективність державної політики щодо захисту прав споживачів значною мірою залежить від функціонування судової системи. Можливість швидкого та ефективного вирішення споживчих спорів, доступність судових органів та справедливість рішень є ключовими факторами, що впливають на рівень захисту прав споживачів. Вдосконалення судової практики,

підвищення кваліфікації суддів та адвокатів у сфері захисту прав споживачів є важливими заходами для забезпечення ефективного функціонування судової системи.

Співпраця між державними органами, громадськими організаціями та бізнесом є ще одним важливим аспектом ефективної політики захисту прав споживачів. Розробка та реалізація спільних програм, спрямованих на підвищення якості товарів та послуг, забезпечення безпеки продукції та інформаційної підтримки споживачів, можуть призвести до значного покращення ситуації у цій сфері. Важливо також стимулювати бізнес до впровадження етичних стандартів та практик, що сприятимуть підвищенню довіри споживачів.

Особливої уваги потребує питання захисту прав споживачів в умовах розвитку цифрової економіки та електронної комерції. Захист прав споживачів в Інтернеті, забезпечення безпеки онлайн-покупок, прозорість умов продажу та захист персональних даних споживачів є новими викликами, що потребують адекватного реагування з боку законодавців та регуляторних органів. Розробка спеціалізованих нормативних актів та їх ефективна імплементація мають стати пріоритетом для державної політики у цій сфері.

Проведене дослідження дозволило оцінити ефективність державної політики щодо захисту прав споживачів в Україні, зокрема на ринку послуг, а також виявити основні проблеми та шляхи їх вирішення. Аналіз нормативно-правової бази, яка регулює відносини між споживачами та постачальниками послуг, показав, що існуючі закони, постанови та інші регулюючі акти забезпечують основні права споживачів, проте потребують вдосконалення для більш ефективного застосування на практиці.

Дослідження діяльності органів державної влади та громадських організацій, що займаються захистом прав споживачів, виявило, що існує необхідність у підвищенні їхньої спроможності до ефективного виконання своїх функцій. Зокрема, особливу увагу слід приділити підвищенню рівня

обізнаності споживачів про їхні права та можливості їх захисту, а також забезпеченню доступу до інформації та консультацій.

Аналіз статистичних даних та результатів перевірок діяльності суб'єктів господарювання у сфері послуг показав, що основними проблемами, з якими стикаються споживачі, є порушення, пов'язані з якістю та безпекою послуг, відсутністю необхідної інформації для споживачів, а також недотриманням стандартів та нормативів. Виявлені порушення свідчать про недостатній рівень контролю з боку державних органів та необхідність посилення заходів впливу на недобросовісних постачальників послуг.

У контексті євроінтеграції України було досліджено відповідність національного законодавства вимогам Європейського Союзу. Визначено, що для досягнення високих стандартів захисту прав споживачів необхідно продовжувати адаптацію національного законодавства до європейських норм та практик. Зокрема, слід звернути увагу на впровадження європейських принципів регулювання, підвищення рівня конкурентоспроможності українських послуг, а також забезпечення прозорих умов ведення підприємницької діяльності.

На основі проведеного аналізу розроблено пропозиції щодо підвищення ефективності державної політики захисту прав споживачів. Зокрема, рекомендовано посилити контроль за дотриманням нормативних вимог, підвищити рівень обізнаності споживачів та забезпечити їх активну участь у захисті своїх прав. Важливим аспектом є також налагодження співпраці між державними органами, громадськими організаціями та бізнесом для досягнення найкращих результатів у сфері захисту прав споживачів.

Загалом, проведене дослідження свідчить про необхідність комплексного підходу до вирішення проблем у сфері захисту прав споживачів, враховуючи міжнародний досвід та специфіку національного ринку послуг. Реалізація запропонованих заходів сприятиме підвищенню

ефективності державної політики, що забезпечить високий рівень захисту прав споживачів в Україні.

Високий рівень захисту прав споживачів є однією з ключових складових розвиненої держави, і його забезпечення вимагає ефективної взаємодії між державними органами, громадськими організаціями та самим споживачем. У результаті проведеного дослідження виявлено кілька важливих напрямків, які потребують особливої уваги для досягнення цієї мети.

