

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ОДЕСЬКА ЮРИДИЧНА АКАДЕМІЯ»

СТАНКОВА ІРИНА МИХАЙЛІВНА



УДК 347.4:346.548(477)

ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ

Спеціальність 12.00.03 – цивільне право і цивільний процес;
сімейне право; міжнародне приватне право

АВТОРЕФЕРАТ
дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата юридичних наук

Одеса – 2021

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана на кафедрі цивільного права Національного університету «Одеська юридична академія» Міністерства освіти і науки України.

Науковий керівник доктор юридичних наук, професор,
член-кореспондент НАПрН України,
заслужений юрист України
Харитонов Євген Олегович,
Національний університет «Одеська юридична академія»,
завідувач кафедри цивільного права

Офіційні опоненти: доктор юридичних наук, професор
КІЗЛОВА Олена Сергіївна,
Міжнародний гуманітарний університет,
завідувач кафедри цивільного
і господарського права та процесу;

кандидат юридичних наук, професор
РЕЗНІЧЕНКО Семен Васильович,
Одеський державний університет
внутрішніх справ, професор кафедри
цивільно-правових дисциплін

Захист відбудеться «___» _____ 2021 р. о «___» годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 41.086.03 Національного університету «Одеська юридична академія» за адресою: 65009, м. Одеса, вул. Фонтанська дорога, 23.

З дисертацією можна ознайомитися у науковій бібліотеці Національного університету «Одеська юридична академія» за адресою: м. Одеса, вул. Академічна, 2.

Автореферат розісланий «___» _____ 2021 р.

Учений секретар
спеціалізованої вченої ради


І.В. Лагутіна

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Обґрунтування вибору теми дослідження. Споживчі правовідносини посідають центральне місце поряд з відносинами власності в системі цивільних правовідносин. Це зумовлює необхідність встановлення ефективного правового механізму захисту прав споживачів. Ефективний захист прав споживачів має вирішальне значення для формування справедливого, прозорого і конкурентного соціального та економічного устрою будь-якої держави зокрема та світоустрою загалом. Останніми роками активно обговорюється питання виокремлення у структурі права споживчого права. Цей термін широко використовувався та використовується політологами, філософами, економістами й, звичайно, юристами. У зв'язку з цим виникає нагальна потреба у науково-правовому дослідженні споживчого права, з'ясуванні його змісту, встановленні витоків виникнення та перспектив подальшого розвитку.

В умовах нестабільності, спричиненої пандемією, проблеми захисту прав споживачів набули особливого значення. Увага до захисту прав споживачів пов'язана також із стрімким розвитком цифрових технологій, які суттєво змінюють традиційні підходи до розуміння споживчих відносин. Нині реалізація товарів та послуг за допомогою мережі «Інтернет» (е-комерція) набирає все більшої популярності, що обумовлено, насамперед, низькою ціною товарів та послуг, а також зручністю їх отримання.

Необхідно зазначити, що захист прав споживачів у цифрову епоху є найменш розвиненою сферою законодавства як на національному, так і на міжнародному рівнях. Так, звичайні режими захисту споживачів не повною мірою відповідають конкретним методам реалізації електронної комерції, які постійно розвиваються, наприклад, рекламі у соціальних мережах.

Проблеми споживчих правовідносин стали предметом таких дисертаційних досліджень: «Цивільно-правове забезпечення прав споживачів на належну якість товару» (Л.М. Іваненко, 1998 р.), «Теоретичні проблеми захисту прав споживачів в Україні за договором купівлі-продажу» (С.А. Косінов, 1999), «Методичні особливості розбудови механізму захисту прав споживачів в Україні» (М.М. Казаков, 2004), «Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України» (Г.А. Осетинська, 2006), «Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг)» (О.П. Письменна, 2007), «Організаційно-економічні основи захисту інтересів споживачів» (Н.М. Дочинець, 2008), «Судовий захист прав споживачів» (Ю.Ю. Рябенко, 2009), «Договір про надання послуг у мережі Інтернет» (Н.В. Аляб'єва, 2010), «Конституційно-правове регулювання забезпечення прав споживачів в Україні» (Ю.В. Тищенко, 2011), «Цивільно-правовий статус споживача у контексті адаптації законодавства України до законодавства Європейського

Союзу» (О. Ю. Черняк, 2011), «Адміністративно-правові засоби охорони прав споживачів» (О. Л. Коцовська, 2014), «Адміністративно-правове забезпечення захисту прав споживачів у сучасних умовах (М. В. Фролков, 2014) та ін. Однак ці праці були присвячені лише захисту окремих прав споживачів-покупців або були здійснені до внесення істотних змін до цивільного законодавства України, а права споживачів послуг на дисертаційному на монографічному рівні не були розглянуті. Також дослідження проблем споживчих правовідносин знайшли своє відображення у працях таких відомих вчених-цивілістів, як Д. В. Боброва, Т. В. Боднар, О. В. Дзера, А. С. Довгерт, О. О. Красавчиков, Н. С. Кузнецова, В. В. Луць, О. А. Пушкін, О. А. Підпригора, Є. О. Харитонов, Я. М. Шевченко та ін.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Дисертація виконана відповідно до плану науково-дослідної роботи кафедри цивільного права Національного університету «Одеська юридична академія» «Методологічні засади вдосконалення цивільного законодавства» на 2011–2015 роки як складової плану науково-дослідної роботи Національного університету «Одеська юридична академія» «Теоретичні та практичні проблеми забезпечення сталого розвитку української державності і права» на 2011–2015 роки (державний реєстраційний номер 0110U000671), а також плану науково-дослідної роботи кафедри цивільного права Національного університету «Одеська юридична академія» «Цивілістичний вимір інтеграційного розвитку України» на 2016–2020 роки як складової плану науково-дослідної роботи Національного університету «Одеська юридична академія» «Стратегія інтеграційного розвитку України: правовий та культурний вимір» на 2016–2020 роки (державний реєстраційний номер 0116U001842).

Мета і завдання дослідження. Метою дисертаційної роботи є комплексний аналіз проблем цивільно-правового регулювання надання послуг та вироблення рекомендацій щодо вдосконалення чинного законодавства України щодо захисту прав споживачів при їх наданні.

