

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ОДЕСЬКА ЮРИДИЧНА АКАДЕМІЯ»
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ОДЕСЬКА ЮРИДИЧНА АКАДЕМІЯ»
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Кваліфікаційна наукова праця
на правах рукопису

СТАНКОВА Ірина Михайлівна

УДК 347.4:346.548(477)

ДИСЕРТАЦІЯ
ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ
СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ

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

Подається на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело _____ І. М. Станкова

Науковий керівник:

ХАРИТОНОВ Євген Олегович,

доктор юридичних наук, професор,
заслужений діяч науки і техніки України,
член-кореспондент НАПрН України

Одеса – 2021

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СПОЖИВЧИХ ПРАВОВІДНОСИН У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ	11
1.1. Правовий статус споживача: поняття, структура	11
1.2. Послуга як економіко-правова категорія та цивільно-правового регулювання»	39
РОЗДІЛ 2. ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ СФЕРИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ	52
2.1. Становлення та розвиток законодавства про захист прав споживачів у сфері надання послуг	52
2.2. Цивільно-правові форми регулювання відносин у сфері надання споживчих послуг	76
2.3. Формування державної споживчої політики України у контексті адаптації до європейських стандартів	104
РОЗДІЛ 3. ІНСТИТУЦІОНАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ	119
3.1. Державні органи та органи місцевого самоврядування у механізмі захисту прав споживачів у сфері надання послуг	119
3.2. Недержавні органи у механізмі захисту прав споживачів у сфері надання послуг	135
3.3. Судовий захист прав споживачів у сфері надання послуг	157
ВИСНОВКИ	176
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	183
ДОДАТКИ	216

АНОТАЦІЯ

Станкова І. М. Цивільно-правове регулювання захисту прав споживачів у сфері надання послуг. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

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. Право споживача розглянуто 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).

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.

Зазначається, що 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».

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.

Права споживачів охарактеризовано у контексті дискусії щодо їх включення до основних прав людини, а також виокремлення в структурі права певної галузі – споживчого права. Розглядаються назви цієї галузі права, які пропонуються на доктринальному рівні: «право на захист споживачів», «право на захист інтересів споживачів», «право на споживання», «споживче право». На основі аналізу доктринальних положень щодо визначення поняття «споживче право», його розуміння як сукупності норм, норм, що визначають механізм реалізації прав споживачів, форм правового захисту споживачів від можливих зловживань з боку виробників.

Розглядається питання про включення прав споживачів до системи основних прав людини. Встановлено, що, на відміну від концепції захисту прав споживачів, запропонованої Дж. Кеннеді, яка схильна розглядати права споживачів у контексті політичних прав, їх відповідність соціальним чи економічним правам частіше зустрічається серед сучасних дослідників. Послідовники інтеграції прав споживачів у основоположну систему прав людини, обґрунтовуючи свою позицію, шукають відповіді на питання: чи існує загальновизнане визначення прав людини, яке може бути фундаментальним для відстоювання того, що права споживачів є основними правами людини; чи відповідають права споживачів основним характеристикам прав людини; чи є якісь офіційні підстави для визнання прав споживачів правами людини в міжнародних документах. Доведено, що основні права людини та права споживачів взаємопов'язані. Сучасні теорії прав людини дають основу для визнання прав споживачів правами людини. Керівні принципи захисту прав споживачів ООН є відправною точкою для надання правам споживачів основного статусу прав людини.

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. Зазначається, що захист прав споживачів у цифрову епоху є найменш розвиненою сферою законодавства, як на національному, так і міжнародному рівнях. Звичайні режими захисту споживачів не повною мірою відповідають конкретним методам реалізації електронної комерції, які постійно розвиваються, наприклад, рекламі у соціальних мережах. Щодо міжнародного-правових актів у цій сфері, то вони мають, здебільшого, рекомендаційний характер та за змістом є загальними.

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.

Моделі споживчого права розрізняють і характеризують залежно від способу регулювання статусу прав та змісту відповідних правових норм в конституціях держав: тих країн, конституції яких не містять чітких положень про захист прав споживачів (наприклад, Конституція США, Конституція ПАР) включені в першу модель; друга модель включає ті країни, які мають конституції, які визнають права споживачів у своїх конституціях (наприклад, Аргентина, Бразилія, Болгарія, Іспанія, Литва, Польща, Португалія, Україна).

На міжнародному рівні прийняті нормативно-правові акти у сфері захисту прав споживачів товарів та послуг обов'язкового (наприклад, Директиви ЄС) та 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 та охарактеризовано основні законодавчі акти, прийняті після підписання Угоди про асоціацію України та ЄС, спрямовані на посилення захисту прав споживачів товарів та послуг. 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.

Приватно-правовий механізм захисту прав споживачів 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). Розглядаються переваги та недоліки індивідуального (індивідуальний договір) та колективного (колективного договору) форматів взаємовідносин між постачальниками комунальних послуг та їх споживачами.

Досліджено питання про несправедливі умови, що можуть міститися у договорах споживчих послуг. 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.

Зазначається 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. 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.

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.

Описано основні моделі організації захисту прав споживачів залежно від домінування в системі захисту прав споживачів впливу таких суб'єктів, як органи державної влади, органи місцевого самоврядування та громадські організації. Зазначається, що рівень прав споживачів в Україні не відповідає вимогам, які висуваються до України на шляху інтеграції до Європейського Союзу. Проаналізовано досвід зарубіжних країн (США, країни Європейського Союзу) щодо ролі громадських організацій у механізмі захисту прав споживачів. Діяльність найчисленніших та найвпливовіших неурядових організацій із захисту прав споживачів у США - Національної ліги споживачів (NCL); Споживчий союз Сполучених Штатів Америки (заснований у 1936 р., з 2016 р. – Consumer Reports або CR); Американська федерація споживачів (CFA). В Європі громадські організації споживачів мають національний та наднаціональний характер (на рівні ЄС це Консультативна група європейських споживачів).

Виділяють основні типи споживчих організацій, що існують у розвинених країнах: 1) повністю незалежні неурядові організації, більшість з яких були засновані в середині XX століття. і є некомерційними організаціями (найбільш впливовими є журнали у Великобританії, Нідерландах, Франції, Бельгії, Італії, Іспанії та Португалії); 2) установи та організації, що підтримуються урядом (переважно в Австрії, Німеччині, Франції та Данії); 3) державні споживчі організації (Швеція, Норвегія, Німеччина, Великобританія). Основні напрямки діяльності – споживча політика, журнали з результатами випробувань, консультаційні центри, освіта споживачів, служби омбудсменів є частинами урядової структури. Рекомендації щодо подальшого розвитку згаданої діяльності в Україні сформульовані з урахуванням позитивного багаторічного досвіду зарубіжних країн.

Звертається увага на той факт, що більш ніж двадцять років тому давались керівні роз'яснення вищого суду України з питань захисту прав

споживачів, нові реалії вимагають формулювання нових позицій Верховного Суду з метою єдиної заяви правових норм 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.

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», Odesa, 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.

The consumer right is considered as a specific subjective consumer's right or a set of such rights as, for example, the consumer's right to the safety of a product (service); the consumer's right to be informed about the manufacturer (performer, seller) and about the goods (services).

In regulatory legal acts, the concept of «consumer» is endowed with a various legal meaning, which means that it is necessary to correctly determine the legal nature of consumer relations, which should be regulated by a special law, which is the Law of Ukraine «On Protection of Consumer Rights», which

provides the legal status of a consumer only to an individual (citizens of Ukraine, foreigners, stateless persons). The term «consumer» is used in a narrow (legal) sense and reflects the special status of a buyer, service purchaser in the Law of Ukraine «On Protection of Consumer Rights». The norms of the Law of Ukraine «On Protection of Consumer Rights» regarding the definition of the category «consumer» and the application of special means of protecting consumer rights do not apply to legal entities, citizens registered as individuals-entrepreneurs who order or use goods, works (services) for conducting entrepreneurial activities.

It is noted that the concept of «service» is interpreted differently: as a type of activity, as its result and as a certain benefit. The services cover a fairly wide and heterogeneous field of activity. Given the wide variety of services, it is almost impossible to formulate an unified definition for all types of services. Most definitions, correctly noting individual properties of services, do not give a generalized concept of this term. Due to the wide variety of types of services, many definitions of the concept of «service» are so undefined that none of them can be fully reproduced in any international legal act of a universal or regional nature, but can only serve as a theoretical guideline for the development of new definitions that would find application in practice. Regarding the concept of a consumer service, its definition is contained in the Law of Ukraine «On Protection of Consumer Rights», which considers it as «the activity of an executor to provide (transfer) to the consumer a material or non-material benefit specified in the contract, which is carried out by the individual order of the consumer to satisfy personal needs».

The term «consumer's legal status» is used in various meanings, the content of which differs depending on the scope of its use. Analysis of the general theoretical understanding of the construction of «legal status» provided an opportunity to qualify the consumer's legal status as a special one, which covers a certain circle of persons united on the basis of their intention to use goods and services in order to satisfy personal needs that are not related to

conducting entrepreneurial activities. The legislator establishes a special legal regime of regulating the protection of consumer rights, and the special legal status of the consumer acquires a complex character, supplementing the rights of all buyers and customers with specific legal opportunities.

The thesis explores consumer rights in the context of the discussion on their inclusion in basic human rights, as well as the separation in the structure of the law of a particular branch – consumer law. The names of this branch of law, which are proposed at the doctrinal level, are considered: «the right to protect consumers», «the right to protect the interests of consumers», «the right to consume», «consumer law». Based on the analysis of doctrinal provisions on the definition of the concept of «consumer law», its understanding as a set of rules, rules that determine the mechanism of realization of consumer rights, forms of legal protection of consumers from possible abuse by manufacturers.

The issue of incorporating consumer rights into the system of basic human rights is considered. It is found that, in contrast to the concept of consumer rights protection proposed by J. Kennedy, which tends to consider consumer rights in the context of political rights, their relevance to social or economic rights is more common among contemporary researchers. Followers of integrating consumer rights into the fundamental human rights system, in substantiating their position, seek answers to the question: is there a commonly accepted definition of human rights that may be fundamental to upholding that consumer rights are fundamental human rights; whether consumer rights are in line with the basic characteristics of human rights; whether there are any formal grounds for recognizing consumer rights as human rights in international instruments. It has been proven that basic human rights and consumer rights are interrelated. Modern human rights theories provide the basis for recognizing consumer rights as human rights. The UN Consumer Protection Guidelines are the starting point for granting consumer rights basic human rights status.

The system of legal norms adopted in Ukraine at the national level is considered, with the attraction for comparison of foreign experience, first of all,

of the EU countries, the USA, China and the international level – the UN, EU, and other interregional entities on consumer rights protection. The attention is focused on the problems of the adoption of normative legal acts of the «new» generation in the field of ensuring the protection of the consumer rights of services in the digital era. It is noted that consumer protection in the digital age is the least developed area of legislation, both at the national and international levels. Conventional consumer protection regimes do not fully match the specific e-commerce implementation practices that are constantly evolving, for example, social media advertising. Regarding international legal acts in this area, they are mainly of a recommendatory nature and general by content.

It was carried out the classification of the legislation of Ukraine on the protection of the consumers rights of services on the basis of a comprehensive analysis and, depending on the scope of regulation, into such that regulates the procedure for the provision and receipt of housing and communal services, financial services, insurance services and consumer lending services, telecommunications services and communication services, travel services and the like.

The models of consumer law are distinguished and characterized, depending on the way of regulating the status of rights and the content of the relevant legal norms in the constitutions of states: those countries whose constitutions do not contain clear provisions on consumer rights protection (for example, the US Constitution, the Constitution of South Africa) are included in the first model; the second model includes those countries that have constitutions that recognize consumer rights in their constitutions (for example, Argentina, Brazil, Bulgaria, Spain, Lithuania, Poland, Portugal, Ukraine).

At the international level, regulations have been adopted in the field of consumer protection of goods and services of a mandatory (for example, EU Directives) and advisory nature (for example, Consumer Bill of Rights 1962, Consumer Protection Charter 1973, Guidelines for Consumer Protection 1985). The Ukrainian legislation regarding the requirements for the implementation of

the provisions of the Association Agreement with the EU in the field of consumer rights protection of goods and services was monitored; the main legislative acts adopted after the signing of the Association Agreement between Ukraine and the EU, aimed at strengthening the consumer rights protection of goods and services were characterized. Despite the fact that a developed system of legal regulation of the protection of the rights of consumers of goods and services has been created in Ukraine, the level of their protection remains unsatisfactory. The phenomenon of the sale of low-quality goods and the provision of low-quality services is widespread, the mechanism of compensation for damages is ineffective, and the like. Ukrainian legislation in the field of consumer rights protection needs updating, taking into account European standards and best foreign practices.

The private legal mechanism for the consumer rights protection includes such elements as the form of protection exercise, means and methods of protection. At the same time, examining the question of the form in which the consumer rights protection can be carried out, an important point is to determine the volume of each of the categories and the ratio between them. Considering the whole range of rights of a person whose consumer rights have been violated, legal science distinguishes two main forms of protection: jurisdictional (public form, state (administrative) protection and judicial protection) and non-jurisdictional (provides for the person's right to self-defense), or distinguish judicial and extrajudicial forms protection.

The specifics of the contractual form of regulation of consumer services (on the example of the provision of tourist services, financial services, housing and communal services) are considered. 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 unfair conditions that may be contained in consumer service contracts were investigated. Contractual conditions in the provision of

services can be qualified as unfair if: 1) the rights of the buyer of goods and services in relation to the seller/manufacturer/provider are excluded or limited, in a situation where the latter does not fully fulfill its obligations or fulfills them partially or improperly; 2) the obligations of the buyer in relation to the goods or services purchased by him are established, while the fulfillment of the obligation by the seller/manufacturer/provider is attributed to their own discretion; 3) the seller/manufacturer/provider of goods or services is allowed to keep the money contributed for them by the other party of consumer relations as payment for them in a situation where the seller/manufacturer/provider refuses to conclude or execute a transaction that does not provide for the consumer's right to receive compensation from the other party, and if it was torn or not fulfilled through no fault of the consumer. General criteria for recognizing the terms of consumer contracts for the provision of services as unfair are determined by the law of the European Union.