По-перше, вдосконалення нормативно-правової бази є необхідним кроком для забезпечення ефективного захисту прав споживачів. Хоча чинне законодавство України передбачає основні механізми захисту, воно потребує подальшої адаптації до вимог Європейського Союзу. Це включає запровадження нових стандартів, які забезпечать високу якість та безпеку послуг, а також спростять процедури звернення споживачів за захистом своїх прав.

По-друге, підвищення рівня обізнаності споживачів щодо їхніх прав та можливостей захисту є важливим аспектом. Необхідно розробити та впровадити освітні програми, інформаційні кампанії, які допоможуть споживачам краще розуміти свої права та знати, як їх відстоювати. Ці заходи сприятимуть формуванню активної громадянської позиції та підвищенню вимогливості до якості послуг.

По-третє, посилення контролю за діяльністю суб'єктів господарювання у сфері послуг є ще одним важливим напрямком. Необхідно підвищити ефективність діяльності контролюючих органів, забезпечити їх належними ресурсами та повноваженнями для виявлення і припинення порушень прав споживачів. Особливу увагу слід приділити моніторингу якості та безпеки послуг, своєчасному реагуванню на скарги та звернення споживачів.

По-четверте, важливою складовою є підтримка діяльності громадських організацій, що займаються захистом прав споживачів. Ці організації можуть стати ефективним інструментом для проведення незалежних досліджень,

надання консультацій та правової допомоги споживачам, а також сприяти формуванню споживчої культури.

Нарешті, слід зазначити, що досягнення високих стандартів захисту прав споживачів є спільною відповідальністю держави, бізнесу та громадянського суспільства. Важливо створити сприятливі умови для діалогу та співпраці між усіма учасниками ринку, що дозволить забезпечити ефективний захист прав споживачів, підвищити якість послуг та зміцнити довіру до державних інститутів.

У підсумку, реалізація запропонованих заходів сприятиме покращенню захисту прав споживачів в Україні, забезпечить відповідність національного законодавства європейським стандартам, підвищить рівень обізнаності споживачів та ефективність контролю за діяльністю суб'єктів господарювання. Це, у свою чергу, сприятиме формуванню високої якості життя та соціально-економічної стабільності в країні, що є однією з ключових цілей державної політики.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Про захист прав споживачів : Закон України від 15.06.1991 р. № 1023-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення: 12.05.2024).
2. European Consumer Agenda. Communication from the commission to the European parliament, the council, the economic and social committee and the committee of the regions - Boosting confidence and growth COM/2012/0225 final. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A52012DC0225> (дата звернення: 12.05.2024).
3. New Consumer Agenda Strengthening consumer resilience for sustainable recovery Communication from the commission to the European parliament and the council COM/2020/696 final. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52020DC0696> (дата звернення: 12.05.2024).
4. Outcome Document of the Ukraine Recovery Conference URC2022: ‘Lugano Declaration’ (Lugano, 4–5 July, 2022). ReliefWeb Response (RW Response) is a specialised digital service of the United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA). URL: <https://reliefweb.int/report/ukraine/outcome-document-ukraine-recovery-conference-urc2022-lugano-declaration-lugano-4-5-july-2022> (дата звернення: 12.08.2023).
5. Андріяш В. І. Державна політика: концептуальні аспекти визначення. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2013. № 9. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2013_9_6. (дата звернення: 12.05.2024).
6. Відшкодування матеріальної і моральної шкоди та компенсаційні виплати: Нормативні акти, роз’яснення, коментарі / Відп. ред. П. І. Шевчук. К., 1998.
7. Генеральний директорат Європейської Комісії з питань правосуддя, захисту прав споживачів та гендерної рівності (DG JUST): веб-

сайт. URL: https://ec.europa.eu/info/departments/justice-and-consumers_en#responsibilities (дата звернення: 10.05.2024).

8. Департамент з питань економічного розвитку Кіровоградської обласної ради: веб-сайт. URL: <https://data.gov.ua/dataset/d8715d11-bba2-442b-9b0f-8bc95a4b1f5c>. (дата звернення: 10.05.2024).