Для досягнення поставленої мети в дисертації вирішувалися такі завдання:

уточнити зміст базових понять дослідження «послуга», «споживач» як економіко-правових категорій та об'єкта цивільно-правового регулювання;

визначити особливості споживчих правовідносин і об'єкти захисту, виявити їх специфіку, що впливає на вибір форми і способів захисту прав споживачів у сфері надання послуг з урахуванням стрімкого розвитку цифрової реальності;

охарактеризувати правовий статус споживача, його структуру;

узагальнити найкращий зарубіжний досвід із захисту споживчих прав у сфері надання послуг;

розглянути генезу національного законодавства про захист прав споживачів у сфері надання послуг із посиланням на кращі зарубіжні практики;

охарактеризувати цивільно-правові форми регулювання відносин у сфері надання споживчих послуг;

визначити концептуальні засади формування державної споживчої політики України у контексті адаптації до європейських стандартів;

з'ясувати коло суб'єктів, уповноважених здійснювати захист порушених прав та інтересів споживачів у сфері надання послуг;

встановити особливості судового захисту прав споживачів у сфері надання послуг.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, що виникають у процесі надання споживчих послуг.

Предметом дослідження є цивільно-правове регулювання захисту прав споживачів у сфері надання послуг.

Методи дослідження. Методологічну основу дисертації складають загальнонаукові та спеціальні методи пізнання: діалектичний, історичний, логічний, метод аналізу і синтезу, міжгалузевий метод юридичних досліджень, порівняльно-правовий, формально-юридичний, структурно-функціональний та інші підходи та методи. Використання історичного методу дозволило розглянути розвиток законодавства України та міжнародного законодавства з урегулювання захисту прав споживачів товарів та послуг (підрозділ 2.1), а також вивчити історію становлення консумерського руху (підрозділи 1.1, 1.2, 3.2). Системно-функціональний метод дозволив розглянути взаємозв'язок і взаємовплив різних елементів механізму захисту прав споживачів послуг (підрозділи 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 2.2, 3.3). Порівняльно-правовий метод використано для аналізу зарубіжного досвіду та діяльності міжнародних інституцій із захисту прав споживачів товарів та послуг. Формально-логічний метод залучено до розгляду та формулюванню понять «послуга», «споживча послуга», «правовий статус споживача», «споживчі правовідносини» (підрозділи 1.1, 1.2). Метод класифікації застосовано для типології послуг (підрозділ 1.1). Також як методи дослідження використовувалися такі логічні прийоми, як аналіз, синтез, дедукція, індукція.

Нормативну основу дослідження становлять Конституція України, ЦК України та інші нормативно-правові акти України, законодавство Європейського Союзу, законодавство зарубіжних країн, насамперед, країн Європейського Союзу, США, Китаю.

Емпіричну базу дисертаційного дослідження становлять рішення судових органів України та зарубіжних країн, статистичні дані органів державної влади тощо.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що дисертація є першим у вітчизняній науці цивільного права спеціальним комплексним дослідженням теоретичних та практичних проблем цивільно-правове регулювання захисту прав споживачів у сфері надання послуг.

У результаті проведеного дослідження отримано такі наукові результати, що мають наукову новизну:

вперше:

надано визначення правовідносин з надання послуг та узагальнено доктринальні підходи до формування нової парадигми прав споживачів у контексті створення комплексної галузі права, яка у найбільш загальному вигляді є сукупністю норм, правил, що визначають механізм реалізації споживчих прав, форми правового захисту споживачів від можливих зловживань з боку виробників. При цьому «право споживача» слід розглядати як конкретне суб'єктивне право споживача або сукупність таких його прав, як, наприклад, право споживача на безпеку товару (послуги); право споживача на інформацію про виробника (виконавця, продавця) і про товари (послуги);

за способом урегулювання статусу прав споживача на конституційному рівні та змісту відповідних правових норм в основних законах держав виділено моделі побудови споживчого законодавства: 1) модель, яка не передбачає у змісті конституцій чітких положень щодо захисту прав споживачів (наприклад, США, Південно-Африканська Республіка); 2) модель, за якою у конституціях містяться норми, що визнають права споживачів (наприклад, Аргентина, Бразилія, Болгарія, Іспанія, Литва, Польща, Португалія, Україна);

на підставі комплексного аналізу здійснено класифікацію законодавства України із захисту прав споживачів послуг залежно від сфери регулювання на те, що регулює порядок надання та отримання житлово-комунальних послуг, фінансових послуг, страхових послуг та послуг споживчого кредитування, телекомунікаційних послуг та послуг зв'язку, туристичних послуг тощо;

відповідно до функціональних характеристик суб'єктів, що утворюють інституційну систему захисту прав споживачів, поділено: на тих, діяльність яких пов'язана із правозастосуванням та виконанням правових приписів; на тих, що здійснюють нагляд за застосуванням законодавства у цій сфері; на тих, що надають консультування, здійснюють інформування та споживчу освіту;

доведено на прикладі кращих зарубіжних практик, що в інституційній системі захисту прав споживачів товарів та послуг недержавні структури відіграють важливу роль, залежно від їх місця у правозахисному механізмі захисту споживачів виокремлюються моделі побудови інституційних систем захисту прав споживачів;

здійснено аналіз судового захисту прав споживачів у сфері надання послуг на підставі практики Верховного Суду, обґрунтовано необхідність формулювання правових позицій Верховного Суду з метою однакового застосування норм права щодо захисту прав споживачів судовими інстанціями усіх рівнів;

удосконалено:

підходи до розуміння сутності способів захисту прав споживачів, наголошено на необхідності розрізнення понять цивільно-правової охорони та цивільно-правового захисту;

концептуальні засади Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 р. шляхом поширення споживчої освіти в Україні серед різних верств населення, запропоновано включення до загальноосвітніх програм з основ правознавства курсів споживчого права;

дістало подальшого розвитку:

визначення понять «послуга», «споживач», «послуга споживчого характеру», «правовий статус споживача», в яких вказано на наділення споживача низкою публічно-правових можливостей, застосування публічно-правових засобів захисту його прав;

учення про становлення та розвиток законодавства про захист прав споживачів у сфері надання послуг з урахуванням тенденцій прийняття нормативно-правових актів «нового» покоління з метою забезпечення їх захисту в цифрову епоху;

погляди на систему права України шляхом подальшої розробки концептуальних засад споживчого права як галузі національного права.

Практичне значення одержаних результатів. Висновки та пропозиції, які містяться в дисертації, можуть бути використані у:

науково-дослідній діяльності – для подальших наукових розвідок у галузі цивільного права, споживчого та договірної права України;

правотворчій діяльності – для вдосконалення цивільного законодавства України щодо захисту прав споживачів у сфері надання послуг;

правозастосовній діяльності – для вдосконалення практики застосування нормативно-правових актів, якими регулюється надання послуг;

навчальному процесі – при викладанні таких навчальних дисциплін, як «Цивільне право», «Споживче право», «Договірне право» підготовці підручників, навчальних посібників, курсів лекцій, практикумів із зазначених дисциплін.