The importance of consolidating in the legislation of Ukraine such a method of the consumer rights protection of services as compensation for moral damage is noted, which is of great importance for the development of relations in civil circulation. It is noted that the amount of compensation for moral damage at the legislative level should not be tied to the minimum or maximum amounts. The circumstances of each case are individual, the positions of the parties to the dispute and the court in this dispute are also individual. Mediation occupies an important place among the methods of protecting consumer rights, but its potential in Ukraine is not fully disclosed, which requires the adoption of an appropriate law, as well as amendments to the Law of Ukraine «On Protection of Consumer Rights», providing such method of protection.

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 main models of the organization of consumer rights protection are described depending on the dominance in the system of protection of the rights of consumers of such entities influence, as bodies of state power, bodies of local self-government and NGOs. It is noted that the level of consumer rights in Ukraine is not meets the requirements that are being put forward to Ukraine on the way of integration into the European Union. The experience of foreign countries (USA, European Union countries) regarding the role of public organizations in the mechanism of consumer rights protection is analyzed. The activities of the most numerous and influential non-governmental consumer protection organizations in the USA - the National Consumer League (NCL); Consumer Union of the United States of America (founded in 1936, from 2016 – Consumer Reports or CR); American Consumer Federation (CFA). In Europe, public consumer organizations have a national and supranational nature (at the EU level, it is the Consultative Group of European consumers).

The main types of consumer organizations existing in the developed countries are distinguished: 1) fully independent non-governmental organizations, most of which were founded in the middle of the 20th century. and are non-profit organizations (the most influential are magazines in the UK, the Netherlands, France, Belgium, Italy, Spain and Portugal); 2) institutions and organizations supported by the government (mostly in Austria, Germany, France and Denmark); 3) government consumer organizations (Sweden, Norway, Germany, United Kingdom). The main areas of activity – consumer policy, magazines with test results, consulting centers, consumer education, ombudsmen services are parts of the government structure. Recommendations for further development of the mentioned activity in Ukraine are formulated taking into account the positive long-term experience of foreign 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

СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗДОБУВАЧА

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.

ВСТУП

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), «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. Рябченко, 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. Кузнєцова, 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 конс'юмерського 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.

РОЗДІЛ 1

МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СПОЖИВЧИХ ПРАВОВІДНОСИН У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ

1.1. Правовий статус споживача: поняття, структура

У системі цивільних правовідносин споживчі правовідносини посідають одне з центральних місць. Історія захисту прав споживачів веде свій відлік з 1775 р., з моменту першого документально підтвердженого протесту споживачів, який був зафіксований в штаті Массачусетс Сполучених Штатів Америки, коли продавці, викриті у продажу зіпсованих продуктів харчування, були засуджені до ганебного стовпа. Все більша відкритість національної економіки, міграція капіталу і робочої сили, сучасні системи транспорту, зв'язку та інформатизації значною мірою визначають внутрішню і зовнішню політику держав. Принципи співпраці набувають особливого значення і мають на увазі вихід на новий, більш високий рівень взаємодії між державами з метою розв'язання проблем економічного, соціального, культурного і гуманітарного характеру, включаючи створення умов для ефективного функціонування механізмів захисту прав споживачів. Ця обставина обумовлює необхідність гармонізації національних і міжнародної правових систем і тягне за собою спільні зусилля держави, суспільства та бізнесу, засновані на міжнародному праві та досвіді. Розвиток конкурентних ринків істотно впливає на споживчий попит населення і висуває нові завдання перед системами державного і громадського захисту прав споживачів.

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.

Проблеми споживчих правовідносин стали предметом дисертаційних досліджень, авторами яких є Н. В. Аляб'єва, Н. М. Дочинець, Л. М. Іваненко, М. М. Казаков, С. А. Косінов, О. Л. Коцовська, Г. А. Осетинська, О. П. Письменна, Ю. Ю. Рябченко, Ю. В. Тищенко, М. В. Фролков, О. Ю. Черняк та ін. Також проблеми споживчих правовідносин знайшли своє відображення у працях таких відомих учених-цивілістів, як Д. В. Боброва, Т. В. Боднар, О. В. Дзера, А. С. Довгерт, О. О. Красавчиков, Н. С. Кузнєцова, В. В. Луць, О. А. Підпригора, Є. О. Харитонов, Я. М. Шевченко та ін.

Споживчі правовідносини юридичною наукою віднесено до таких, яким притаманні специфічні риси, які відображають особливості відносин, що складаються на споживчому ринку, і, відповідно, їх специфічний суб'єктний склад, де обов'язковим учасником є споживач – фізична особа.

О. С. Погрібний справедливо зазначає, що «визначення концептуальних підходів до правового регулювання цивільних відносин щодо захисту прав споживачів у сфері надання послуг є важливим, оскільки важливе значення, оскільки окреслює «загальні напрями правового впливу на регулювання цих правовідносин через вплив на елементи самих правовідносин (визначення підстави їх виникнення, правового становища виконавця та замовника та правового режиму їх об'єкта) чи цивільно-правового механізму регулювання договірних відносин; зумовлює галузеву приналежність та методи правового регулювання, правові інститути, які забезпечують досягнення певного правового результату: встановленням правового становища учасника цивільних правовідносин на загальному рівні чи в певних правовідносинах; визначенням підстав набуття суб'єктивних прав та юридичних обов'язків; встановленням правового режиму об'єкта прав, визначенням правових форм існування певних прав» [131, с. 21, 24, 27].

У науковій літературі залишається дискусійною ціла низка питань, пов'язаних із розумінням цивільних відносин загалом, та відносин з надання послуг, зокрема. Поняття споживчих правовідносин генетично пов'язане із тлумачення цієї категорії загальнотеоретичною наукою. Наприклад, П. М. Рабінович вважає, що «правовідносини є опосередкованою правовими нормами і принципами ситуативну форму суспільної взаємодії, пов'язаної з творенням, реалізацією, зміною та припиненням суб'єктивних прав і обов'язків, а також реалізацією заходів юридичної відповідальності» [24, с. 545]. На думку Н. М. Крестовської та Л. Г. Матвєєвої, це є «суспільні відносини, врегульовані нормою права, змістом яких є суб'єктивні юридичні права та обов'язки їх учасників» [85, с. 430]. М. І. Козюра зазначає, що «правовідносинами є суспільні відносини, що виникають на основі права і учасники яких є носіями суб'єктивних прав та юридичних обов'язків» [53, с. 225]. І. М. Погрібний вважає, що ними є «врегульовані нормами права суспільні відносини (соціальні зв'язки), учасники яких виступають носіями суб'єктивних прав, юридичних обов'язків, повноважень та юридичної відповідальності» [232, с. 234]. Наведені визначення правовідносин майже тотожні та суттєво не різняться.

Загальне визначення правовідносин обумовлює їх галузеве тлумачення. Зокрема, цивільне правовідношення Є. О. Харитоновим розглядається як «правовий зв'язок, що ґрунтується на нормах цивільного права між юридично рівними суб'єктами, які виступають носіями цивільних прав та обов'язків» [249, с. 37]. На думку В. І. Борисова та І. В. Спасибо-Фатєєвої, ними є «особисте немайнове або майнове відношення, врегульоване нормами цивільного права, що виникає між автономними і рівноправними суб'єктами, які наділені суб'єктивними цивільними правами та суб'єктивними цивільними обов'язками» [251, с. 99].

Так, на думку О. А. Пушкіна [32, с. 16–17], М. М. Сібільова [253,

с. 9], для усіх цивільних відносин (майнових та особистих (немайнових) спільними юридичними ознаками є «юридична рівність суб'єктів цивільних відносин, їх майнова відокремленість та автономність їх волі». Разом з тим, при дослідженні відносин з надання послуг доцільно наголосити, що при наданні послуг ознаки, притаманні особистим немайновим відносинам, не є ідентичні ознакам, притаманним майновим відносинам. Так, відповідно до ч. 1 ст. 1 ЦК України «цивільним законодавством регулюються особисті немайнові та майнові відносини (цивільні відносини), засновані на юридичній рівності, вільному волевиявленні, майновій самостійності їх учасників». Відповідно ж до ч. 3, 4 ст. 6 ЦК України цивільні відносини, у тому числі й відносини з надання послуг, можуть бути врегульовані не лише актами цивільного законодавства, а й самими їх учасниками – суб'єктами цих відносин» [255].

Правовою доктриною також сформовано розуміння правовідносин у сфері надання послуг, що виникають у процесі «надання виконавцем своїм замовникам послуг фактичного чи юридичного характеру, які сприяють виникненню між ними правових зв'язків, що спрямовані на задоволення інтересів замовників в отриманні конкретної послуги та інтересів виконавця у одержанні благ як матеріального, так і нематеріального характеру».

На підставі загального визначення цивільних правовідносин [246] під правовідносинами з надання послуг розуміється система відносин, які виникають під час діяльності з надання різного спектру послуг. Споживчі правовідносини – це специфічна форма соціального (приватноправового) і владного (публічно-правового) 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.

А. В. Васильєва наголошує на системному характері таких відносин, «що складаються між замовником та виконавцем на підставі укладеного між ними договору (так звані «внутрішні відносини»), а також відносин між виконавцем та третіми особами, що виникають при наданні замовникові відповідної послуги (так звані «зовнішні відносини»). Прикладом такої участі третіх осіб у відносинах з надання послуг може бути передбачена у ч. 2 ст. 902 ЦК України можливість покладення виконавцем обов'язку виконання якоїсь договірної умови або ж умов договору з надання послуг загалом на іншу особу. Тобто участь третіх осіб у відносинах з надання послуг обумовлює розмежування внутрішніх відносин (між замовником і виконавцем) та зовнішніх – за участю третіх осіб. Внутрішні відносини з надання послуг через свої особливості та за своєю суттю є організаційно-передумовними, так як їх метою є виникнення, зміна чи припинення іншого правовідношення (між замовником та третьою особою, яка виконуватиме зобов'язання за договором). Зовнішні ж слід розглядати як організаційно-інформаційні, суть яких полягає в обміні певною інформацією. В такий спосіб виникає особлива система відносин, яка поєднує дві самостійні, але пов'язані між собою групи відносин, найважливішими з яких є, безперечно, відносини між замовником та виконавцем (так звані «внутрішні відносини») [22, с. 18–19].

Споживчі правовідносини, як і будь-яке інші, характеризується одними і тими ж загальними ознаками: виникають з приводу необхідності врегулювання певних благ чи забезпечення інтересів; виникають між конкретними суб'єктами; виникають, змінюються, припиняються на підставі норм прав; мають вольовий характер; забезпечуються можливістю застосування державного примусу. Одночасно з цим, споживчим правовідносинам властиві й деякі особливості, зокрема, перша з яких зачіпає вольову сторону правовідносини.

Першою юридичною ознакою правовідносин з надання послуг є

характерна для учасників цих відносин їх юридична рівність, оскільки правовідносин з надання послуг, як і цивільні правовідносини загалом, відносяться до горизонтальних правовідносин. Ця ознака відображається в тому, що підпорядкування одного суб'єкта таких відносин іншому виключається. Разом з тим, доцільно зазначити, що юридична рівність учасників досліджуваних правовідносин не є тотожною рівності їх суб'єктивних цивільних прав, а лише передбачає рівність можливостей для їх виникнення, зміни, припинення, а також настання за їх порушення відповідальності. На думку С. О. Погрібного, «юридичну рівність учасників цивільних відносин не слід ототожнювати з рівним набором їх суб'єктивних прав, оскільки «юридична рівність суб'єктів цивільних відносин перед цивільним законом і судом не залежить від їх матеріального чи соціального стану» [131, с. 24–25].

Наступною ознакою правовідносин з надання послуг є заснованість таких відносин на вільному волевиявленні їх учасників. Загальновідомо, що цивільні відносини є волевовими за своїм характером, оскільки особи, які беруть у них участь, тим самим проявляють свою волю до набуття конкретних прав та обов'язків. До важливих ознак правовідносин цього виду Н. В. Федорченко відносить їх «заснованість на майновій самостійності їх учасників. Така самостійність учасників споживчих відносин полягає в тому, що вони в майновому плані є відокремленими один від одного, що дає змогу конкретизувати їх правовий статус. Так, правовідносини з надання послуг носять переважно майновий характер, незважаючи на те, що їх результат не є уречевленим, являючи собою нематеріальне благо, оскільки виникає в сфері майнового обороту. Правовідносини з надання послуг, як будь-які інші цивільні правовідносини, є матеріальними за змістом. Однак їх матеріальний зміст не слід ототожнювати з результатом їхнього надання, який є певним нематеріальним благом, що проявляється в корисному ефекті від надання такої послуги і не може бути матеріалізованим, тобто втіленим у певну

уречевлену форму» [241, с. 199–200].

Якщо індивідуальна воля того чи іншого учасника (учасників) не завжди є обов'язковою ознакою, скажімо, цивільних правовідносин, оскільки мають місце випадки, коли окремі цивільно-правові відносини виникають, існують і навіть припиняються поза волею їх учасників, наприклад при заподіянні шкоди життю і здоров'ю громадянина (коли ні потерпілий, ні винуватець шкоди не бажали виникнення правовідносини, а тому тут воля може виявлятися уже в процесі здійснення виник правовідносини, до того ж як на всіх, так і на різних його стадіях), то щодо споживчих правовідносин такі випадки виключені – тут індивідуальна воля завжди є в наявності, причому спочатку. Споживачі вступають в правові відносини усвідомлено, проявляючи свою волю не тільки безпосередньо в цьому відношенні, але ще й напередодні його виникнення (наприклад, при намірі споживача придбати товар). Інша їх особливість полягає в тих формах (способах), за допомогою яких забезпечується реалізація суб'єктивних прав і виконання юридичних обов'язків учасниками споживчих правовідносин. Поряд з державними заходами, «забезпечувальними» є також громадські заходи – прямо прописані в законодавстві. Застосування цих заходів обумовлює настання конкретних негативних наслідків для порушників споживчих прав, також передбачених законодавством [180, с. 23].

Таким чином, можна констатувати, що правовідносинам споживчого типу притаманний вольовий характер, вони виникають суб'єктами, які перебувають між собою у відносинах підпорядкування, і є відокремленими.

Правовідносини певного типу та виду складають основу певних галузей права. Як зазначав свого часу Ф. В. Тарановський, увага вчених-юристів до певної галузі диктується часом і станом суспільства. Тобто, розширення сфери застосування споживчих відносин обумовлює виникнення нової комплексної галузі права – споживчого права.