9. Департемент з економічного розвитку. Кіровоградська міська рада: веб-сайт. URL: <https://kr-rada.gov.ua/departament-z-pitan-ekonomichnogo-rozvitku-torgivli-ta-investitsiy-20220312/polozhennya-pro-departament-ekonomiki-torgivli/>. (дата звернення: 10.05.2024).

10. Державна служба ветеринарної медицини та безпеки продуктів харчування: веб-сайт URL: <https://dpss.gov.ua/bezpechnist-harchovih-produktiv-ta-veterinarna-medicina/pro-departament>. (дата звернення: 12.05.2024).

11. Державна служба статистики України: веб-сайт. URL: <https://www.kr.ukrstat.gov.ua/?r=stat-info>. (дата звернення: 10.05.2024).

12. Державне управління в Україні: організаційно-правові засади : навч. посіб. Н. Р. Нижник та ін. ; за заг. ред. проф. Н. Р. Нижник. К. : Вид-во УАДУ, 2002. 164 с.

13. Держпродспоживслужба Кіровоградщини: веб-сайт. URL: <https://kr.consumer.gov.ua/>. (дата звернення: 10.05.2024).

14. Держпродспоживслужба України: веб-сайт. URL: <https://dpss.gov.ua/zahist-prav-spozhivachiv/vikonannya-kontrolno-naglyadovih-funkcij>. (дата звернення: 10.05.2024).

15. Задихайло Д. В. Державна економічна політика та завдання правового регулювання. *Вісник Національного університету "Юридична академія України імені Ярослава Мудрого". сер. : Економічна теорія та право.* 2014. № 1. С. 138–147 URL: file:///C:/Users/User/Downloads/Vnyua_etp_2014_1_16.pdf (дата звернення: 12.05.2024).

16. Задихайло Д.В. Економічна політика держави в системі правового і законодавчого забезпечення. *Вісник Національної академії правових наук України.* 2013. №3 (74). С. 214–221. URL:

https://dspace.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/6432/1/Zaduxaylo_214.pdf (дата звернення: 12.05.2024).

17. Іваненко Л. М., Язвінська О. М. Реалізація прав споживачів на придбання товару належної якості. *Право України*. 2003. № 8. С. 73–77.

18. Іваненко Л.М., Язвінська О.М. Захист прав споживачів. Підручник. Юрінком Інтер, 2021. 496с.

19. Кагал Т. О. Законодавство про захист прав споживачів у сфері якості товарів у системі законодавства України. *Право України*. 1998. № 8. С. 98–101.

20. Комітет Європарламенту з питань внутрішнього ринку ЄС та захисту прав споживачів: веб-сайт. URL: <http://www.europarl.europa.eu/committees/en/imco/home.html> (дата звернення: 10.05.2024).

21. Комітет Європарламенту з питань навколишнього середовища, громадського здоров'я та продовольчої безпеки «ENVI»: веб-сайт. URL: <http://www.europarl.europa.eu/committees/en/envi/home.html> (дата звернення: 10.05.2024).

22. Конституція України. Відомості Верховної Ради України. 1996, № 30. с. 141. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 12.05.2024).

23. Косіонов С. А. Теоретичні проблеми захисту прав споживачів в Україні за договором куплі-продажу: Автореф. дис... канд.. юрид. наук. - Харків, 1999.

24. Л. С. Тертишна. Господарсько-правові засоби реалізації державної регіональної політики. *Економічна теорія та право*. 2017. №3(30). URL: <http://econtlaw.nlu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/01/3-145-158.pdf> (дата звернення: 12.05.2024).

25. Лаврук О. В. Сутність поняття державної політики. *Університетські наукові записки*. 2018. № 3–4. С. 254–263. URL: <http://old.univer.km.ua/visnyk/1803.pdf> (дата звернення: 12.05.2024).

26. Лига А.І. Правові засади державної політики у сфері захисту прав споживачів. *Юридичний науковий електронний журнал* URL:<http://www.lsej.org.ua>. (дата звернення: 12.05.2024).

27. Московська Н. Якість харчових продуктів - поза сумнівами. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2002. № 4. С. 51–54.