Апробація результатів дослідження. Результати дисертаційного дослідження обговорено на кафедрі цивільного права Національного університету «Одеська юридична академія». Основні результати дисертаційного дослідження доповідалися на наукових, науково-практичних конференціях, засіданні круглих столів, зокрема: Міжнародному круглому столі «Проблеми вдосконалення цивільного законодавства України» (м. Одеса, 12 травня 2012 р.); Міжнародній науково-практичній конференції «Правове життя сучасної України» (м. Одеса, 17 вересня 2018 р.); Міжнародній науково-практичній конференції «Сучасне державотворення та правотворення: питання теорії та практики» (м. Одеса, 7–8 грудня 2018 р.); Всеукраїнській науково-практичній конференції «Шерешевські читання «Проблеми цивільно-правового захисту прав власників у сучасних умовах

інтеграційного розвитку України» (м. Одеса, 7 грудня 2018 р.); Міжнародній науково-практичній конференції «Місце юридичних наук у формуванні правової культури сучасної людини» (м. Запоріжжя, 21–22 грудня 2018 р.); Міжнародній науково-практичній конференції «Сучасні проблеми правової системи та державотворення в Україні» (м. Запоріжжя, 22–23 лютого 2019 р.); Міжнародній науково-практичній конференції «Потенційні шляхи розвитку науки» (м. Київ, 24–25 вересня 2019 р.); Міжнародній науково-практичній конференції «Пріоритетні напрямки розвитку правової системи України» (м. Львів, 24–25 січня 2020 р.).

Публікації. Основні положення, теоретичні висновки та практичні рекомендації, які містяться в дисертації, відображені у 5 наукових статтях, опублікованих у фахових виданнях, перелік яких затверджено МОН України, 1 статті, опублікованій у зарубіжному періодичному виданні, та 8 тезах доповідей на науково-практичних конференціях, засіданні круглого столу.

Структура та обсяг дисертації зумовлені метою і завданнями дослідження. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, які містять вісім підрозділів, висновків, списку використаних джерел (302 найменування), додатків. Загальний обсяг роботи становить 218 сторінок, з яких основний зміст – 182 сторінки.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ

У **Вступі** обґрунтовано вибір теми дослідження, охарактеризовано ступінь її наукової розробки, визначено мету, завдання, об'єкт, предмет і методи дослідження, висвітлено наукову новизну і практичне значення одержаних результатів, зазначено про апробацію результатів дисертації, публікації, структуру та обсяг дисертації.

Перший розділ «Методологічні засади дослідження споживчих правовідносин у сфері надання послуг» складається з двох підрозділів, присвячених розгляду специфіки правового статусу споживача та послуги як елементів споживчих правовідносин.

У **підрозділі 1.1. «Правовий статус споживача: поняття, структура»** розглянуто доктринальні підходи та нормативно-правові приписи щодо визначення понять ««покупець», «споживач» та «клієнт». Наголошено на важливості встановлення чіткої різниці між ними та визначення сфер їх застосування, що має не лише наукову, але й практичну цінність і потребує обов'язкового вирішення. Звернуто увагу на існування різних точки зору вітчизняних та зарубіжних дослідників щодо тлумачення поняття «споживач», при цьому основна їх відмінність полягає в тому, що деякі автори вважають споживачем лише окрему людину, фізичну особу або громадянина, інші ж не виключають можливості розгляду організації, підприємства чи господарства як споживача.

Зазначено про особливості споживчих правовідносин, зумовлені їх специфічним суб'єктним складом та подвійною правовою природою – приватно- і публічно-правового характеру. Визначено поняття споживчих правовідносин як специфічної форми соціальної (приватно-правової) і владної (публічно-правової) взаємодії суб'єктів споживчого права в сфері споживчого ринку з метою реалізації інтересів і досягнення результатів, передбачених укладеними договорами, споживчим законодавством і прийнятими відповідно до них іншими нормативними правовими актами, а також техніко-юридичними нормами. Розглянуто підходи до формування споживчого права як самостійної галузі права. Досліджено проблематику визнання прав споживачів як основних прав людини у контексті розвитку сучасної теорії прав людини.

У підрозділі 1.2. «Послуга як економіко-правова категорія та об'єкт цивільно-правового регулювання» здійснено аналіз різних підходів до розуміння сутності послуг, виокремлено їх ознаки, властивості, сформовані у різних національних правових традиціях. Здійснено порівняльний аналіз розуміння послуги в Україні та у деяких зарубіжних країнах. Значну увагу приділено з'ясуванню особливостей розуміння послуги на міжнародно-універсальному рівні та міжнародно-регіональному рівні (у праві ЄС).

Наголошено на тому, що поняття «послуга» має різне тлумачення: як вид діяльності, як її результат і як певна вигода. Послуги значною мірою різняться залежно від сфери діяльності, де вони надаються, що зумовлює застосування різних методів та підходів при побудові ефективної моделі їх правового регулювання. Зазначено, що велика різноманітність послуг практично унеможливує формулювання єдиного для усіх видів послуг визначення. Більшість визначень, вірно відзначаючи окремі властивості послуг, не дають узагальненого поняття цього терміна. Доведено важливість розрізнення з правової точки зору товарів і послуг. Розглянуто проблематику трансформації традиційних уявлень про послугу в умовах формування цифрової економіки.

Другий розділ «Правове регулювання сфери захисту прав споживачів послуг» містить три підрозділи, в яких надано характеристику нормативно-правової складової правозахисної діяльності у цій галузі.

У підрозділі 2.1. «Становлення та розвиток законодавства про захист прав споживачів у сфері надання послуг» розглянуто систему правових норм, прийнятих на національному рівні – в Україні із залученням для порівняння зарубіжного досвіду, насамперед, країн ЄС, США, Китаю, та міжнародному рівні – ООН, ЄС, інших міжрегіональних утворень, з питань захисту прав споживачів. Акцентовано увагу на проблемах прийняття нормативно-правових актів «нового» покоління у сфері забезпечення захисту прав споживачів послуг у цифрову епоху. Виділено моделі споживчого права залежно від способу урегулювання статусу прав споживача на конституційному рівні. Звернуто увагу на існування на міжнародному рівні норм з урегулювання цієї сфери як обов'язкового (наприклад, Директиви ЄС), так і рекомендаційного характеру

(наприклад, Білль про права споживачів 1962 р., Хартія захисту споживачів 1973 р., Керівні принципи для захисту інтересів споживачів 1985 р.). Здійснено моніторинг законодавства України щодо вимог імплементації положень Угоди про асоціацію з ЄС у галузі захисту прав споживачів товарів та послуг.