Пропонуються різні назви цієї нової комплексної галузі права – «право на захист споживачів», «право захисту інтересів споживачів», «право споживання», «споживче право».

Ключове поняття «захист прав споживача» виникло у суспільній свідомості внаслідок збільшення випадків негативних явищ у споживчих відносинах, а вже потім з'явилося поняття «споживче право». Термін «споживче право» почав вживатися в правознавстві економічно розвинених зарубіжних країн – Бельгії, Іспанії, Нідерландів, Сполученого Королівства, США, ФРН, Фінляндії, Франції та інших держав приблизно у 50-60-і рр. XX ст. Його поява була зумовлена, насамперед, необхідністю посилення правового захисту споживачів у взаємовідносинах з виробниками та зменшення впливу останніх, збалансування інтересів виробників і споживачів. У подальшому термін «споживче право» отримав законодавче закріплення, наприклад, в нормативно-правових актах, на основі яких створювався американський уніфікований Комерційний кодекс, у всесвітньо відомому тлумачному «Словнику юридичних термінів» за ред. Брайєна Гарнера.

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. Але, як зазначалося, існує ще одна складова значення цього терміна – сукупність правил, що закріплюють умови і порядок придбання, використання споживачем товарів (робіт, послуг), яка залишається при такому підході поза правовим регулюванням. Не зовсім вдалим, на думку дослідників, є такі назви споживчого права, як «право на захист споживачів», «право захисту інтересів споживачів», «право захисту споживачів», «право, що захищає споживача» [7, с. 25-26] у контексті вітчизняних традицій юридичної техніки, оскільки у такий спосіб галузі права не іменуються. Не зовсім вдалим видається і термін «право споживання», оскільки споживання є останньою стадією у ланцюгу

споживання, і поза межами правового регулювання залишаються інші стадії, що їй передують, наприклад: стадія вибору товару, стадії його придбання, володіння і, нарешті, використання, коли товар споживається не одразу.

Отже, найбільш вдалою видається назва нової комплексної галузі права, що є предметом цього дослідження, як «споживче право», оскільки воно носить об'єктивний характер і позначає у найбільш загальному вигляді «сукупність норм, правил, що визначають механізм реалізації споживчих прав, форми правового захисту споживачів від можливих зловживань з боку виробників, надавачів послуг», визначення якої міститься у публікаціях останніх років, присвячених становленню цієї нового нормативного утворення. При цьому «право споживачів» 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). На думку О. О. Рейляна, «у нормах споживчого права визначено механізм захисту прав споживача від можливих зловживань з боку підприємців» [175].

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. На користь споживчого права як самостійної галузі також свідчить і та обставина, що у деяких державах законодавство у цій сфері кодифіковано. Наприклад, в Бразилії прийнято «Кодекс захисту прав споживачів», у Франції – «Кодекс споживачів». Більш того, нині великого значення набули питання захисту прав споживачів на конституційному рівні. В. В. Данилов під системою конституційних прав споживачів пропонує розуміти «сукупність конституційно-правових норм, які визначають основні права, що поширюються на споживчу сферу, до числа яких відносяться право на гідне життя, право на життя, право на охорону здоров'я та медичну

допомогу, право на освіту, право на житло, право на державний та судовий захист прав і свобод» [35, с. 9].

Термін «споживче право» має об'єктивний характер й означає у найбільш узагальненому виді сукупність норм, правил, що «визначають механізм реалізації споживчих прав, форми правового захисту споживачів від можливих зловживань з боку виробників» [175], при цьому «право споживачів» може трактуватися як конкретне суб'єктивне право споживача або сукупність таких його прав, як, наприклад, право споживача на безпеку товару (роботи, послуги); право споживача на інформацію про виконавця послуги. Доказом тому може служити зміст брошури «Право споживача», у якій міститься інформація про порушення і способи захисту конкретних споживчих прав: житлових, комунальних, автомобільних, готельних і деяких інших. Тому позиція рецензентів і укладачів навчальних програм, які використовують термін «споживче право», переконливішими.

Більш серйозні заперечення викликають терміни «право на захист споживачів» і «право захисту інтересів споживачів», що відображають лише одну зі складових споживчого права – сукупність правил, спрямованих на захист споживача. Але, як зазначалося, існує ще одна складова значення цього терміна – сукупність правил, що закріплюють умови і порядок придбання, використання споживачем товарів (робіт, послуг), що залишається при такому підході поза правовим регулюванням. Можливо, у даному випадку має місце один з трьох варіантів перекладу терміна з іноземної мови, зокрема з німецького («Verbraucherschutzrecht»). Однак якщо говорити про споживчому праві як правової галузі, то терміни «право на захист споживачів», «право захисту інтересів споживачів» або навіть дослівно «право захисту споживачів» або «право, що захищає споживача» не зовсім вдалі – так галузі права не іменуються. В іншому випадку, наприклад, цивільне право звучало б як «право громадян» або

«право захисту громадян», «право, що захищає громадян». Крім того, в німецькій літературі поряд з «Verbraucherschutzrecht» вживається як синонім слово «Verbrauch-errecht», яке інакше як «споживче право» назвати ніяк не можна, подібно до того як: «Verwaltungsrecht» – «адміністративне право» (а не «право керування», «право адміністрації» або «право захисту адміністрації»); «Zivilrecht» – «громадянське право» (а не «право громадян» або «право захисту громадян»). Те ж саме відноситься до англійського виразу «Consumer's law», яке краще перекласти як «споживче право», а не як «право споживачів», аналогічно тому як «Civil law» перекладається як «громадянське право», а не як «право громадян».

Не зовсім вдалим видається і термін «право споживання». Споживання – остання стадія, яка полягає з правової точки зору у визначенні споживачем юридичної долі придбаної речі, тоді як поза правовим охоплення залишаються інші стадії, що передують цій, наприклад, стадія вибору товару, стадії його придбання, володіння і, нарешті, використання, коли товар споживається не відразу. Проте, проведений огляд показує, що, незважаючи на різні варіації, термін «споживче право» все наполегливіше пробиває собі дорогу в правовій літературі [7].

Ознайомлення зі спеціальною економіко-правовою зарубіжною літературою показує, що словосполучення «споживче право» набуло поширення у правовому та економічному середовищі багатьох країн, і будь-яких серйозних заперечень щодо існування самостійної однойменної правової галузі на сьогоднішній день практично не існує. Споживче право визначається як право, яке регулює відносини між споживачами і підприємцями в зв'язку з придбанням товару або наданням послуг; одночасно в найбільш загальному вигляді розкривається і його зміст: «У нормах споживчого права визначено механізм реалізації цих прав, захисту

споживача від можливих зловживань з боку підприємців, запобігання шкоди, який може бути йому завдано професіоналами». Є дослідження в області Європейського споживчого права. Споживче право як навчальна дисципліна викладається в університетах країн Заходу, в навчальних закладах США, розроблені конспекти уроків по споживчому праву, підібрані практичні справи і матеріали (казуси) по цій темі, створені навчальні програми [175].

На користь споживчого права як самостійної галузі говорить і та обставина, що в окремих державах законодавство в цій сфері кодифіковано. Наприклад, в Бразилії функціонує «Кодекс захисту прав споживачів», у Франції – «Кодекс споживачів». У 1988 р. бельгійський вчений Буржінї у своїй дисертації з правового захисту споживачів обґрунтував наявність споживчого права як самостійної галузі зі своїми нормами, структурою і механізмами. При цьому підхід Буржінї до такого обґрунтування деякими авторами іменується «французьким», оскільки саме для французького законодавства характерно насамперед відокремлення споживчого права [207, с. 182].

На пострадянському просторі термін «споживче право» набув поширення лише у першій половині 1990-х рр. Поступово його зміст розширювався, і нині він містить два основних значення: 1) сукупність правил, що застосовуються у зв'язку з придбанням, використанням споживачем товарів або наданням йому послуг; 2) сукупність правил, що мають на меті захист споживача [51, с. 231].

Формування споживчого права відбувається не лише в межах національних правопорядків, а й поза ними. Так, у межах міжнародного приватного права у контексті поширення електронної комерції та глобалізації споживчого ринку формується особливий правовий інститут – транснаціональне споживче право. Його поява обумовлена, як зазначає О. В. Муратова, «розвитком інформаційно-телекомунікаційних технологій,

які зумовили появу якісно нових способів укладення договорів за допомогою мережі Інтернет: шляхом обміну повідомленнями по електронній пошті; з використанням протоколу голосового зв'язку через Інтернет (VOIP); за допомогою електронного обміну даними (EDI) і, нарешті, шляхом укладення онлайн-контрактів на веб-сайтах [110, с. 21]. 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. Прогнозується, що до кінця 2021 р. загальносвітовий показник продажів інтернет-магазинів може досягти позначки понад 2 трилн. дол., що є більшим у порівнянні з 2017 р. на 6%. Розвиток ІТ-технологій призвів до того, що споживання вступило в еру онлайн-еру, отже, і захист прав споживачів також зазнає у зв'язку з цим змін. Отже, цифрова епоха, в яку стрімко увійшло людство, суттєво змінює традиційні підходи до розуміння споживчих відносин.

Якщо звернутися до вибору найбільш адаптованих до завдань дослідження споживчих правовідносин у сфері надання послуг методологічних підходів, то на особливу увагу заслуговує так званий потребовий підхід. Він застосовується як в галузевих юридичних науках, так і в інших галузях знань. На думку П. М. Рабіновича, він є найбільш «змістовно інтегрованим, оскільки, по-перше, об'єднує в єдиний комплекс різноманітні властивості тих чи інших явищ, а саме – потреби (інтереси) людини та інших суб'єктів, особистісні та соціальні особливості ситуацій, в яких «здіянні» учасники відносин; конкретність, реальність та ефективність можливостей задоволення їхніх потреб (інтересів); певну співвіднесеність, збалансованість можливостей, якими володіють відповідні суб'єкти» [173, с. 34]. Вчений також зазначає, що цей підхід є «єдино можливим дослідницьким інструментом виявлення сутності будь-

яких соціальних явищ, держави та кожного з елементів її правової системи й її механізму юридичного регулювання» [173, с. 34].

Споживчі правовідносин характеризуються специфічним суб'єктом – споживачем, тому є необхідним тлумачення його сутності та розрізнення його змісту від суміжних категорій, зокрема «покупець» та «клієнт» та визначення сфер їх застосування, що має не лише наукову, але й практичну цінність і потребує обов'язкового вирішення. У науковій та навчальній літературі, присвяченій розв'язанню цього завдання, немає єдності серед учених щодо тлумачення сутності даних термінів, що спричиняє неоднозначність у визначенні сфер їх застосування та ускладнює прийняття відповідних маркетингових рішень.

Щодо визначення поняття «споживач» існують різні точки зору вітчизняних та зарубіжних дослідників. При цьому основна їх відмінність полягає в тому, що одні автори вважають споживачем лише окрему людину, фізичну особу або громадянина, інші ж не виключають можливості розгляду організації, підприємства чи господарства як споживача. Вирішувати проблему визначення поняття «споживач» необхідно шляхом його тлумачення в економічному (широкому) та юридичному (вузькому) значеннях. Відповідно до першого підходу, «це особа або організація, що споживає продукти будь-якого виробництва, будь-якої діяльності» [242, с. 34–35]. Юридичний підхід у якості споживача розглядає лише фізичну особу.

Так, представником широкого підходу є Ф. Котлер, який так розтлумачує це поняття: «це окрема особа чи господарство, які купують, отримують іншим способом товари чи послуги для власного споживання» [82, с. 114]. Таке визначення є досить простим для розуміння, основною ознакою якого є обов'язкове власне споживання, але нерозкритим залишається питання, який інший спосіб існує для отримання товару чи послуги, крім купівлі.

Виявлений недолік усувається в роботі Майкла Р. Соломона, який визначає споживача як людину, що виявляє в себе яку-небудь потребу чи бажання, здійснює купівлю та потім користується покупкою. Автор зазначає, що в цій послідовності подій можуть брати участь різні люди, а споживачі – виступати у вигляді організацій і груп. Тобто, науковець вказує на те, що процес купівлі товару чи послуги може виконуватись за допомогою посередників (людей, які будуть впливати на купівлю; ініціаторів купівлі; людей, які будуть приймати рішення про купівлю; покупців). Саме цим і можна пояснити отримання іншим способом товару чи послуги. При цьому споживач має в кінцевому результаті обов'язково самостійно користуватися отриманим товаром чи послугою [201, с. 33].

У довідковій літературі здебільшого схиляються до того, що споживачем може бути як окрема особа, так і ціле підприємство або організація: «споживач – це особа чи організація, які споживають та використовують продукт якого-небудь виробництва, будь-якої діяльності, включаючи і свій власний продукт» [59; 199; 200]. Тобто, наголошується на тому, що споживач – це, в першу чергу, та особа чи організація, яка споживає або використовує продукт. При цьому у наведеному визначенні взагалі не акцентується увага на тому, в який спосіб споживач може його отримати.

Здебільшого у доктринальних джерелах віддається перевага застосуванню поняття «споживач» лише щодо окремої людини, фізичної особи. Так, на думку Г. А. Васильєва, споживач – це «індивідуум, який купує товари чи послуги для власних потреб» [21, с. 16]. Автор, підтримуючи попередніх дослідників, виділяє основну характеристику, за якою індивідуума можна вважати споживачем, – придбання товару чи послуги саме для задоволення індивідуальних потреб. Але спірним є питання, чи обов'язково для цього споживач має самостійно купувати товар чи послугу.

У законодавстві України термін «споживач» є досить поширеним, проте у нормативних актах йому надається різне значення. Відповідно до ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачем визнається «фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника» [159]. Із наведеного визначення можна виділити такі основні ознаки цієї: споживач – це лише фізична особа, і метою використання нею товару (робіт, послуг) є особисті потреби. Необхідно зазначити, що у редакції Закону України «Про захист прав споживачів» 1991 р. замість терміна «особисті потреби» вживався термін «побутові потреби», що призводило до різного тлумачення цього терміна і ускладнювало поширення норм цього Закону на відносини з надання фінансових (зокрема банківських) послуг, туристичних, транспортних та інших послуг.