28. Мужайло В.Д., Слободянюк О.О. Стан, проблеми та основні напрямки споживчої політики в Україні. *Вісник соціально-економічних досліджень*. 2004. № 18. С. 265–271

29. Осетинська Г.А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України: дис.. кан. юрид. наук. Київ, 2006, С.220.

30. Петік Т. Правовий захист споживачів. *Споживач*. 1997. № 2. С. 23.

31. Подцерковний О.П. Господарське право: підручник. м. Одеса. вид. Фенікс. 2018. С.616.

32. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення: Закон України від 11.04.2023 р. №3039-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4004-12#Text> (дата звернення: 12.05.2024).

33. Про засади внутрішньої та зовнішньої політики: Закон України від 1 липня 2010 року № 2411-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2411-17#Text> (дата звернення: 12.05.2024).

34. Про затвердження переліку товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню) споживачами (покупцями). Постанова від 23 вересня 1991 р. №216. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/216-91-%D0%BF#Text>. (дата звернення: 12.05.2024).

35. Про затвердження Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. Постанова КМУ від 2 вересня 2015 р. № 667. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF#Text> (дата звернення: 12.05.2024).

36. Про основні засади та вимоги щодо безпечності та якості

харчових продуктів: Закон України від 30.06.2023р. №2849-IX. Відомості Верховної Ради України. 1998. №19, ст.98. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 12.05.2024).

37. Пухкал О. Г. Публічна та державна політика: єдність та відмінності. *Інвестиції: практика та досвід*. 2017. № 24. С. 106–112 . URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/24_2017/20.pdf (дата звернення: 12.05.2024).

38. Рада ЄС з питань зайнятості, соціальної політики, охорони здоров'я та у справах споживачів" (далі EPSCO): веб-сайт. URL: <http://www.consilium.europa.eu/en/council-eu/configurations/epsco/> (дата звернення: 10.05.2024).

39. Роль українського споживача в економіці та важливість використання РРО для простежуваності продукції на ринку та захисту споживчих прав. ДУ «ІЕПД ім. В.К. Мамутова НАНУ». веб-сайт. URL: <http://www.iepd.kiev.ua/?p=12653> (дата звернення: 12.05.2024).

40. Рябічко О. В. Державна політика регулювання підприємницької діяльності: механізми формування. *Актуальні проблеми державного управління*. 2011. № 1 (39). С. 72–76.

41. Салухіна Н.Г. Захист прав споживачів: Навч. посіб./ Н.Г. Салухіна. К.: МАУП, 2019. 382 с. URL: https://maup.com.ua/assets/files/lib/book/p09_28.pdf. (дата звернення: 10.05.2024).

42. Тімуш І. С. Розвиток законодавства щодо цивільно-правового регулювання відшкодування моральної шкоди. *Держава і право. Юридичні і політичні науки*. 2013. Вип. 60. С. 195 – 201. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/dip_2013_60_32. (дата звернення: 10.05.2024).