Здійснено періодизацію розвитку законодавства із захисту прав споживачів товарів та послуг. Законодавство з урегулювання захисту прав споживачів послуг класифіковано на: універсальне, до якого належить Закон України «Про захист прав споживачів»; спеціальне, яке слід також поділити залежно від сфер регулювання на: 1) що регулює порядок надання та отримання житлово-комунальних послуг; 2) що регулює порядок надання та отримання фінансових послуг, страхових послуг та послуг споживчого кредитування; 3) що регулює порядок надання та отримання телекомунікаційних послуг та послуг зв'язку; 4) що регулює порядок надання та отримання туристичних послуг; 5) що регулює порядок надання та отримання освітніх послуг; 6) що регулює порядок надання та отримання адміністративних послуг (відповідно до європейської практики); 7) що регулює порядок надання та отримання медичних послуг тощо. Охарактеризовано основні законодавчі акти, прийняті після підписання Угоди про асоціацію України та ЄС, спрямованих на посилення захисту прав споживачів. Незважаючи на те, що в Україні створено розвинену систему правового регулювання захисту прав споживачів товарів та послуг, рівень їх захищеності залишається незадовільним. Поширеними є явища продажу неякісних товарів та надання неякісних послуг, неефективним є механізм відшкодування завданих збитків тощо. Це потребує оновлення законодавства України у сфері захисту прав споживачів з урахуванням європейських стандартів та кращих зарубіжних практик.

У підрозділі 2.2. «Цивільно-правові форми регулювання відносин у сфері надання споживчих послуг» розглянуто приватно-правовий механізм захисту прав споживачів, який включає такі елементи, як форму здійснення захисту, засоби та способи захисту. При цьому, досліджуючи питання форми, в якій може здійснюватись захист прав споживачів, важливим моментом є визначення обсягу кожної із категорій та співвідношення між ними. Зважаючи на увесь спектр прав, якими наділяється особа, споживчі права якої порушені, в правовій науці виділяють дві основні форми захисту: юрисдикційну (громадська форма, державний (адміністративний) захист та судовий захист) і неюрисдикційну (передбачає право особи на самозахист) або ж розрізняють судову та позасудову форми захисту.

Розглянуто особливості договірної форми регулювання споживчих послуг (на прикладі надання туристичних послуг, фінансових послуг, житлово-комунальних послуг). Досліджено питання про несправедливі умови, що можуть міститися у договорах споживчих послуг. Договірні умови можуть розглядатися як несправедливі у випадках, коли: права покупця

товарів і послуг щодо продавця/виробника/надавача виключені або обмежені, в ситуації, коли останній не виконує свої зобов'язання повністю або виконує їх частково чи неналежним способом; встановлені жорсткі зобов'язання покупця щодо придбаного ним товару чи послуги, що стосується другої сторони угоди (продавець/виробник/надавач), то виконання покладених на нього обов'язків віднесено у площину власного розсуду; продавець/виробник/надавачу товарів або послуг дозволяється залишати собі внесені за них грошові кошти покупцем як сплату за них в тій ситуації, коли продавець/виробник/надавач відмовляється від укладення або виконання угоди, при цьому в угоді не прописується право покупця на отримання компенсації від другої сторони, хоча він його має, якщо вона була розірвана або невиконана з його вини. Доведено важливість закріплення у законодавстві України такого способу захисту прав споживача послуг, як компенсація моральної шкоди, що має велике значення для розвитку відносин у цивільному обороті. Наголошено, що розмір компенсації моральної шкоди на законодавчому рівні не слід прив'язувати до мінімальних або максимальних сум. Обставини кожної справи є індивідуальними, позиції сторін спору і суду в цій суперечці також індивідуальні.

У підрозділі 2.3. «Формування державної споживчої політики України у контексті адаптації до європейських стандартів» крізь призму визначення ієрархічності документів, що формують державну споживчу політику країни, вибудовано їх логічно обумовлену схему-систему: доктрина – концепція – основні засади – стратегія – програма – національні проекти. Здійснено порівняльний аналіз Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 р. та Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів 2013 р. Здійснено аналіз Споживчих програм, розроблених ЄС окремо та із Радою Європи, досліджено генезу їх основних положень відповідно до вимог цифрової епохи, в умовах якої сучасний споживач генерує ідеї нових товарів та послуг. Співставлено Концепцію державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 р. із європейським споживчим законодавством. Узагальненням роздумів щодо проблем формування державної споживчої політики України у контексті адаптації до європейських стандартів є твердження, що її наступна модель має більшою мірою враховувати зміну моделі споживчої поведінки, споживчих цінностей, які змінюються в умовах цифрової епохи, яка розширює доступність товарів та послуг.

Розглянуто багаторівневий інституційний механізм захисту прав споживачів у ЄС, що побудований на балансі між контролем та елементами самоорганізації, як з боку виробників, так і споживачів. Встановлено, що система захисту прав споживачів у ЄС та деяких інших європейських країнах, що не є членами ЄС, ґрунтується на важливих елементах, серед яких: 1) гармонізація стандартів щодо якості та безпечності як гарантія вільного

руху товарів, послуг, капіталу на ринку ЄС; 2) дотримання встановлених вимог приватним і публічним секторами за принципом «менше контролю – більше відповідальності»; 3) активна участь громадських організацій споживачів.

Розділ третій «Інституціональна характеристика захисту прав споживачів у сфері надання послуг» складається з трьох підрозділів, у яких розглянуто становлення і розвиток механізму захисту прав споживачів товарів та послуг.

У підрозділі 3.1. «Державні органи та органи місцевого самоврядування у механізмі захисту прав споживачів у сфері надання послуг» наголошено на тому, що роль держави у галузі захисту прав споживачів є визначальною, адже держава має законодавчу, виконавчу та судову гілки влади, що формують політику захисту прав споживачів, приймають нормативно-правові акти та втілюють їх у життя. Державний захист гарантує комплексність та захист прав споживачів на території усієї держави через мережу спеціально уповноважених органів, що тісно співпрацюють з іншими державними органами. Лише держава може впливати на ринкові відносини, регулювати конкуренцію, виступати посередником між підприємцем та споживачем у вирішенні питань, коли порушено права споживачів.