Отже, з метою гармонізації споживчого законодавства України та подолання труднощів у застосуванні цього Закону були прийняті зміни, відповідно до яких спірний термін було замінено терміном «особисті потреби» фізичної особи і було також зазначено, що вони не мають бути безпосередньо пов'язаними з підприємницькою діяльністю або з виконанням обов'язків найманого працівника.

Проте можливе і більш широке розуміння суб'єктного складу такого роду споживачів. Так, деякі нормативні акти передбачають можливість поширення норм споживчого законодавства і на юридичних осіб у випадках, коли вони використовують придбані товари (роботи, послуги) не з метою наступного їх продажу чи іншого підприємницького використання, а, зокрема, для забезпечення свого функціонування.

Так, окремі нормативно-правові акти визнають споживачами фізичних чи юридичних осіб стосовно їх інституційної приналежності, що

викладено у таблиці.

Суб'єкт споживчих правовідносин	Назва нормативно-правового акту
«особа, яка «отримує або має намір отримати житлово-комунальну послугу»	Закон України «Про житлово-комунальні послуги»
«особа, яка потребує, замовляє та/або отримує телекомунікаційні послуги для власних потреб»	Закон України «Про телекомунікації
«особа, яка здійснює діяльність з придбання та використання товарів, послуг, робіт на відповідному товарному (товарних) ринку (ринках)»	(Розпорядження Антимонопольного комітету України «Про затвердження Методики визначення монопольного (домінуючого) становища суб'єктів господарювання на ринку»
«приватні особи, підприємства, установи, організації – споживачів видавничої продукції	Закон України «Про видавничу справу»
«юридична або фізична особу, якій надаються послуги з перевезення пасажирів та вантажів залізничним транспортом»	Технічний регламент надання послуг з перевезення пасажирів та вантажів залізничним транспортом
«підприємства, установи, організації усіх форм власності, а також окремих громадян, що мають житлові будинки або їх частину на праві приватної власності, які «перебувають з постачальником у договірних відносинах»	Правила користування системами водопроводу та каналізації на залізничному транспорті України
«споживачі рекламних послуг – невизначене коло осіб, на яких спрямовується реклама»	Закон України «Про рекламу»

ЦК України не містить визначення поняття споживача. Натомість у його приписах, які регулюють окремі договори за участю фізичних осіб, містяться ознаки цього поняття. Так, відповідно до ч. 1 ст. 698 ЦК «за договором роздрібної купівлі-продажу продавець, який здійснює підприємницьку діяльність з продажу товару, зобов'язується передати покупцеві товар, що звичайно призначається для особистого, домашнього або іншого використання, не пов'язаного з підприємницькою діяльністю, а покупець зобов'язується прийняти товар і оплатити його» [255]. Так, у ст. ст. 9, 20, 40 ГК України вживається термін «споживач» без конкретизації його суб'єктів, що є підстави розуміти під ним як фізичну, так і юридичну особу, при цьому ст. 39 ГК України дає підстави розуміти під терміном «споживач» лише фізичних осіб, оскільки в ній, зокрема, зазначається, що громадяни можуть об'єднуватися у громадські організації споживачів (об'єднання споживачів) [29; 176, с. 64].

У законодавстві Європейського Союзу споживачем визнаються не лише фізичні особи. Наведемо визначення поняття «споживач», що міститься у деяких нормативно-правових актах цього регіонального утворення з унікальним правопорядком.

Суб'єкт споживчих правовідносин	Назва нормативно-правового акту
«фізична особа, яка під час здійснення угод виступає у якості, не пов'язаної з його підприємницькою або професійною діяльністю» [297]	Директива про захист споживачів, які здійснюють покупки поза межами комерційних приміщень (1977) .
«споживачем є будь-яка фізична особа, яка діє в цілях, не пов'язаних з його торговельною, діловою або	Директива 2000/31/ЄС «Про деякі правові аспекти інформаційних послуг на внутрішньому ринку

професійною діяльністю» [275]	(Директива про електронну комерцію)
«будь-яка фізична особа, яка, вступаючи в комерційні відносини, що регулюються цією Директивою, переслідує свої особисті, а не торговельні, ділові або професійні інтереси» [276]	Директива 2005/29/ЄС «Про недобросовісну комерційну практику по відношенню до споживачів на внутрішньому ринку»
«будь-яка фізична особа, яка в договорах, на які поширюється ця Директива, діє в цілях, що не пов'язані з його торговельною, підприємницькою або професійною діяльністю» [277]	Директива 2008/48/ЄС «Про договори споживчого кредитування та скасування Директиви Ради ЄС 87/102/ЕЭС»
«споживачем є будь-яка фізична особа, яка діє в рамках договорів, що охоплюються цією Директивою, з метою, відмінною від його торговельної, комерційної, ремісничої або професійної діяльності» [278]	Директива 2011/83/ЄС від 25 жовтня 2011 г. «Про права споживачів», що вносить зміни до Директиви Ради 93/13/ЄЕС та Директиви 1999/44/ЄС Європейського Парламенту та Ради і скасовує Директиву Ради 85/577/ЄЕС і Директиву 97/7/ЄС Європейського Парламенту та Ради
«особа, яка придбаває або погоджується придбати комплекс («основний контрагент»), або будь-яка особа, від імені якого основний контрагент погоджується купити комплекс, або будь-яка особа, якій основний контрагент поступається комплексом» [279] (тобто споживачем послуг визнається і юридична особа)	Директива 90/314/ЄЕС від 13 червня 1990 р. «Про тури щодо організації подорожей, відпусток»
«будь-яка особа, яка не є господарем або членом команди або іншими	Директива 2009/45/ЄС Європейського Парламенту та Ради

особами, прийнятими на роботу або залучені в будь-яку дію на борту корабля, що має відношення до корабля, а також діти, які не досягли віку одного року» [280]	від 6 травня 2009 р. про правила та стандарти безпеки на пасажирських кораблях
--	--

Таким чином, у нормативно-правових актах національного та європейського права поняття «споживач» тлумачиться дещо по-іншому.

Розглянемо поняття «клієнт» та з'ясуємо відмінності між ним та поняттям «споживач». Необхідно зазначити, що поняття «клієнт» в літературі розглядається у двох значеннях – широкому та вузькому. Визначення поняття «клієнт» в широкому розумінні представлено в більшості сучасних економічних словників: «це юридична або фізична особа, що користується послугами інших підприємств, установ, організацій – постійний покупець або замовник, вкладник банку, учасник біржі тощо» [49; 199, 200]. Тобто, це загальна назва суб'єкта, що використовує певні послуги, при цьому зворотна сторона їх надання може називатись по-різному, залежно від сфери діяльності: продавець, сервер тощо. Цієї ж думки дотримуються й інші сучасні науковці, зокрема Д. А. Шевченко, який пропонує вважати клієнтом приватну особу, компанію чи організацію, яка отримує професійні послуги від іншої компанії, організації чи особи [264]. За запропонованим визначенням в широкому розумінні можна встановити, що використання цього поняття притаманне лише сфері послуг, це є єдиною істотною ознакою, яка відрізняє його від понять «споживач» та «покупець».

Деякі автори надають визначення цьому поняттю у більш вузькому значенні. Так, Г. Кларк пропонує вважати клієнтом особу, яка безпосередньо сплачує за послугу, але може і не бути її споживачем. «Людина, яка підписує чек чи документ про оплату – це клієнт». Також автор зазначає, що важливо вміти задовольняти запити як клієнта, так і споживача, правильно ідентифікувати критерії цих запитів. Науковець

також використовує це поняття лише щодо придбання послуги. Дотримуючись думки автора, термін «клієнт» можна використовувати як синонім поняття «покупець послуги» [67, с. 44-47].

Звужене значення поняття «клієнт» надають Н. Г. Федько та В. П. Федько, зазначаючи, що ним називається той, хто купує товари чи послуги певної компанії, тобто, споживач продукції певної фірми, окремий різновид споживача [242]. Дослідники акцентують увагу на те, що клієнтом можна назвати лише покупця чи споживача певного підприємства, що може пропонувати як послуги, так і товари. Проте основними недоліками такого визначення, на думку В.Г. Шинкаренка та І. М. Ананко, є: 1) нівелювання різницею у значеннях понять «споживач» та «покупець»; 2) відсутність чітких ознак віднесення певних споживачів чи покупців продукції до клієнтів конкретного підприємства [265].

Таким чином, поняття «споживач», «покупець» та «клієнт» – це зовсім різні терміни, які не є синонімами, тому їх заміна одне одним є помилкою, що може призвести до неправильного розуміння певних положень та підходів, які ґрунтуються на знаннях їх сутності та змісту. Слід зазначити, що, наприклад, підприємству важливо чітко розрізняти його споживачів, покупців та клієнтів, адже кожна з цих категорій має певні потреби, має різні цілі.

Одним із важливих завдань, який поставлено у цьому дисертаційному дослідженні, є визначення правової природи правового статусу споживача. Основою усіх статусів є статус. Як зазначає О. Ф. Скакун, «загальний правовий статус – один, спеціальних статусів (різноманітних) – багато, індивідуальних – стільки, скільки осіб проживає в державі» [196, с. 217].

На думку О. Ю. Черняка, «оскільки загальний правовий статус не в змозі врахувати усіх особливостей, що виникають у різних правовідносинах, в які вступає особа, у тому числі й споживач, є

недостатнім вести мову лише про конституційний статус споживача. Тому, необхідним є його конкретизація та наповнення спеціальними правами та обов'язками, результатом чого і є поява поняття «спеціальний правовий статус споживача», який характеризуватиме особливе правове положення особистості, обумовлене її соціальним та суспільним призначеннями» [259].

Найбільший інтерес, на думку багатьох науковців, представляє конструкція спеціального правового статусу, який може бути визначений, на думка О. Ф. Скакун, «як статус особи як представника тієї чи іншої соціальної групи, відособленої за певними юридико-значимими засадами (видом діяльності, віком, та ін.), що наділений відповідно до законів та інших нормативних актів спеціальними, додатковими правами та обов'язками» [196, с. 555]. Відносно загального правового статусу спеціальний статус співвідноситься з ним як загальне та особливе, доповню його, надає додаткових рис та наділяє суб'єкта додатковими правами, зокрема правовий статус споживача.

Отже, спеціальний правовий статус є сукупністю спеціальних прав та обов'язків певної групи індивідів, що найбільш зрозуміло відображає комплекс прав та обов'язків споживача, та конкретизований нормами галузевого законодавства.

Заслуговує на увагу думка О. Ю. Черняка, що «аналіз загальнотеоретичного розуміння конструкції спеціального правового статусу дозволяє віднести правовий статус споживача до числа спеціальних правових статусів, що належать суб'єктам окремої соціальної групи, виділеної за такою ознакою, як їх особлива соціальна роль, обумовлена необхідністю їхнього спеціального захисту державою шляхом створення додаткових гарантій охорони прав і законних інтересів, викликана необхідністю усунення економічної нерівності контрагентів. На основі цього, правовий статус споживача, являє собою закріплене

законодавством про захист прав споживачів особливе правове положення особи, що придбаває (або має намір придбати) або використовує продукцію винятково для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника» [259]. В.В. Богдан зазначає, що «спеціальним правовим статусом споживача є прояв загального цивільно-правового статусу фізичної особи, що виражається у набутті нею додаткових прав з метою подолання правової нерівності з реальним або можливим контрагентом при придбанні товарів (робіт, послуг) для задоволення особистих, побутових, сімейних та інших потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності, є сукупністю прав та обов'язків, передбачених законодавством про захист прав споживачів, а також гарантій здійснення цих прав шляхом закріплення особливого цивільно-правового механізму їх захисту» [15, с. 11].

Таким чином, законодавець наділяє споживача спеціальним правовим статусом, який визначає особливості правового становища споживача серед інших осіб, він наділяється спеціальною правовою дієздатністю і специфічними правами, які є додатком до основних прав. Споживач є суб'єктом приватного права, але потреба у наявності особливих засобів у його захисті передбачає значний вплив публічно-правових засобів регулювання у цій сфері, що наділяє споживачам певних публічно-правових властивостей, застосування публічно-правових засобів захисту його прав, створення системи державного і громадського захисту прав споживачів. У такий спосіб 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 [210, с. 39–40]. Викладене свідчить, що у юридичній літературі України термін «правовий статус споживача» має різне тлумачення, наприклад в

залежності від сфери його використання, при чому у процесі правозастосування відбувається їх змішування.

Окремої уваги потребує визначення поняття «правовий статус споживача» із урахуванням конституційних прав людини і громадянина, оскільки кожна людина – споживач унікального продукту – законодавчо визначених прав і свобод [221]. О. В. Старицька вважає, що «що поняття «правовий статус споживача» повинно мати єдине правове закріплення і лише в одному розумінні, щодо одного, чітко визначеного кола суб'єктів» [22, с. 277–279].

До проблематики віднесення прав споживачів до основних прав людини. На сучасному етапі активно дискутується питання про віднесення прав споживачів до основних прав людини у якості прав людини нового покоління, а також про визначення місця цих прав у системі прав людини.

Майже 60 років тому Дж. Ф. Кеннеді у зверненні до Конгресу США, яке почалося зі слів: «Споживачами, по суті, є ми всі», виклав основні принципи щодо захисту споживачів у технологічну еру, що поширюються на продукти, які ми їмо, ліки, які ми приймаємо, прилади, які ми використовуємо. Він сказав: «Якщо споживачам пропонують товари низької якості, якщо ціни непомірні, якщо ліки небезпечні або не приносять користі, якщо споживач не може зробити вибір на усвідомленій основі, то його кошти витрачаються даремно, його здоров'я і безпека можуть опинитися під загрозою, і при цьому страждає національний інтерес» [292]. Ці принципи передбачають: право на безпеку, що означає захист від продажу продуктів і послуг, небезпечних для здоров'я або життя; право бути поінформованим, що означає захист від шахрайської інформації, реклами, маркування або інших дій, які вводять в оману чи впливають на прийняття усвідомленого вибору; право вибору, що означає наявність різноманітних товарів і послуг за конкурентними цінами; право бути почутим, що означає впевненість у тому, що інтереси споживачів

будуть повною мірою враховуватися при розробці державної політики, як в рамках законів, прийнятих законодавчими органами, так і відповідно до правил, прийнятих адміністративними органами. Вони були сформульовані у дусі «чотирьох свобод» Фр. Рузвельта – свобода слова, свобода віросповідання, свобода від бідності та свобода від страху, проголошених ним у 1941 р. У концепції захисту прав споживачів, запропонованої Дж. Ф. Кеннеді, вони, за своєю суттю, на думку Е. Хондіуса, віднесені до основних прав у якості політичних, що мають бути закріплені на конституційному рівні [290]. На відміну від концепції захисту прав споживачів, запропонованої Дж. Кеннеді, яка тяжіє до розгляду прав споживачів у контексті політичних прав, більш розповсюдженим серед сучасних дослідників є їх віднесення до соціальних чи до економічних прав.