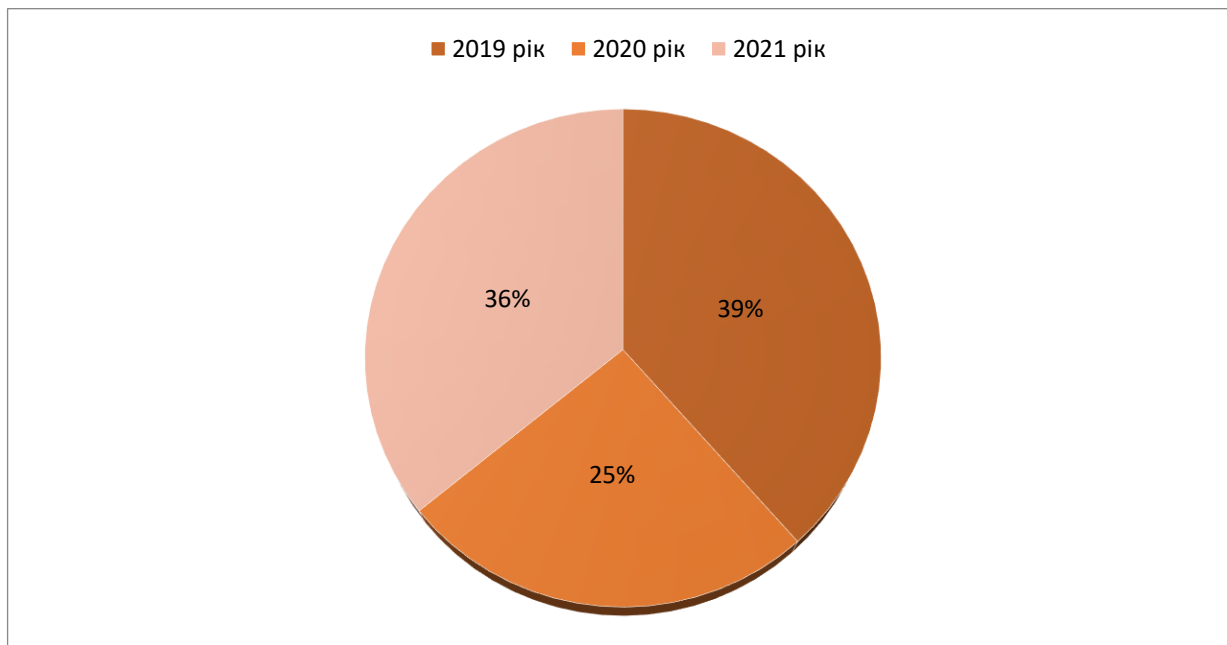
43. Толстоног В. В. Державна політика у сфері захисту прав споживачів та її взаємозв'язок із державною споживчою політикою. *Інвестиції: практика та досвід*. 2015, №3. С. 141-144. URL: <http://www.investplan.com.ua/pdf/32> (дата звернення: 12.05.2024).

44. Україна отримала статус кандидата на членство в ЄС. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/ukrayina-otrimala-status-kandidata-na-chlenstvo-v-yes> (дата звернення: 12.05.2024).