Національна модель побудови державних органів, уповноважених здійснювати захист прав споживачів товарів та послуг, передбачає існування спеціального органа, який реалізує державну політику у цій сфері – Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужби) із її структурними підрозділами, виокремленими відповідно до їх функціонального призначення, та територіальними органами, підприємствами, установами, організаціями. Своєю чергою діяльність Держпродспоживслужби перебуває у відносинах вертикальної підпорядкованості державним органам, які ієрархічно перебувають на більш високому управлінському рівні, зокрема її діяльність координується Кабінетом Міністрів України, при цьому ці координаційні функції покладені на Міністра розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства. Вказано на існування дублювання функцій органів, уповноважених реалізовувати державну політику захисту споживачів. Наголошено на недосконалості в Україні механізму захисту прав і свобод інтернет-користувачів. До найефективніших форм впливу держави на реалізацію споживчої політики віднесено застосування фінансових механізмів впливу під час здійснення контролю за якістю товарів та послуг. Досліджено роль омбудсменів (державних та громадських) у механізмі захисту прав споживачів послуг. Обґрунтовано необхідність запровадження в Україні незалежної державної структури – фінансового омбудсмена.

У підрозділі 3.2. «Недержавні органи у механізмі захисту прав споживачів у сфері надання послуг» розглянуто досвід провідних країн світу із залучення інститутів громадянського суспільства до захисту прав споживачів товарів та послуг. Дослідники виокремлюють три основні моделі організації

захисту прав споживачів залежно від домінування в інституційній системі захисту прав споживачів товарів та послуг таких суб'єктів впливу, як органи державної влади, органи місцевого самоврядування та недержавні громадські організації на модель з державним домінуванням, модель з муніципальним домінуванням та модель з домінуванням громадських та інших організацій. Україна відноситься до першої моделі. Значну увагу приділено європейському досвіду залучення недержавних організацій до захисту прав споживачів товарів та послуг (Німеччина, країни Північної Європи). Наголошено на важливості розвитку в Україні медіації як способу захисту прав споживачів послуг, необхідності регламентації процедури медіації та прийняття відповідного закону, а також внесення змін до Закону України «Про захист прав споживачів», які передбачатимуть такий спосіб захисту.

У підрозділі 3.3. «Судовий захист прав споживачів у сфері надання послуг» присвячений визначенню місця судів в інституційній системі захисту прав споживачів послуг та аналізу відповідної судової практики. Виявлено основні проблеми в судовому правозастосуванні щодо розв'язання споживчих спорів. Встановлено, що найбільша кількість позовів пов'язана з наданням фінансових послуг та житлово-комунальних послуг. Обмежувальні заходи, викликані пандемією COVID-19, погіршили матеріальний стан споживачів послуг, що збільшить кількість таких позовів. Звернуто увагу на те, що керівні роз'яснення вищої судової інстанції України щодо захисту прав споживачів були надані понад двадцять років тому, нові реалії потребують формулювання нових позицій Верховного Суду з метою однакового застосування норм права щодо захисту прав споживачів судовими інстанціями усіх рівнів. До кваліфікуючих ознак віднесення умов споживчих договорів до несприятливих за матеріалами судової практики віднесено: умови, які не були погоджені із споживачем індивідуально; умови, що порушують принцип сумлінності; умови, що створюють нерівні права і обов'язки сторін угоди; умови, що діють на шкоду сторони договору.

Розглянуто проблеми впровадження в Україні практики колективних позовів для захисту прав споживачів послуг, яка ще не набула поширення. Наголошено на поширенні такої форми захисту у європейських країнах. Щодо питання про вплив правопорядку ЄС на національні правопорядки його держав-членів у сфері судового захисту прав споживачів товарів та послуг, то встановлено, що при розгляді індивідуальних справ у цій сфері діє принцип процесуальної автономії, за яким їх вирішення здійснюється у межах певної національної юрисдикції, при вирішенні спору споживачі не можуть безпосередньо посилатися на відповідні норми, що базуються на вторинному законодавстві ЄС. Національні судові інституції держав-членів ЄС при вирішенні індивідуальних позовів можуть звертатися до Суду ЄС лише за додатковим тлумаченням певних європейських норм. Суд ЄС може розглядати лише колективні позови по захисту прав споживачів товарів та послуг.

ВИСНОВКИ

Висновки містять найбільш значущі наукові результати дослідження, присвяченого цивільно-правовому регулюванню захисту прав споживачів у сфері надання послуг, до яких належать такі.

1. Розуміння терміну «споживач» знаходиться на перетині тлумачень його економічного (широкого) та юридичного (вузького) значень. Споживач з економічної точки зору в широкому значенні є фізичною чи юридичною особою, що з метою задоволення потреб набуває товари, роботи (послуги), а у вузькому значенні є лише фізичною особою. У нормативно-правових актах поняттю «споживач» надається різний правовий зміст, а відтак необхідно правильно визначати правову природу споживчих відносин, на які має поширюватися дія спеціального закону, яким є Закон України «Про захист прав споживачів», який надає лише фізичній особі (громадянам України, іноземцям, особам без громадянства) правовий статус споживача. У Законі України «Про захист прав споживачів» поняття «споживач» застосовується у вузькому (юридичному) значенні і відображає спеціальний статус покупця, набувача послуг. Норми Закону України «Про захист прав споживачів» стосовно визначення категорії «споживач» та застосування спеціальних засобів захисту прав споживачів не поширюються на юридичних осіб – громадян, зареєстрованих як фізичні особи-підприємці, які замовляють або використовують товари, роботи (послуги) для ведення підприємницької діяльності.

2. Поняття «послуга» трактується по-різному: як вид діяльності, як її результат і як певна вигода. Послуги охоплюють досить широку і неоднорідну сферу діяльності. Зважаючи на велику різноманітність послуг, практично неможливо сформулювати єдине для всіх видів послуг визначення. Більшість визначень, вірно відзначаючи окремі властивості послуг, не дають узагальненого поняття цього терміну. Багато дефініцій поняття «послуга» настільки невизначені, однією з причин чого є велика різноманітність видів послуг, що жодне з них не може бути повністю відтворено в будь-якому міжнародно-правовому акті універсального або регіонального характеру, а можуть служити лише теоретичним орієнтиром для розробки нових визначень, які знайшли б застосування в практиці. Щодо поняття послуги споживчого характеру, то її визначення міститься у Законі України «Про захист прав споживачів», який розглядає її як «діяльність виконавця з надання (передання) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб».