Послідовники віднесення прав споживачів до основних прав людини, обґрунтовуючи свою позицію, шукають відповіді на питання: чи існує загальноприйняте визначення прав людини, яке може бути базовим на підтримку того, що права споживача є основними правами людини; чи відповідають права споживача основним характеристикам прав людини; чи існують будь-які формальні підстави для визнання прав споживачів у якості прав людини у міжнародних документах; чи слід розглядати Керівні принципи ООН щодо захисту інтересів споживачів відправною точкою надання статусу основних прав людини правам споживачів у всьому світі. Існує думка, що у суспільстві, орієнтованому на споживача, захист індивідуального споживача сприймається як частина права на гідне життя та вільний розвиток, тому відповідні доктрини прав людини можуть бути базисом для визнання прав споживачів як основних прав людини. Також пропонується розглядати права споживачів у якості «м'якого права» [289, с. 538].

Що ж заважає віднести права споживача до основних прав людини? Ті, хто виступають проти цього, аргументують свою позицію тим, що «віднесення до прав людини великої кількості цінностей може послабити саму ідею цих прав, зменшити їх важливість у порівнянні з іншими законними правами, наголошуючи, що економічні та соціальні права є правами, а не метою добробуту чи розвитку» [272, с. 19, 39]. Також наголошується на тому, що розгляд прав споживачів як прав людини нового покоління, є недостатньо обґрунтованим. При цьому вказується, по-перше, на те, що відмінною рисою прав людини як універсальних прав є задоволення основних інтересів і потреб, порушення чи нехтування якими може привести до тяжких наслідків. По-друге, порушення прав споживачів зазвичай не супроводжується такими серйозними наслідками. Ще однією з ключових рис основних прав людини є їх абстрактність. На відміну від основних прав людини, права споживачів визначені у законодавстві чітко, сфера їх застосування обмежена законними, насамперед, економічними інтересами споживача [294].

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, які викладені у п'яти розділах: право споживачів на захист і допомогу; право на компенсацію у разі збитків; право на конс'юмерську інформацію; право на конс'юмерську освіту; право на представництво та консультацію [270, с. 77].

У 1985 р. на рівні ООН були розроблені «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів», які є «цінним набором принципів для визначення основних характеристик чинного законодавства щодо захисту прав споживачів, правозастосовних установ, систем відшкодування збитків і для надання допомоги зацікавленим державам-членам у розробці та застосуванні внутрішніх та регіональних законів, правил і нормативних актів, що відповідають їх власним економічним, соціальним і екологічним умовам, а також сприяють міжнародному співробітництву в галузі захисту прав споживачів» [189]. Дослідники відзначають, що основні права людини у поєднанні з іншими правами, можуть посилити захист споживачів у конкретних сферах [273].

Таким чином, на підставі узагальнення доктринальних підходів щодо визначення поняття «споживче право» доведено необхідність його розуміння як сукупності нормативно-правових положень, що визначають механізм реалізації споживачами своїх прав, а також форми правового захисту ними цих прав від можливих зловживань з боку виробників товарів та постачальників робіт та послуг. 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) [219, с. 161]. 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.

У Законі України «Про захист прав споживачів» поняття споживач застосовується у вузькому (юридичному) значенні і відображає спеціальний статус покупця, набувача послуг. При цьому маються на увазі не лише громадяни України, а й іноземні громадяни та особи без

громадянства. Таким чином, норми Закону України «Про захист прав споживачів» стосовно визначення категорії «споживач» та застосування спеціальних засобів захисту прав споживачів не можуть розповсюджуватися на юридичних осіб; громадян, зареєстрованих як фізична особа-підприємець, які замовляють або використовують товари, роботи (послуги) для ведення підприємницької діяльності.

1.2. Послуга як економіко-правова категорія та об'єкт цивільно-правового регулювання

Для більш повного з'ясування особливостей цивільно-правового регулювання захисту прав споживачів у сфері надання послуг, доцільним є звернутись до визначення поняття послуги з метою виокремлення її характерних рис як об'єкта цивільного права.

Поняття «послуга» знаходиться на стику двох наук – економіки та юриспруденції, отже, не має суто як економічного, так і суто юридичного змісту, втілюючи в собі елементи обох підходів [84, с. 16]. Визначення поняття послуги – одне з найбільш дискусійних у публікаціях, присвячених сфері споживання.

Послуга як економічна категорія виражає певні економічні відносини, до неї застосовні трактування сутності послуги як відносин з приводу корисної дії праці, споживаного як діяльність [3; 248]. Іншими словами, в сфері послуг не відбувається характерного для матеріального виробництва переходу з форми діяльності в форму продукту, і процес виробництва послуги збігається з процесом споживання [262]. Дискусійність з цих загальних питань, як слушно зазначає С. О. Погрібний, тягне за собою і неоднозначне вирішення деяких окремих питань, зокрема, про віднесення тих чи інших суспільних відносин до цивільно-правових.

Прикладом цього може слугувати дискусія про юридичну природу відносин з надання послуг, що регулюються ГК України. Так, ст. 294 ГК України присвячена регулюванню відносин зі зберігання продукції на товарному складі, гл. 31 ГК України – комерційному посередництву в сфері господарювання, гл. 32 ГК України – перевезенню вантажів [29].

Охарактеризуємо основні підходи до розуміння поняття «послуга», які знайшли відображення на міжнародно-універсальному, міжнародно-регіональному та національному рівнях.

У різних оглядах, словниках, підручниках можна зіткнутися з досить широким спектром поглядів на це поняття. Розповсюдженим є підхід, за яким дослідники «будують свої міркування на протиставленні понять «товар» і «послуга». Як правило, відзначається, що на відміну від товару послуги нематеріальні, недовговічні, не можуть складуватися та зберігатися, є нематеріальними тощо» [226, с. 6–7].

Слід зазначити, що ще римське право зафіксувало відмінність між роботами і послугами, і ця традиція була сприйнята правовими системами континентального права. У римському праві договір найму (вид договору, аналогічний сучасному договором на надання послуг) був особливим договірним типом, що включав в себе три самостійних виду договору: наймання речей (*locatio conductio rerum*), найм послуг (*locatio conductio operarum*) і наймання роботи або підряду (*locatio conductio operis*) [45, с. 524]. Якщо спочатку в римському праві відправним пунктом розвитку послуг як специфічних об'єктів була поява самостійних суб'єктів, здатних бути стороною в договорі, а інші ознаки договору виділялися спочатку лише термінологічно, то з часом ці ознаки вже в якості обмежень були сформульовані на законодавчому рівні в рамках цивільного права окремих держав (Німеччина, Франція) [269].

Так, вираз «*locatio conductio operis*», використане в римському праві для позначення найму роботи означає певний остаточний результат

виконаної роботи. Введення додаткової ознаки «досягнення результату» забезпечило розмежування зобов'язань щодо здійснення дій (діяльності) на дві великі групи: зобов'язань, спрямованих на досягнення результату, і зобов'язань, що зводяться до здійснення дій найбільш належним чином. Однак при цьому римськими юристами результат праці не зводився лише до його вираження. Разом з тим в римському праві було відсутнє розвинене розуміння сутності послуг і визначення їх поняття [27, с. 101–102].

Розвиток цієї проблематики знайшло відображення у германській доктрині приватного права. Германське цивільне уложення, прийняте в 1896 р., не тільки містило легальне визначення поняття послуг як будь-яких дій (діяльності), які виконавець зобов'язується вчинити на користь замовника за винагороду, але й позначало розмежування робіт і послуг за допомогою системи зобов'язань, закріпленої Германському цивільному уложенні: під послугами розумілися лише ті дії, які не пов'язані з виготовленням або переробкою будь-якої речі, яку дію і діяльність, спрямовані на «слово всякого роду підприємств, тобто. орієнтовані на досягнення відомого результату [69, с. 266]. Зазначені дії і діяльність, на думку Д. І. Степанова, становлять предмет договору підряду, всі інші є послугами [223, с. 76]. У зв'язку з викладеним в германістиці склалося таке розуміння послуг, коли зобов'язання, пов'язане з оплатним наданням послуг, не передбачає досягнення будь-якого результату; для належного виконання зобов'язання достатньо здійснити ряд дій, що становлять обумовлену послугу [27, с. 101]. Викладене дозволяє зробити висновок, що і римське, і германське (німецьке право фактично підійшло до розмежування конструкцій зобов'язань, що існують у сучасному світі.

Дослідники, аналізуючи підходи щодо розуміння сутності послуг, на підставі виокремлених дослідниками їх ознак та властивостей, об'єднують їх у наступні групи: «1) визначення сутності послуги через діяльність

(дію); 2) визначення послуги як результату діяльності; 3) як компромісна між першими двома – концепція, за якою сутність послуги розкривається через сукупність (нерозривну єдність) діяльності та її результату; 4) визначення сутності послуги як діяльності, що не має уречевленого результату; 5) визначення сутності послуг через співвідношення «робіт» та «послуг», яке в свою чергу проводиться через відсутність уречевленого результату як основної ознаки послуги; 6) аналіз сутності послуг як різновиду благ, через аналіз сутності блага; 7) визначення сутності послуги через категорію «функції»; 8) розкриття сутності послуги через поняття економічних відносин та/або правовідносин; 9) визначення сутності послуги шляхом тлумачення її як зміни в стані інституціональної одиниці» [183, с. 87–88].

Деякі дослідники визначають послуги як «специфічний продукт праці, який не набуває речової форми і споживча вартість якого на відміну від речового продукту праці полягає в корисному ефекті живої праці. Р. І. Хасбулатов в зв'язку з цим пише, що послуги, пов'язані зі споживчими товарами, мало чим відрізняються від трудового процесу, в ньому присутні всі п'ять елементів праці: засоби праці, предмет праці, технологія, організація і сама праця як доцільна діяльність людини» [247, с. 275]. І. М. Платонова зазначає, що послуги є «гетерогенними одиницями, які виробляються на замовлення і включають зміни в умови споживання, реалізуються на основі діяльності виробників з урахуванням попиту споживачів. По завершенні процесу виробництва вони надаються споживачам» [101, с. 111]. Цікавою є думка М. Кастельса, що єдиною спільною рисою, що об'єднує види діяльності в сфері послуг, є те, що така риса відсутня» [64].

У Законі України «Про захист прав споживачів послуга визначається як «діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що

здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб» [159].

Так, М. В. Кротова вважає послугою «діяльність особи, яка споживається в процесі її здійснення, продукт, який не має уречевленого вираження» [87, с. 41]. На думку А. П. Сергєєва та Ю. К. Толстого, послугами є «дії виконавця (послугодавця), результат яких не має речового втілення і не може бути гарантований, це такі діє, що здійснюються на користь замовника, зобов'язаного оплатити надані послуги» [33, с. 340].

М. І. Брагінський вважає послугою дію, «яка надає допомогу іншим особам, а роботою – зайняття будь-якою справою, застосування своєї праці. Кожна послуга стає об'єктом зобов'язання, коли виражається, втілюється в будь-якій роботі, а робота – коли набуває форми послуги. З погляду того, хто надає послугу, відповідна дія являє собою роботу, а для того, кому (в чийх інтересах) вона надається, – послугу» [17, с. 90–91].

О. Ю. Кабалкіна вважає, що «кожне оплатне договірне відношення передбачає наявність наданої послуги. Будь-яка послуга, в свою чергу, є неможливою без виконання певної роботи» [62, с. 86–87]. О. Б. Борисов розглядає роботи як «різновид послуг і вказує, що під роботами зазвичай слід розуміти такі послуги, кінцевим результатом яких є виготовлення якого-небудь матеріального предмета (речі) або інший матеріальний результат» [16, с. 11].

Також послуги розуміються як «дії послугодавця із збереження або зміни стану не речових благ (майнових прав, інформації, нематеріальних благ), що здійснюються ним на користь послугоотримувача. Під результатом послуг розуміється досягнуте в процесі надання послуг таке збереження або зміна не речового блага, яке передбачене законом, іншим правовим актом, договором, звичаєм ділового обороту або не впливає із суті послуг, що надаються» [190].

Найбільш поширеним є визначення послуги як діяльності, що не має матеріалізованого результату. Зокрема, В. А. Васильєва вважає, що послуга є «видом суспільного блага, за допомогою якого задовольняються потреби шляхом вчинення суб'єктом дій, у корисних властивостях яких і полягає інтерес особи. Відносини з приводу надання послуг ведуть до встановлення юридичних прав та обов'язків і, у зв'язку з цим, потрапляють у поле зору приватно правового результату» [22, с. 19]. Коли ж учасники таких правовідносин виступають у якості спеціальних суб'єктів цивільного права, до яких В. А. Васильєва відносить суб'єктів підприємництва, то «має місце комерційне зобов'язальне правовідношення з надання послуги (комерційна послуга), шляхом надання якої задовольняється інтерес суб'єкта». Учений виділяє характерні ознаки послуги, які відрізняють її від майна (речі), серед яких: «перетворювальна, корисна роль діяльності, що має майнову цінність; досягнення результату неможливо гарантувати; невіддільність процесу надання послуги від послугонадавача, а корисного ефекту – від послугоотримувача; безповоротність; неповторність; ексклюзивність; протяжність у часі» [22, с. 26]. О. В. Дзера наголошує на нероздільності послуги із особою надавача послуги [251]. М. Василечко до ознак послуги як об'єкта цивільних прав, відносить також «мінливість якості та нездатність до зберігання» [20, с. 219]. В. І. Жуков та Б. В. Юровський до ознак, які притаманні послугам, відносять «невідчутність, мінливість якості, невіддільність від джерела, незбережуваність, невіддільність від джерела» [52, с. 21]. І. В. Венедиктова до загальних рис споживчих послуг відносить, те, що вони «надаються, як правило, при безпосередньому прямому контактному спілкуванні; мають нематеріальний характер; невід'ємні від суб'єктів надання послуг; неможливість до накопичення та перерозподілу; виконуються нерозривні дії з її виконання та споживання, що здійснюються одномоментно в одному

акті; через складний зміст характеризуються непостійною якістю; мають тривалий характер; 8) характеризується чіткою спрямованістю» [25, с. 50].