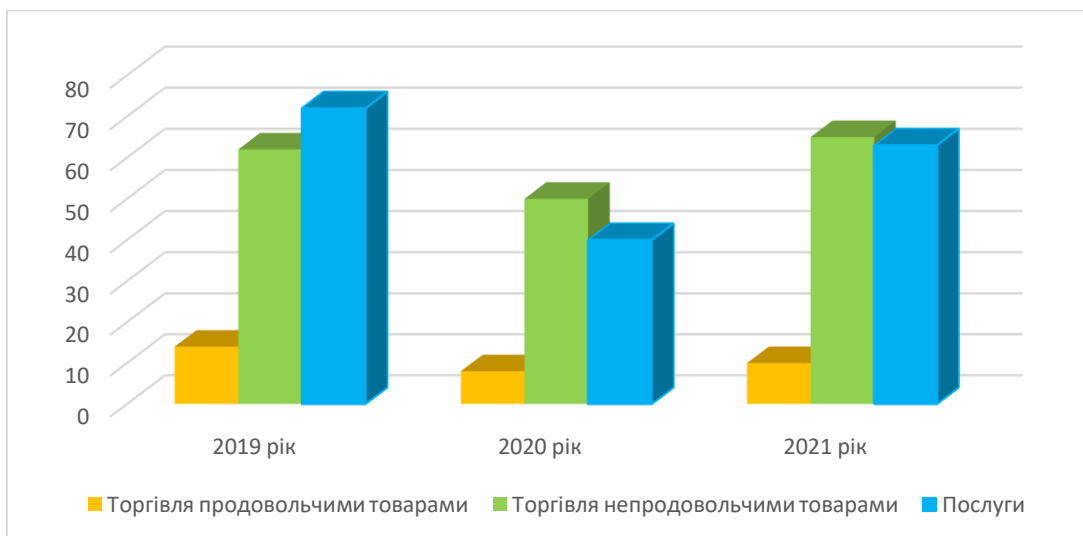
ДОДАТКИ

Додаток А

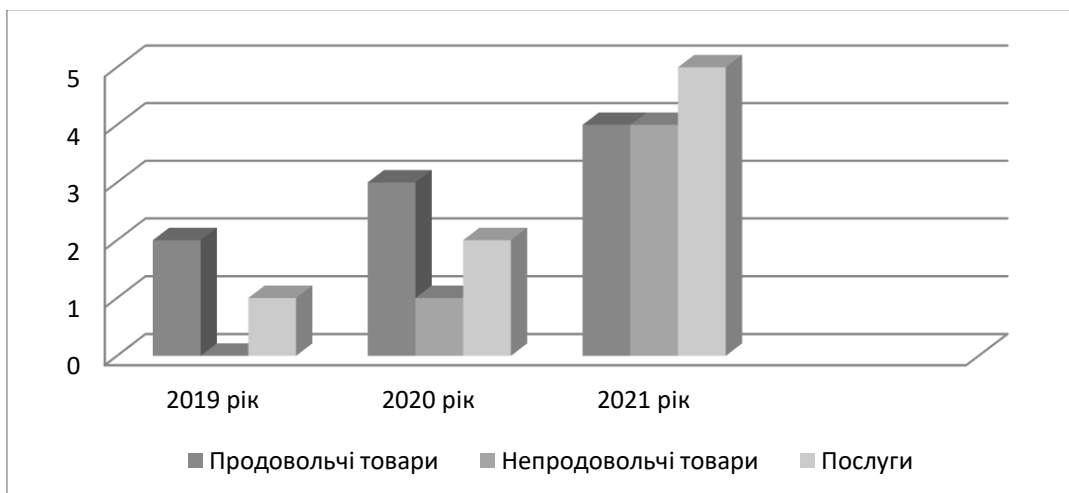
Д. 2.1. Кількість перевірених суб'єктів господарювання з 2019 по 2021 рік



Д. 2.2. Категорії, які підлягали перевірці



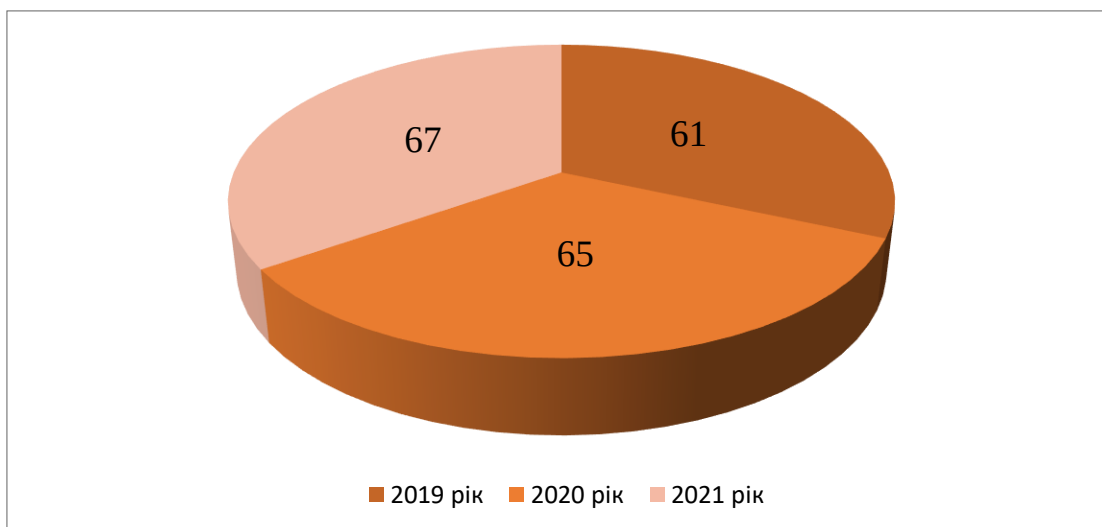
Д. 2.3. Кількість осіб, притягнутих до адміністративної відповідальності за результатами перевірок



Д. 2.4. Кількість перешкод при проведенні перевірки якості продукції, правил торговельного та інших видів обслуговування



Д. 2.5. Кількість отриманих скарг щодо якості продовольчих
товарів



Д. 2.6. Кількість отриманих скарг щодо якості непродовольчих товарів