3. Термін «правовий статус споживача» вживається у різних значеннях, зміст яких різниться залежно від сфери його використання. Аналіз загальнотеоретичного розуміння конструкції «правовий статус» надав

можливість кваліфікувати правовий статус споживача як спеціальний, який охоплює певне коло осіб, об'єднаних за ознакою їх наміру з метою задоволення власних потреб, не пов'язаних зі здійсненням підприємницької діяльності, користуватися товарами та послугами. Законодавець закріплює особливий правовий режим регулювання захисту прав споживачів, а спеціальний правовий статус споживача набуває комплексний характер, доповнюючи права всіх покупців і замовників специфічними правовими можливостями.

4. На підставі узагальнення доктринальних підходів до формування нової парадигми прав споживачів у контексті утворення комплексної галузі права надано визначення правовідносин з надання товарів та послуг, яка у найбільш загальному вигляді є сукупністю норм, правил, що визначають механізм реалізації споживчих прав, форми правового захисту споживачів від можливих зловживань з боку виробників та постачальників. При цьому «право споживача» слід розглядати як конкретне суб'єктивне право споживача або сукупність таких його прав, як, наприклад, право споживача на безпеку товару (послуги); право споживача на інформацію про виробника (виконавця, продавця) і про товари (послуги). Аналіз термінів «право на захист споживачів» і «право захисту інтересів споживачів» привів до висновку, що вони відображають лише одну зі складових споживчого права – сукупність правил, спрямованих на захист споживача. Аргументом на користь визнання споживчого права як галузі права є внесення його як навчальної дисципліни до програм підготовки юристів в університетах країн Західної Європи та США. Запропоновано включення до загальноосвітніх програм з основ правознавства курсів споживчого права. На користь споживчого права як самостійної галузі також свідчить і та обставина, що в окремих державах законодавство у цій сфері кодифіковано.

5. Права споживачів належать до основних прав людини як права людини нового покоління. Основні права людини і права споживача взаємопов'язані. Сучасні теорії прав людини створюють основу для визнання прав споживачів як основних прав людини. Керівні принципи ООН щодо захисту споживачів є відправною точкою надання правам споживачів статусу основних прав людини. Останніми роками відбувається поступове зближення основних прав та захисту прав споживачів, що наочно проявляється у законодавстві ЄС, насамперед, Лісабонському договорі (2009), Хартії основних прав ЄС (2000) та Хартії захисту споживачів (1973). Так, Лісабонський договір містить нові положення, які стосуються споживачів. Одночасно з цим він надає їм обов'язкову юридичну силу, що, у свою чергу, додає аргументів на користь поступового сприйняття прав споживачів як основних прав. Зокрема, у «Хартії захисту споживачів» визначені основні права споживачів. Аргументи на користь необхідності захисту інтересів споживачів можуть мати більшу вагу, якщо вони закріплені конституційними положеннями, оскільки вони наділені найвищою силою серед усіх інших правових регуляторів

у країні. Такі положення сприятимуть реалізації інших прав, гарантованих на конституційному рівні. Такий їх правовий режим виступатиме сильним стримувальним фактором для виробників товарів та постачальників послуг від поширення їх практики з виробництва небезпечних і неякісних товарів та надання неякісних послуг.

6. Виділено моделі побудови споживчого законодавства відповідно до способу урегулювання статусу прав споживача на конституційному рівні та змісту відповідних правових норм в основних законах держав: 1) модель, яка не передбачає у змісті конституцій чітких положень щодо захисту прав споживачів (наприклад, США, Південно-Африканська Республіка); 2) модель, за якою у конституціях містяться норми, що визнають права споживачів (наприклад, Аргентина, Бразилія, Болгарія, Іспанія, Литва, Польща, Португалія, Україна).

7. Правове регулювання споживчих відносин з надання послуг здійснюється законами, підзаконними нормативно-правовими актами, міжнародними договорами, згода на ратифікацію яких відбувалася відповідно визначеній у рамках національного правового поля. Залежно від сфери надання споживчих послуг, законодавство у цій сфері можна класифікувати на те, що регулює порядок надання та отримання житлово-комунальних послуг, фінансових послуг, страхових послуг та послуг споживчого кредитування, телекомунікаційних послуг та послуг зв'язку, туристичних послуг тощо. У законодавстві України існують прогалини щодо врегулювання споживчих відносин з надання послуг, подолання яких є одним із шляхів гармонізації національного законодавства до європейських стандартів у цій сфері.

8. Національна стратегія у сфері захисту прав споживачів послуг має базуватися на ефективному забезпеченні законних прав та інтересів споживачів, шляхом: постійного збору інформації та аналізу ситуації на ринку, а також проблем, що виникають під час реалізації споживчих відносин; актуалізації законодавчої бази з урахуванням досвіду передових країн та європейських стандартів, відповідно до вимог цифрової епохи; вдосконалення інституціональної структури. Європейські стандарти правозахисту споживачів послуг охоплюють безліч питань приватного і публічного, матеріального та процесуального характеру, основні з яких: право на здоров'я і безпеку (товари і послуги не мають представляти ризику за нормальних умов їх використання); право на захист економічних інтересів (споживач має бути захищений від зловживань виробників/продавців); право на відшкодування збитків (споживач має право на негайне відшкодування моральної та матеріальної шкоди від неякісних товарів і послуг); право на інформацію та навчання (достатня інформація і доступ до неї мають бути належно забезпечені з метою сприяння споживачам у здійсненні вибору товарів і послуг, їх безпечного та ефективного використання); право на представництво (зміни

до законодавства, що впливатимуть на інтереси споживачів, мають бути узгоджені з представницькими організаціями споживачів).

9. Відповідно до функціональних характеристик, суб'єктів, які утворюють інституційну систему захисту прав споживачів, можна поділити: на тих, діяльність яких пов'язана із правозастосуванням та виконанням правових приписів; на тих, що здійснюють нагляд за застосуванням законодавства у цій сфері; на тих, що надають консультування, здійснюють інформування та споживчу освіту. Зарубіжний досвід країн, у яких права споживачів є найбільш захищеними, свідчить, що в їх інституційних системах захисту прав споживачів товарів та послуг важливу роль відіграють недержавні структури, залежно від їх місця у правозахисному механізмі виокремлюються моделі побудови інституційних систем захисту прав споживачів. Важливе місце серед способів захисту прав споживачів посідає медіація, але її потенціал в Україні повною мірою не розкритий, що потребує прийняття відповідного закону, а також внесення змін до Закону України «Про захист прав споживачів», які передбачатимуть такий спосіб захисту.