Звернемося до з'ясування особливостей розуміння послуги на міжнародно-універсальному рівні.

Основним принципом, закладеним в Концепцію захисту споживчих прав громадян, стало визнання споживача в якості найбільш слабкої (економічно та інформаційно) сторони у відносинах з підприємцями-виробниками, виконавцями і продавцями, яке виразилося в появі спочатку загальних програмних документів органів Європейського економічного співтовариства (ЄЕС) в сфері захисту прав споживачів, а потім і нормативних актів у формі директив Ради ЄЕС [4, с. 4–5].

Так, відповідно до Генеральної угоди про торгівлю послугами (ГАТС), вироблена класифікація, яка включає 160 видів послуг, розділених на 12 основних розділів.

1. Ділові послуги – 46 галузевих видів послуг.
2. Послуги зв'язку – 25 видів.
3. Будівельні та супутні їм послуги – 4 види.
4. Дистриб'юторські послуги – 5 видів.
5. Загальноосвітні послуги – 5 видів.
6. Послуги із захисту навколишнього середовища – 4 види.
7. Фінансові послуги, включаючи страхування – 17 видів.
8. Послуги з охорони здоров'я – 4 види.
9. Туризм і подорожі – 4 види.
10. Послуги у сфері організації дозвілля, культури і спорту - 5 видів.
11. Транспортні послуги – 33 види.
12. Інші послуги [100].

Цей Класифікатор послуг «адаптований до Міжнародної стандартної галузевої класифікації всіх видів діяльності (МСОК), прийнятої Організацією Об'єднаних Націй, і визнаний в більшості країн світу.

Статистичний відділ Організації Об'єднаних Націй складає таблиці відповідності між Класифікатором COT (GNS / W / 120) і МСОК. Разом з тим для аналітичних і статистичних цілей використовуються і інші підходи» [187, с. 19].

Баланс послуг включає платежі і надходження за такими видами діяльності: «виробничі послуги по відношенню до фізичних об'єктів, що належать третім особам (промислова збірка, упаковка, друкування етикеток тощо); обслуговування і ремонт техніки; транспортні перевезення; поїздки; будівництво; страхування та пенсійне забезпечення; фінансові послуги; послуги, пов'язані з використанням інтелектуальної власності; телекомунікаційні послуги; комп'ютерні послуги; інформаційні послуги; бізнес-послуги; персональні послуги; послуги в сфері культури і відпочинку; державні послуги; інші» [295, с. 15]. До категорії «інших» віднесено такі послуги, як «наукові розробки, професійні, консалтингові, юридичні, бухгалтерські, експертні, технічні, комерційні послуги, включаючи інжиніринг, послуги в галузі архітектури, ліквідації відходів, охорони навколишнього середовища, сільського господарства, добувної промисловості та ін.»

Як підкреслює І. І. Дюмулен, міжнародна торгівля послугами більш тісно, ніж міжнародна торгівля товарами, пов'язана з рухом прямих інвестицій і можливістю створення контрольованих іноземним капіталом підприємств і установ, що надають послуги на чужій території. Тому взаємозалежність надання послуг з рухом капіталу вище, ніж в міжнародній сфері торгівлі товарами. В цілому послуги, на думку Д. І. Коновалової, «являють собою динамічний і швидко розвивається сектор світових економічних зв'язків. Постійно виникають нові види діяльності, якими поповнюється список послуг» [73, с. 38].

Відповідно до ст. 57 Договору про функціонування Європейського Союзу, послугами вважаються «ті, що, як правило, надаються за

винагороду тією мірою, якою вони не підлягають дії положень про свободу пересування товарів, осіб і капіталів, до яких належить діяльність промислового характеру, діяльність торговельного характеру, діяльність ремісників, діяльність вільних професій». За практикою Європейського Суду Правосуддя (далі ЄСП) зміст поняття послуги включає «туристичну, медичну, фінансову, освітню, спортивну діяльність. Крім того, в окремих справах ЄСП вирішив, що надання телевізійного сигналу, продаж лотерей, надання кредитів на придбання житла, діяльність агенцій з працевлаштування є «послугами» згідно з правом ЄС. Особа, що надає послуги, може тимчасово здійснювати свою діяльність в іншій державі-члені на тих самих умовах, які встановлені в її власній державі, якщо це не порушує положень Договору про заснування Європейського Союзу, що стосуються права на свободу ділового заснування. Надання послуг регулюється ст. 57 цього Договору тільки у разі, коли вони мають економічний характер та надаються за винагороду» [95, с. 336].

У рішенні по справі C-7/68 *Commission v. Italy* [281] товари були визначені як предмети, які мають грошове вираження і які можуть бути об'єктом комерційної угоди. З практики Суду також випливає, що товари повинні бути матеріальні предмети. При цьому електрику було класифіковано як товар, тому що воно зараховане в цій іпостасі в національному праві та в номенклатурі Єдиного митного тарифу [284]. Отже, в праві ЄС під товарами розуміють будь-які рухомі матеріальні предмети і вироби, які мають грошову вартість і є об'єктом транскордонного торгово-економічного обміну і як наслідок – включені в номенклатуру Єдиного митного тарифу ЄС.

Суд прийшов до висновку, що якщо джерелом цінності договору є послуга, то не має значення, що відбувається передача товару для спрощення надання цієї послуги, і буде застосовуватися стаття 49 Договору. Предметом для розгляду Судом з'явився також питання:

використання відеокaset (матеріального носія кінематографічного твору) підлягає регулюванню норм, присвячених вільному руху товарів або послуг. За більш раннього справі Суд визнав телепоказ фільмів послугою в розумінні Договору [283]. А що стосується виробництва відеокaset, то Суд визнав, що даний вид діяльності не є послугою, тому що надання виробником подібного продукту веде безпосередньо до створення матеріального об'єкта [282].

Важливим є розрізнення товару і послуги. Так, товар являє собою знеособлений згусток економічної діяльності, який не пов'язаний з особистістю його творця і існує самостійно. Тому в принципі відстані не мають якісного значення для товару: транспортування лише кілька збільшує його ціну. Послуга ж є предметом безпосереднього спілкування між виробником і споживачем і поза цим відношення не має самостійного існування. На відміну від товару, вона не може складатися і зберігатися, оскільки послуга споживається в момент її виробництва. Послуга, на відміну від матеріального, відчутного товару, насилу піддається прикордонному митному контролю, і таке стандартне засіб регулювання, як тариф, є, як правило, непридатним. Поширена думка, що найлегше відрізнити від послуг товари з тієї причини, що послуги – абстрактні, товари ж мають фізичною присутністю. Так, як приклад наводяться електронні книги, які, згідно з цією точки зору, є послугою [36, с. 160]. Послуга безпосередньо пов'язана з особистістю виробника, і її доля на ринку залежить від юридичного статусу, соціального і економічного становища, культури і місцезнаходження особи, яка надає послугу. Величезний вплив на якість послуги надає ступінь її відповідності мовному та культурному середовищі, в якій живе і діє споживач послуги. Отже, послуги складніше піддаються інтернаціоналізації, ніж товари. Інтеграція ринків послуг ускладнюється ще й тим, що вони набагато частіше, ніж товари, є предметом регулювання з боку національних

держав, що диктується або міркуваннями національної безпеки, або турботою про захист прав споживача [145].

Якщо звернутися до класифікації послуг за правом ЄС, то слід зазначити, що вони за характером діяльності класифікуються за 4 групами: «діяльність промислового, торговельного характеру, діяльність ремісників та осіб «вільних» професій (ст. 57 (50) Договору про функціонування Європейського Союзу. Крім того, загальноприйнятою є класифікація за варіантами надання послуг: 1) коли особа, яка надає послуги, вирушає в іншу державу-член ЄС з метою надання платних послуг; 2) коли одержувач послуг вирушає в іншу державу-член для отримання послуг. ЄСП відзначив, що для того, щоб зробити можливим надання послуг, особа, що надає послугу, може переміститися в ту державу-член, в якій має ділове заснування одержувач послуги або останній може переміститися в державу, де має своє ділове заснування суб'єкт, що надає послугу; 3) коли і суб'єкт, який надає послуги, і їх одержувач засновані в одній і тій же державі-члені ЄС, проте суб'єкт, що надає послуги, переміщається в іншу державу-член для того, щоб запропонувати свої послуги одержувачу. При цьому та держава, в якій послуги надаватимуться, не повинна встановлювати додаткових умов, що обмежують свободу надання послуг. Це підтверджено ЄСП в декількох справах про надання туристичних послуг (наприклад, екскурсів, які здійснюють діяльність на території різних країн). Так, у справі C-180 /89 ЄСП було вказано, що держава-член не може обтяжувати надання послуг на її території обов'язком дотримання вимог про ділове заснування; інакше положення про свободу надання послуг будуть позбавлені практичного ефекту; 4) коли ні суб'єкт, що надає послуги, ні їх одержувач не здійснюють фізичних переміщень і послуги надаються за допомогою пошти або комунікацій, таких як телефон, факс або електронна пошта. наприклад, у справі C-76 /90 ЄСП, в черговий раз підкреслюючи неприпустимість обмеження свободи надання послуг,

особливо відзначив, що таке обмеження є абсолютно неприпустимим у випадках, коли послуга надається суб'єктом без відвідування ним території тієї держави-члена, до якої така послуга адресована» [148, с. 115].

Відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12 липня 2001 р., фінансовими вважаються послуги, пов'язані «з фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, – і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів)» [170]. До таких послуг цей законодавчий акт відносить «випуск платіжних документів, платіжних карток, дорожніх чеків та/або їх обслуговування, кліринг, інші форми забезпечення розрахунків; довірче управління фінансовими активами; діяльність з обміну валют; залучення фінансових активів із зобов'язанням щодо наступного їх повернення; фінансовий лізинг; надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту; надання гарантій та поручительств; переказ грошей; послуги у сфері страхування та накопичувального пенсійного забезпечення; торгівля цінними паперами; факторинг; інші операції» [170].

Роль сектору послуг у структурі національної та світової економіки постійно збільшується і у розвинених країнах становить майже 80 % у ВВП. Як справедливо зазначають дослідники, «розвиток сфери послуг відбувається за декількома напрямками: глобалізація сфери послуг і лібералізація світової торгівлі послугами; підвищення ролі послуг у національній економіці й підвищення темпів зростання внутрішньої та зовнішньої торгівлі ними; значне розширення номенклатури послуг за рахунок виникнення нових послуг; перехід від традиційного способу надання послуг до більш складних форм співпраці в межах господарського обороту; підвищення наукомісткості сфери послуг; посилення

конкурентної боротьби, індивідуалізація попиту замовників (споживачів) послуг і, як наслідок, підвищення вимог щодо їх якості та ін.» [47, с. 160].

Отже, поняття «послуга» трактується по-різному: як вид діяльності, як її результат і як певна вигода. Послуги охоплюють досить широку і неоднорідну сферу економічної діяльності, що вимагає враховувати специфічні особливості різних видів послуг для ефективного правового регулювання. 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 терміна. Багато визначення поняття «послуга» настільки невизначені, розпливчасті, а часом навіть спірні, в тому числі, з огляду на велику 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.

РОЗДІЛ 2

ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ СФЕРИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ

2.1. Становлення та розвиток законодавства про захист прав споживачів у сфері надання послуг

Формування законодавчої бази для захисту прав споживачів починається з прийняття у 1890 р. антитрастового Закону Шермана, спрямованого на підвищення добробуту населення за рахунок протидії обмеженням свободи. У 1961 в Конгресі США Джон Ф. Кеннеді виголосив промову, в якій було вперше охарактеризовано поняття «споживач» і виокремлено їх основні чотири права: «Споживачі – це все ми», – сказав Кеннеді. – Споживачі – «це найбільший економічний шар, який впливає майже на будь-яке приватне або державне економічне рішення... Але це єдиний голос, якого часто не чути». «Чотирма основними правами, що прозвучали тоді в Конгресі, стали: право на інформацію, право на безпеку, право на вибір і право бути почутим. Товариства захисту прав споживача всього світу зробили ці слова своїм маніфестом. Пізніше Всесвітня організація спілок споживачів доповнила ще чотири права: право на відшкодування збитку, право на споживчу освіту, право на задоволення базових потреб і право на здорове навколишнє середовище» [38, с. 5]. Дату проголошення Дж. Кеннеді цієї промови світова спільнота визнала Всесвітнім днем захисту прав споживачів. Вперше Всесвітній день захисту прав споживачів відмічався 15 березня 1983 р. У 1985 р. Генеральна Асамблея ООН прийняла «Керівні принципи щодо захисту інтересів споживачів», які надали цим правам міжнародного статусу та сприяло розвитку міжнародної співпраці в цій галузі.

На міжнародному рівні споживчі права вперше було задекларовано в «Хартії захисту споживачів», яку було затверджено резолюцією № 54325

на сесії Консультативної Асамблеї Євросоюзу у 1973 р. Основним міжнародним правовим документом у цій галузі є Керівні принципи щодо захисту інтересів споживачів, схвалені резолюцією № 39/248 Генеральної Асамблеї ООН 9 квітня 1985 р. Таким чином, такі документи, як «Білль про права споживачів» (1962), «Хартія захисту споживачів» (1973) та «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів» (1985) покладені в основу адміністративно-правового механізму захисту споживачів у світі. Зокрема, у Керівних принципах щодо захисту інтересів споживачів закладено міжнародні основи цивілізованої споживчої політики, закріпили основні права споживачів: на безпеку товарів; інформацію; вибір товарів; вираження своїх інтересів; задоволення основних потреб; відшкодування збитку; споживчу освіту; здорове навколишнє середовище.

У своїй Резолюції 70/186 від 22 грудня 2015 р. про захист інтересів споживачів [179] Генеральна Асамблея Організації Об'єднаних Націй підтвердила, що Керівні принципи Організації Об'єднаних Націй щодо захисту інтересів споживачів [189] є цінним зводом загальних правил для визначення основних параметрів ефективності законодавства про захист інтересів споживачів, заходів з його застосування та політики такого захисту. Керівні принципи допомагають розвивати міжнародне співробітництво у правозастосовчій сфері між державами-членами і сприяють обміну досвідом в справі захисту інтересів споживачів. Генеральна Асамблея також ухвалила заснувати в рамках ЮНКТАД міждержавну групу експертів по законодавству та політиці у галузі захисту прав споживачів, покликану служити міжнародним інституціональним механізмом згаданих керівних принципів.

Традиційно при аналізі законодавства, що регулює певну сферу відносин, звертаються до норм Основного Закону, який є базовим документом для усієї системи права та механізму захисту будь-яких прав. За способом урегулювання статусу прав споживача на конституційному рівні та змісту відповідних правових норм в основних законах держав

виокремлено наступні моделі споживчого права: до першої моделі відносяться ті країни, конституції яких не містять чітких положень щодо захисту прав споживачів (наприклад, Конституція США, Конституція ПАР); до другої моделі відносяться ті країни, які у своїх конституціях містять норми, що визнають права споживачів (наприклад, Аргентина, Бразилія, Болгарія, Іспанія, Литва, Польща, Португалія, Україна).

Так, відповідно до ст. 51 Конституції Іспанії «органи влади гарантують захист споживачів і користувачів, захищаючи їх безпеку, здоров'я і законні економічні інтереси за допомогою ефективних процедур. Вони сприяють поширенню інформації серед споживачів і користувачів, заохочують їх звернення за захистом своїх прав до органів влади на умовах, передбачених законом. До їх відання віднесено регулювання внутрішньої торгівлі та порядок видачі дозволу на виробництво товарів» [74]. Конституція Польщі у ст. 76 закріпила положення, за яким «органи державної влади захищають споживачів, клієнтів, орендарів або орендаторів від дій, які загрожують їхньому здоров'ю, недоторканності приватного життя і безпеці, а також проти нечесних ринкових практик» [75]. При цьому до юрисдикції Конституційного трибуналу Польщі віднесено перевірку відповідності законів принципам споживчого захисту. Ці конституційні положення спрямовані на те, щоб зробити споживчу політику менш уразливою до короткострокових економічних міркувань та недобросовісних ринкових практик. Конституція Португалії проголошує права споживача основними правами. Так, у ст. 60 закріплено конституційні права на «здоров'я, безпеку, захист економічних інтересів, справедливу рекламу і право на створення асоціацій споживачів» [76].

До статей Конституції України, приписи яких безпосередньо регулюють захист прав споживачів, належать ст. 42, відповідно до якої «держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності

громадських організацій споживачів», та ст. 50, відповідно до якої «гарантується право вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення. Така інформація ніким не може бути засекречена» [77]. На думку О. В. Тищенко, «Конституція України не містить визначення терміна «споживач», і що його дефініція в конституційному законодавстві відрізняється від його визначення в інших галузях національного законодавства» [233, 161, 164].

У виданні «Керівництво із захисту прав споживачів», підготовленому у рамках Конференції ООН з торгівлі та розвитку (UNCTAD), містяться узагальнення, здійснені на підставі аналізу конституцій різних країн щодо захисту прав споживачів, зокрема, наголошується на існуванні значних відмінностей у їх змісті. Також зазначається, що «конституційне право може використовуватися для розробки або зміцнення основних прав споживачів, а також для вироблення певних керівних принципів, таких як відповідальність держави або органів влади щодо захисту інтересів споживачів, зокрема, шляхом створення належних, всеосяжних і дієвих правових та інституційних засад у сфері захисту інтересів споживачів. Конституційні положення можуть виступати у якості інструменту реалізації вкрай необхідних удосконалень щодо рівнів доступу у механізмі захисту цих прав [188].

Також у цьому виданні розділ «Споживче право», у якому стосовно системи споживчого законодавства зазначається, що у зв'язку з тим, що захист прав споживачів загалом, та споживачів послуг зокрема, має багатоаспектний характер, який охоплює конституційне, рамкове та секторальне законодавство, що охоплює багато галузей права. До нього віднесено галузеві закони, законодавство про професійні послуги, право інтелектуальної власності та право міжнародної торгівлі. При цьому акцентується увага на посиленні взаємодії між національним та міжнародним правом у сфері захисту прав споживачів [188].

В Україні правове регулювання споживчих відносин у сфері надання послуг здійснюється законами, підзаконними нормативно-правовими актами, міжнародними договорами, згода на ратифікацію яких відбувалася відповідно визначеній у рамках національного правового поля. Також важливим для розвитку правової системи є участь України в конвенціях Ради Європи, які встановлюють спільні для всіх країн-учасниць стандарти.

У системі законодавства із захисту прав споживачів виокремлюють наступні групи законів. Перша група законів, найчисленніша, вона регламентує питання запобігання фізичним і матеріальним збиткам споживачів. Сфера їх дії – продовольчі товари, ядохімікати, фармацевтичні препарати, побутові електроприлади та інші предмети домашнього вжитку, міський газ та газоприлади, інші види палива, автомобільний та залізничний транспорт, будівельні матеріали тощо. Другу групу формують закони щодо мір вагів, вимірювальну справу, метрологічну систему тощо. Третю групу становлять закони про стандартизацію, сертифікацію і маркування продуктів харчування, промислових товарів, предметів побутового призначення. Четверта група – це закони, що передбачають неприпустимість обмеження конкуренції. П'ята група законів передбачає комплекс заходів, спрямованих на зміцнення позицій споживачів у ділових стосунках із виробниками, постачальниками і продавцями (наприклад, німецький закон «Про правове регулювання загальних умов угод» 1976 р.). Шоста група законів пов'язані із інформаційними відносинами у сфері прав споживачів товарів та послуг. Сьома група законів визначає процедуру регулювання подання скарг споживачів до відповідних органів та організацій. Восьму групу складають закони щодо правового регулювання охорони навколишнього середовища під час виробництва та споживання товарів, послуг. Дев'ята група стосується специфічних законів про генетично модифіковані організми, про те, що поставка продуктів з ГМ-інгредієнтами без маркування забороняється. Десята група законів – універсальні закони, які стосуються всеохоплюючого захисту споживача

як фізичної, так і юридичної особи (в Україні це Закон «Про захист прав споживачів») [60, с. 128–133].

О. М. Язвінська також пропонує менш деталізовану класифікацію споживчого законодавства. Так, вона поділяє його на три групи: до першої включено законодавство, яке регулює відносини, у яких споживач є безпосереднім учасником; до другої групи віднесено нормативно-правові акти, що регулюють відносини, у яких споживач не бере безпосередньої участі (наприклад, акти, що регламентують діяльність державних органів, уповноважених здійснювати захист прав споживачів); третя група об'єднує нормативно-правові акти, що віддзеркалюють проблеми підвищення якості добробуту мешканців країни, безпосередньо регламентують безпеку товарів, послуг, робіт, відповідальність за несправедливі умови споживчих договорів тощо» [268, с. 131].

До основних законодавчих актів, що спрямовані на врегулювання відносин у сфері захисту прав споживачів, належать *закони України*: «Про забезпечення санітарного й епідеміологічного благополуччя населення» від 24.02.1994 р., «Про транспорт» від 10.11.1994 р., «Про екологічну експертизу» від 09.02.1995 р., «Про туризм» від 15.09.1995 р., «Про страхування» від 07.03.1996 р., «Про лікарські засоби» від 04.04.1996 р., «Про рекламу» від 03.07.1996 р., «Про захист від недобросовісної конкуренції» від 07.06.1996 р., «Про залізничний транспорт» від 04.07.1996 р., «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини» від 23.12.1997 р., «Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію, знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції» від 14.01.2000 р., «Про захист економічної конкуренції» від 11.01.2001 р., «Про автомобільний транспорт» 09.04.2001 р., «Про підтвердження відповідності» від 17.05.2001 р., «Про стандартизацію» від 17.05.2001 р., «Про телекомунікації» від 18.11.2003 р., «Про стандарти, технічні рішення та процедури оцінки відповідності» від 01.12.2005 р., «Про державну систему біобезпеки при створенні, випробуванні,

транспортуванні та використанні генетично модифікованих організмів» від 31.05.2007 р., «Про загальну безпечність нехарчової продукції» від 02.12.2010 р., «Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції» від 02.12.2010 р., «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції» від 19.05.2011 р., «Про житлово-комунальні послуги» 2017 р. та ін.

Основним законодавчим актом в Україні у цій сфері Закон України «Про захист прав споживачів», який «регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками й продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності, визначає права споживачів, а також механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів» [159].

Як зазначають Л. М. Іваненко та О. М. Язвінська, «правові норми, з яких складається Закон України «Про захист прав споживачів», є далеко неоднорідними за своїм праворегулюючим значенням», та поділяють їх на групи: «1) організаційно-правові, які визначають повноваження спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів і його територіальних органів та інших органів державної виконавчої влади, обов'язки і відповідальність службових осіб органів виконавчої влади, які здійснюють захист прав споживачів та правовий захист службових осіб спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів і його територіальних органів; 2) правовстановлюючі норми, які визначають права споживачів, що виникають до моменту укладання договору (переддоговірні), які передбачені договором (договірні), та права у разі порушення умов договору; 3) правозобов'язуючі норми, які зобов'язують продавців, виконавців, виробників забезпечити дотримання певних вимог щодо якості продукції (товарів, послуг, робіт), їх безпеки, гарантійних термінів до моменту вступу в договірні відносини із споживачами; 4) праворегулюючі норми, які регулюють відносини, що виникли між продавцями,

виробниками і виконавцями, з одного боку, та споживачами (покупцями, замовниками), з іншого, як сторонами договору та визначають правові наслідки порушення прав споживачів; 5) правозахисні норми, які встановлюють організаційно-процесуальні способи захисту порушених прав споживачів» [60, с. 140–141].

Вважаємо, що законодавство з урегулювання захисту прав споживачів послуг є доцільним класифікувати на: універсальне, до якого належить Закон України «Про захист прав споживачів»; спеціальне, яке слід також поділити в залежності 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.

Так, Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [170] захист прав споживачів у сфері фінансів покладено на «Національний банк України та Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг». Захист прав споживачів з боку Національного банку України у сфері банківської діяльності впливає зі змісту ст. 67 Закону України «Про банки і банківську діяльність» [153].

Слід зазначити, що на великому значенні фінансових послуг та їх якості та безпечності, зазначається у Резолюції ООН 70/186 від 22 грудня 2015 р. про захист інтересів споживачів: «Споживча впевненість та довіра

в умовах нормального функціонування ринку фінансових послуг сприяють зміцненню фінансової стабільності, активізації зростання, підвищення ефективності та розвитку інноваційної діяльності в довгостроковій перспективі, і що у зв'язку з недавнім фінансовою кризою, на передній план знову висувається завдання забезпечення захисту інтересів споживачів, для вирішення якої у фінансовому секторі потрібно створити ефективні регулюючі, наглядові та правозастосовні механізми з метою сприяння їх підвищенню».

Прийняття у 2016 р. Закону України «Про споживче кредитування» [166] посилило захищеність споживачів цих видів послуг. Його головна мета – зробити ринок споживчих кредитів в Україні більш цивілізованим і перенести на нього ті етичні норми і стандарти інформування позичальників, які вже багато років діють в ЄС і США. Зазначається, «що багато фінансових установ, у тому числі й небанківських, уже адаптували до вимог Закону України «Про споживче кредитування» свою діяльність і наводять на своїх сайтах незрозумілий більшості їхніх клієнтів показник, як APR (англ. Annual Percentage Rate – річна процентна ставка), яка може складати 730 % річних... і це «лише» 2 % на день, або 20 гривень на день за кожен тисячу гривень, і це за умови виконання зобов'язань у строк, без штрафних санкцій. З урахуванням строку позовної давності за три роки тільки відсотки можуть складати 21900 на ту саму лише тисячу гривень» [245].

Під сферу регулювання Закону України «Про житлово-комунальні послуги» 2018 р. підпадають відносини, що «виникають у процесі надання споживачам послуг з управління багатоквартирним будинком, постачання теплової енергії, постачання гарячої води, централізованого водопостачання, централізованого водовідведення та поводження з побутовими відходами, а також відносини, що виникають у процесі надання послуг з постачання та розподілу електричної енергії і природного газу споживачам у житлових, садибних, садових, дачних будинках

житлово-комунальні послуги – це результат господарської діяльності, спрямованої на забезпечення умов проживання та/або перебування осіб у житлових і нежитлових приміщеннях, будинках і спорудах, комплексах будинків і споруд відповідно до нормативів, норм, стандартів, порядків і правил, що здійснюється на підставі відповідних договорів про надання житлово-комунальних послуг» [157].

Вказані послуги об'єднуються наступним функціональним призначенням – забезпечення споживача відповідною послугою та збереження належного санітарно-технічного стану житлового будинку, квартири, кімнати, що обумовлює розробку відповідних стандартів, яким має відповідати житло. Технічні вимоги до житла закріплені у додатку Б «Терміни та визначення понять» ДБН В.2.2-15-2005 «Житлові будинки. Основні положення», відповідно до якого житловим приміщенням є опалюване приміщення, розташоване у наземному поверсі, призначене для цілорічного проживання і яке відповідає санітарно-гігієнічним вимогам щодо мікроклімату і повітряного середовища, природного освітлення, допустимих рівнів нормованих параметрів відносно шуму, вібрації, ультразвуку та інфразвуку, електричних та електромагнітних полів та іонізованого випромінювання». Таким чином, житло, яке забезпечує здорове середовище для проживання людини, повинно мати обладнання для споживання житлово-комунальних послуг та використовуватися при наявності комунальних послуг. Наприклад, використання житла у багатоквартирному будинку без наявності опалення, як справедливо зауважує Є. А. Абрамова, «може привести до порушення законних прав на безпечне проживання у житлі інших мешканців будинку». З цього випливає, що житлово-комунальні послуги не можуть розглядатися, як універсальні послуги, які характеризуються цивільним законодавством, та отримуються при згоді споживача на їх отримання, з можливості припиняти, змінювати правовідносини в сфері надання житлово-комунальних послуг. Є. А. Абрамова вважає, що житлово-комунальні

послуги мають «змішану правову природу, оскільки вони мають елементи публічного та приватного права. Ця послуга має обов'язків характер, оскільки її функціональне призначення є збереження житлового фонду» [2].