10. Договором про надання споживчих послуг у туристичній, фінансовій та житлово-комунальній сферах притаманні специфічні риси. Зокрема, у житлово-комунальній сфері поширені індивідуальний та колективний формати договірних відносин між постачальниками комунальних послуг та їх споживачами, у сфері надання туристичних послуг специфічними рисами відповідальності за їх невиконання чи неякісне надання є компенсаційні та штрафні заходи.

Договірні умови у сфері надання послуг можуть бути кваліфіковані як несправедливі якщо: 1) права покупця товарів і послуг щодо продавця/виробника/надавача виключені або обмежені, в ситуації, коли останній не виконує свої зобов'язання повністю або виконує їх частково чи неналежним способом; 2) встановлюються зобов'язання покупця щодо придбаного ним товару чи послуги, при цьому виконання зобов'язання продавцем/виробником/надавачем віднесено до їх власного розсуду; 3) продавцеві/виробнику/надавачу товарів або послуг дозволяється залишати собі внесені за них грошові кошти іншою стороною споживчих відносин як сплату за них в тій ситуації, коли продавець/виробник/надавач відмовляється від укладення або виконання угоди, в якій не передбачається право споживача на отримання компенсації від другої сторони, і якщо вона була розірвана або невиконана не з вини споживача. У праві Європейського Союзу визначені загальні критерії визнання умов споживчих договорів з надання послуг несправедливими.

11. Судовий захист прав споживачів послуг в інституційній системі захисту прав споживачів послуг в Україні не посідає належного йому місця. Необхідним є поширення для захисту прав споживачів послуг практики колективних позовів, що є нормою у європейських країнах. Встановлено, що найбільша кількість позовів пов'язана із наданням фінансових послуг та

житлово-комунальних послуг. Керівні роз'яснення вищої судової інстанції України щодо захисту прав споживачів були надані понад двадцять років тому, нові реалії потребують формулювання нових позицій Верховного Суду з метою однакового застосування норм права щодо захисту прав споживачів судами усіх рівнів.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ АВТОРОМ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ:

1. Станкова І.М. До питання про методологічне підґрунтя споживчих правовідносин у сфері надання послуг. *Часопис цивілістики*. 2017. Вип. 22. С. 37–40.
2. Станкова І.М. Захист прав споживачів у сфері надання туристичних послуг. *Часопис цивілістики*. 2017. Вип. 23. С. 53–57.
3. Станкова І.М. Громадські організації як елемент механізму захисту прав споживачів: зарубіжний досвід. *Часопис цивілістики*. 2018. Вип. 29. С. 155–159.
4. Станкова І.М. Захист прав споживачів у цифрову епоху: досвід Китаю. *Наукові праці Національного університету «Одеська юридична академія»*: зб. наук. пр. 2019. Вип. XXV. С. 66–71.
5. Станкова І.М. Формування нової парадигми прав споживачів (до питання формування «споживчого права»). *Recht der Osteuropaischen Staaten*. 2019. № 4. С. 160–163.
6. Станкова І.М. Теоретичні аспекти захисту прав споживачів в Україні *Проблеми вдосконалення цивільного законодавства України: матеріали «круглого столу»* (м. Одеса, 12 трав. 2012 р.). Одеса, 2012. С. 176–178.
7. Станкова І.М. Компенсація моральної шкоди за неякісну та небезпечну продукцію як конституційне право споживача. *Сучасне державотворення та правотворення: питання теорії та практики*: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 7–8 груд. 2018 р.) / ГО «Причорноморська фундація права», 2018. Ч. II. С. 21–23.
8. Станкова І.М. Споживча освіта в Україні. *Правове життя сучасної України: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф.* (м. Одеса, 17 верес. 2018 р.). Одеса, 2018. С. 462–464.
9. Станкова І.М. До питання про несправедливі умови, що можуть міститися у договорах споживчих послуг. *Сучасні проблеми правової системи та державотворення в Україні: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф.* (м. Запоріжжя, 22–23 лют. 2019 р.). Запоріжжя, 2019. С. 46–49.
10. Станкова І.М. Формування державної споживчої політики України у контексті адаптації до європейських стандартів. *Шерешевські читання «Проблеми цивільно-правового захисту прав власників у сучасних умовах інтеграційного розвитку України: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф.*

присвяч.. 85-річчю академіка В.В. Луця (м. Одеса, 7 груд.2018 р.). Одеса, 2018. Ч. II. С. 49–52.

11.Станкова І.М. Міжнародний та зарубіжний досвід функціонування громадських організацій із захисту прав споживачів. *Місце юридичних наук у формуванні правової культури сучасної людини*: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Запоріжжя, 21–22 груд.2018 р.). Запоріжжя, 2018. С. 16–18.

12.Станкова І.М. Права споживачів у системі прав людини. *Потенційні шляхи розвитку науки*: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 24–25 верес. 2019 р.). Київ, 2019. С. 60–62.

13.Станкова І.М. Захист прав споживачів у системі конституційного регулювання. *Пріоритетні напрямки розвитку правової системи України*: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Львів, 24–25 січня 2020 р.). Львів, 2020. С. 22–25.

АНОТАЦІЯ

Станкова І.М. Цивільно-правове регулювання захисту прав споживачів у сфері надання послуг. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук за спеціальністю 12.00.03 – цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право. – Національний університет «Одеська юридична академія», Одеса, 2021.

Дисертація є одним із перших у вітчизняній науці цивільного права спеціальним комплексним дослідженням теоретичних та практичних проблем цивільно-правового регулювання захисту прав споживачів у сфері надання послуг. Надано визначення правовідносин з надання товарів та послуг як сукупності норм, правил, що визначають механізм реалізації споживчих прав, форми правового захисту споживачів від можливих зловживань з боку виробників та постачальників. Виділено моделі побудови споживчого законодавства відповідно до способу урегулювання статусу прав споживача на конституційному рівні та змісту відповідних правових норм в основних законах держав. Відповідно функціональних характеристик суб'єктів, що утворюють інституційну систему захисту прав споживачів, поділено на: 1) діяльність яких пов'язана із правозастосуванням та виконанням правових приписів; 2) що здійснюють нагляд за застосуванням законодавства у цій сфері; 3) що надають консультування, здійснюють інформування та споживчу освіту.

Визначено специфіку договорів про надання споживчих послуг у туристичній, фінансовій та житлово-комунальній сферах. Розглянуто переваги та недоліки індивідуального (індивідуальний договір) та колективного (колективний договір) форматів взаємовідносин між постачальниками комунальних послуг та їх споживачами. Досліджено питання про

несправедливі умови, що можуть міститися у договорах споживчих послуг. Розглянуто законодавство ЄС щодо визнання умов споживчих договорів з надання послуг несправедливими. Наголошено на необхідності поширення для захисту прав споживачів послуг практики колективних позовів, що є нормою у європейських країнах. Звернуто увагу на те, що керівні роз'яснення вищої судової інстанції України щодо захисту прав споживачів були надані понад двадцять років тому, нові реалії потребують формулювання нових позицій Верховного Суду з метою однакового застосування норм права щодо захисту прав споживачів судами усіх рівнів.

Ключові слова: захист прав споживачів, цивільно-правове регулювання, споживчі правовідносини, споживча послуга, споживчі договори, громадські організації, відповідальність за порушення прав споживачів, механізм захисту прав споживачів, судовий захист.

АННОТАЦИЯ

Станкова И. М. Гражданско-правовое регулирование защиты прав потребителей в сфере предоставления услуг. – Рукопись.

Диссертация на соискание научной степени кандидата юридических наук по специальности 12.00.03 – гражданское право и гражданский процесс; семейное право; международное частное право. – Национальный университет «Одесская юридическая академия», Одесса, 2021.

Диссертация является одним из первых в отечественной науке гражданского права специальным комплексным исследованием теоретических и практических проблем гражданско-правового регулирования защиты прав потребителей в сфере оказания услуг.

Дано определение правоотношений по предоставлению товаров и услуг как совокупности норм, правил, определяющих механизм реализации потребительских прав, формы правовой защиты потребителей от возможных злоупотреблений со стороны производителей и поставщиков. Выделены модели построения законодательства о защите прав потребителя в зависимости от способа урегулирования статуса прав потребителя на конституционном уровне и содержания соответствующих правовых норм в основных законах государств. Осуществлена классификация законодательства Украины по защите прав потребителей услуг в зависимости от сферы регулирования на то, что регулирует порядок предоставления и получения жилищно-коммунальных услуг, финансовых услуг, страховых услуг и услуг потребительского кредитования, телекоммуникационных услуг и услуг связи, туристических услуг и т.д. Указано на существование пробелов в законодательстве Украины относительно урегулирования потребительских правоотношений в сфере предоставления услуг.

Согласно функциональным характеристикам, субъекты, образующие институциональную систему защиты прав потребителей, разделены на тех: 1) деятельность которых связана с правоприменением и выполнением правовых предписаний; 2) которые осуществляют надзор за применением законодательства в этой сфере; 3) которые предоставляют консультации, осуществляют информирование и потребительское образование. Показано на примере лучших зарубежных практик важную роль в институциональной системе защиты прав потребителей товаров и услуг негосударственных структур, в этом контексте выделены модели построения систем защиты прав потребителей.

Определена специфика договоров о предоставлении потребительских услуг в туристической, финансовой и жилищно-коммунальной сферах. Рассмотрены преимущества и недостатки индивидуального (индивидуальный договор) и коллективного (коллективный договор) форматов взаимоотношений между поставщиками коммунальных услуг и их потребителями. Исследован вопрос о несправедливых условиях, которые могут содержаться в договорах потребительских услуг. Рассмотрено законодательство Европейского Союза о признании условий потребительских договоров по оказанию услуг несправедливыми. Обращено внимание на то, что руководящие разъяснения высшей судебной инстанции Украины по защите прав потребителей были предоставлены более двадцати лет назад, новые реалии требуют формулировки новых позиций Верховного Суда с целью одинакового применения норм права по защите прав потребителей судами всех уровней.

Ключевые слова: защита прав потребителей, гражданско-правовое регулирование, потребительские правоотношения, потребительская услуга, потребительские договоры, общественные организации, ответственность за нарушение прав потребителей, механизм защиты прав потребителей, судебная защита.

SUMMARY

Stankova I.M. Civil law regulation of consumer rights protection in the sphere of services rendering. – Manuscript.

The thesis for obtaining of the degree of Candidate of Legal Sciences, specialty 12.00.03 – Civil Law and Civil Procedure; Family Law; Private International Law. – National University «Odessa Law Academy», Odessa, 2021.

The thesis is one of the first special complex research on theoretical and practical problems of civil law regulation of consumer rights protection in the sphere of service provision in the domestic science of civil law. There were given the definition of legal relations for the provision of goods and services as a set of norms, of rules that determine the mechanism for the implementation of consumer rights, of the form of legal protection of consumers from possible abuse from manufacturers

and suppliers. Models of building consumer legislation were allocated in accordance with the method of settlement the status of consumer rights at the constitutional level and the content of relevant legal norms in the basic laws of states. According to the functional characteristics the subjects that form an institutional system for the protection of consumer rights are divided into: subjects whose activities are related to the legal application and execution of legal regulations; subjects supervising the application of legislation in this area; subjects providing consultations on informing and consumer education.

The specifics of contracts for the provision of consumer services in the tourist, financial and housing and communal spheres are determined. The advantages and disadvantages of the individual (individual contract) and the collective (collective agreement) of the formats of the relationship between the suppliers of utilities and their consumers are considered. The question of unjust conditions, which may be contained in consumer services contracts, was investigated. The legislation of the European Union on the recognition of unfair conditions of consumer contracts for the provision of services is considered. It is indicated for the need to disseminate the practice of collective claims to protect the rights of consumers, which are the norm in European countries. Attention is drawn to the fact that guidance clarifications of the highest court of Ukraine for the protection of consumer protection were given for more than twenty years ago, new realities require the formulation of the new positions of the Supreme Court with the aim of the unified application of the legal norms for the protection of consumer rights by the courts of all levels.

Key words: protection of consumer rights, civil law regulation, consumer legal relations, consumer service, consumer contracts, public organizations, responsibility for violations of consumer rights, mechanism of consumer protection protection, judicial protection.

Підписано до друку 25.03.2021 р. Формат 60х90/16.
Ум.-друк. арк. 0,9. Тираж 100 прим. Зам. № 2104-13.

Видано і віддруковано в ПП «Фенікс»
(Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 1044 від 17.09.02).
Україна, м. Одеса, 65009, вул. Зоопаркова, 25.
Тел. +38 050 7775901 +38 048 7959160
e-mail: fenix-izd@ukr.net
www.feniksbooks.com