Проблемним питання, що викликає дискусії, є захист прав споживачів адміністративних послуг. Слід зазначити, що в Україні адміністративні послуги не підпадають під дію Закону «Про захист прав споживачів». Закон України «Про адміністративні послуги» визначає адміністративні послуги як «результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону» [152].

Якість послуг складається з кількох компонентів, що відбивають цінність цих послуг для споживачів. Так, у публікації Служби державного управління Організації економічного співробітництва і розвитку (ОЕСР) 1987 р. «Управління як надання послуг: громадськість як клієнт» визначено такі компоненти надання послуг, як відкритість, залучення клієнтів, задоволення потреб клієнтів, доступність і зручність, своєчасність, обсяг. На адміністративні послуги має розповсюджуватись законодавство про захист прав споживачів [57].

У деяких європейських країнах поширена практика розробки спеціальних нормативно-правових актів, які містять конкретні найбільш помітні положення з надання таких послуг. Це Хартія прав споживачів державних послуг (Бельгія, 1992 р.), Хартія прав громадян (Велика Британія, 1992 р.), Хартія дотримання якості при наданні державних послуг (Португалія, 1993 р.), Хартія державних послуг (Франція, 1992 р.).

Заслуговує досвід зарубіжний досвід законодавчого врегулювання захисту прав споживачів послуг, адаптованого до вимог сучасного цифрового середовища. Обґрунтованим є розгляд досвіду Китаю, який в останні десятиліття демонструє значні показники економічного зростання,

що дозволило йому посісти друге місце у світі за рівнем розвитку економіки, при цьому ця держава є лідером електронної комерції (майже 50% від загальносвітового показника).

Необхідно зазначити, що захист прав споживачів у цифрову епоху є, найменш розвиненою сферою законодавства, як на національному, так і міжнародному рівнях. Так, звичайні режими захисту споживачів не повною мірою відповідають конкретним методам реалізації електронної комерції, які постійно розвиваються, наприклад, рекламі у соціальних мережах. Щодо міжнародного-правових актів у цій сфері, то вони мають, здебільшого, рекомендаційний характер та за змістом є загальними. У рамках Конференції ООН з торгівлі та розвитку у 1985 р. були розроблені «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів», які є «цінним переліком принципів для визначення основних характеристик національних законодавств щодо захисту прав споживачів, правозастосовних установ, систем відшкодування збитків і для надання допомоги державам-членам, зацікавленим у розробці та застосуванні національних та регіональних нормативних актів, що відповідають їх власним економічним, соціальним і економічним умовам, а також сприяють міжнародному співробітництву у галузі захисту прав споживачів» [189].

Зазначається, що останніми роками режим захисту прав споживачів у Китаї розвивається паралельно з його економічним розвитком. Нинішній період характеризується як «помірний прогрес», який відображає структурні зміни, що нині відбуваються у країні. Два основних стовпи економічного розвитку – інвестиції та експорт, які колись сприяли величезному зростанню Китаю, більш не є настільки стабільними та стійкими, тому споживчі витрати складають питому вагу у ВВП, що є більш здоровою і стійкою моделлю. Законодавці розробляють закони і нормативні акти, що мають стати основою цієї нової моделі розвитку, що, у свою чергу, посилює захист споживачів» [293].

Основними нормативно-правовими актами, спрямованими на врегулювання захисту прав споживачів у Китаї, є закони «Про захист прав споживачів» (у редакції 2013 р.), «Про якість продукції», «Про безпечність харчових продуктів», «Про якість та безпеку сільськогосподарської продукції», «Про електронну комерцію», «Про кібербезпеку» та ін.

Розглянемо основні положення деяких з цих законів. Закон «Про захист прав споживачів» у редакції 2013 р. [116] є базисом усього режиму захисту прав споживачів у цій країні. Перша його редакція була прийнята у 1993 р., і протягом тривалого часу він не оновлювався, що відповідало економічному курсу на розвиток країни будь-яким шляхом, орієнтованої на залучення інвестицій та експорт. Через двадцять років після його прийняття у 2013 р., він був переглянутий, і нова редакція набула чинності у 2014 р. Систему захисту прав споживачів приведено у відповідність до раніше прийнятих законів, зокрема до закон п»По безпеку харчових продуктів».

Закон «Про захист прав споживачів» охоплює широке коло відносин і регулює діяльність усіх бізнес-операторів, включаючи виробників, роздрібних продавців та постачальників послуг. Уперше фінансові продукти і послуги, що надаються споживачам, також підпадають під дію цього закону. Він забороняє бізнес-операторам нав'язувати несправедливі й необґрунтовані умови торгівлі, включаючи примусовий продаж. Підприємства також зобов'язані піклуватися про безпеку споживачів, оскільки тепер закон стосується ресторанів, банків і портів, а також готелів, торгових центрів, аеропортів, станцій громадського транспорту і кінотеатрів. Що стосується дефектних продуктів або послуг, то в новому законі викладено конкретні заходи, які повинні здійснювати ділові оператори, включаючи припинення продажів, публікацію попереджень, відгук товарів, знищення товарів і припинення виробництва або послуг. Важливою гарантією захисту споживачів є термін, протягом якого споживач може пред'явити претензії щодо якості продукту або послуги –

шість місяців після покупки. На бізнес-операторів також покладено обов'язок довести відсутність недоліків при продажі товарів тривалого користування, таких як транспортні засоби, комп'ютери, побутові електроприлади тощо. Важливою новелою закону є посилення захисту прав споживачів не лише при здійсненні покупок, наданні послуг у традиційний спосіб, але й при онлайн-покупках.

Закон КНР «Про електронну комерцію» був прийнятий у січні 2018 р. і набув чинності на початку 2019 р. Його основна мета - протидія неетичним практикам продажів в Інтернеті. Зокрема, на операторів електронної торгівлі покладено обов'язок захищати права, інтереси і особисту інформацію споживачів, а також захищати права їх інтелектуальної власності та безпеку у кіберпросторі. Загалом регулювання електронної комерції на глобальному та регіональному рівнях, у законодавствах розвинених країн зосереджено на наступних напрямках: 1) електронні транзакції, зокрема, електронні платежі та електронні підписи; 2) захист даних; 3) кібербезпека; 4) захист споживачів; 5) спрощення процедур торгівлі. Тому новий закон Китаю «Про електронну комерцію» також виокремлює ці магістральні напрямки.

До особливостей цього законодавчого акту слід віднести вимогу про те, що он-лайніві підприємства повинні реєструвати свій бізнес і купувати усі необхідні ліцензії, що регулюють конкретні види діяльності, такі, наприклад, як продаж лікарських засобів. Окремі положення закону охоплюють: електронні контракти і електронні платежі; гарантії для транзакцій електронної торгівлі; захист даних і сприяння захисту прав споживачів, добросовісну конкуренція і механізми вирішення спорів; транскордонну торгівлю; питання притягнення до відповідальності.

На операторів електронної торгівлі також покладено обов'язок виконувати свої податкові зобов'язання і виставляти податкову накладну. Законодавство також підсилює захист інтелектуальної власності, зокрема посилюючи санкції щодо продажу контрафактних товарів. Так, штрафні

санкції, які можуть бути покладені на операторів за серйозні правопорушення, складають 2 млн. юанів, що становить майже 300 тис. дол. Операторам платформи також забороняється накладати необґрунтовані обмеження, умови або збори на продавців. Крім того, ці оператори повинні вести облік транзакцій, а також інформацію про надані продукти та послуги, протягом як мінімум трьох років. Новий закон також сприяє захисту споживачів та конкуренції, вимагаючи від оператора електронної торгівлі розкривати точну інформацію про товар/послугу і уникати шахрайства чи введення в оману. Платформи електронної комерції також повинні створити систему публікації коментарів споживачів і ввести інші заходи для забезпечення точної інформації. Закон Китаю «Про кібербезпеку» набув чинності у 2017 р. і стосувався захисту особистих даних, конфіденційності.

Незважаючи на прийняття нових законів та внесення змін до вже діючих і зростаючу обізнаність споживачів щодо своїх прав, кількість скарг до китайських організацій із захисту прав споживачів у 2018 р. збільшилася на 11,2 % порівняно із 2017 р. При цьому найбільша динаміка порушень спостерігається при здійсненні онлайн-покупок мобільних телефонів, побутової техніки і товари для відпочинку тощо, і цей показник виріз майже на 80 % у 2018 р. у порівнянні із 2017 р.

Отже, проведений аналіз основних законів, прийнятих у Китаї останніми роками для урегулювання сфери захисту прав споживачів, надає можливість сформулювати наступні узагальнення з цього питання. Законодавство по захисту прав споживачів у Китаї розвивається разом із розвитком країни. Перший нормативно-правовий акт у цій сфері – спеціальний закон «Про захист прав споживачів», був прийнятий у 1993 р. Протягом тривалого періоду він не оновлювався, що відповідало курсу розвитку країни. Зі зміною пріоритетів Китай зосередив увагу на посиленні захисту прав споживачів. Протягом кількох років прийнято базові закони «Про захист прав споживачів» (редакція 2013 р.), «Про якість продукції»,

«Про безпечність харчових продуктів», «Про якість та безпеку сільськогосподарської продукції», «Про електронну комерцію», «Про кібербезпеку» та ін., які відповідають реаліям цифрової епохи. У китайському законодавстві щодо захисту прав споживачів існують прогалини. Зокрема, з точки зору системності, оскільки нормативні акти у цій сфері розрізнені, також є проблеми їх процесуальної реалізації, з притягнення до відповідальності у разі розкриття інформації про споживача або порушення прав на недоторканність приватного життя. Основними проблемами захисту прав споживачів у Китаї є: недобросовісна реклама; підроблені і неякісні товари; безпека платежів; розкриття особистої інформації в транзакціях. Про їх існування свідчить зростаюча кількість скарг споживачів про порушення своїх прав. Відповідно до державних програм, прийнятих у цій країні, законодавець посилює регулювання у сфері електронної торгівлі, починається з прийняття закону щодо використання великих даних відповідно до закону. Аналіз китайського споживчого законодавства свідчить про те, що подібні нормативно-правові акти прийняті й в Україні, їх структура і положення багато в чому схожі. Українському законодавцю необхідно запозичити досвід Китаю з оновлення законодавства у напрямку прийняття нового закону «Про захист прав споживачів», оскільки він прийнятий у 1991 р., до формування ери цифрової економіки, і не відповідають новим реаліям [213].

У контексті підвищено інтересу до законодавства Європейського Союзу у сфері захисту споживачів, доречним буде у загальних рисах охарактеризувати основні положення споживчого законодавства цього інтегративного утворення. Дослідники справедливо вказують на те, що «Європейський Союз розробив найбільш ефективний у порівнянні з іншими інтегративними правопорядками, механізм правового регулювання захисту прав споживачів. Історія політики захисту прав споживачів у Європейському Союзі налічує понад п'ятдесят років» [95, с. 335]. Вперше

права споживачів розглядалися у Програмі дій в сфері захисту прав споживачів, запропонованій Комісією ЄС 1975 р., у якій було передбачено п'ять основоположних прав, на яких повинно ґрунтуватися законодавство Спільноти у сфері захисту прав споживачів, зокрема: «право на здоров'я і безпеку. Товари і послуги не мають представляти ризику за нормальних умов їх використання; право на захист економічних інтересів, відповідно до якого споживач має бути захищений від зловживань виробників/продавців; право на відшкодування збитків, відповідно до якого споживач має право на негайне відшкодування моральної і 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, відповідно до якого зміни до законодавства, що впливатимуть на інтереси споживачів, мають бути узгоджені з представницькими організаціями споживачів».

У подальшому на рівні актів первинного законодавства ЄС – установчих договорах, права споживачів закріплені у 1992 р. ст. 153 Маастрицького договору про створення Європейського Союзу. Правовою основою забезпечення співпраці у сфері захисту прав споживачів і послуг є ст. 169 Договору про функціонування ЄС, якою передбачено, що з метою сприяння інтересам споживачів і забезпечення високого рівня їхнього захисту ЄС робить внесок у охорону здоров'я, безпеки й економічних інтересів споживачів, а також у розвиток їхнього права на інформацію, освіту й самоорганізацію для захисту своїх інтересів. Також у ч. 3 ст. 114 Договору про функціонування ЄС закріплюється обов'язок, згідно з яким будь-які зміни в сфері захисту прав споживачів повинні забезпечувати високий рівень захисту, що дозволило гармонізувати законодавства країн-учасниць в сфері захисту прав споживачів на основі встановлення єдиних мінімальних стандартів захисту інтересів споживача.

Метою захисту прав споживачів у правопорядку ЄС є дотримання балансу інтересів сторін з урахуванням презумпції того, що споживач, який бере участь в таких відносинах, за умов недостатньої інформованості чи при ускладненні доступу до правосуддя чи то з інших причин, знаходиться у більш уразливій позиції, ніж інша сторона споживчих правовідносин. Регулювання захисту прав споживачів у ЄС здійснюється переважно директивами та регламентами, які значно відрізняються одна від одної. Як зазначають М. М. Микієвич та І. М. Яворська, «у деяких випадках ці відмінності перешкоджали діяльності внутрішнього ринку. Наприклад, існують значні розбіжності між законодавством, яке врегульовує комерційну діяльність підприємств, спрямовану на кінцевого споживача, на внутрішньому ринку, що були спричинені національними специфічними нормативами, відмінностями у загальних принципах або різною юридичною практикою» [106]. У розвинених країнах, а також відповідно до тенденцій розвитку споживчої політики ЄС, її пріоритети полягають у задоволенні основних потреб людей, зокрема, у справедливому розподілі природних ресурсів, доступі громадськості до інформації та участі у процесі ухвалення рішень, зменшення цін на продукцію до прийняттого рівня, формування соціально-відповідального бізнесу, вироблення стратегії енергозбереження тощо. За таким підходом споживач здійснює керівну функцію на споживчому ринку, що видається можливим лише за активної життєвої позиції кожного громадянина країни та підтримки з боку держави.

Протягом декількох років споживчу політику в межах ЄС переглядають з метою кращого «реагування на зростання конкуренції в глобальній економіці, а також на потреби громадян у поліпшенні захисту їхніх споживчих інтересів, особливо у транскордонній торгівлі. Зокрема, у 2006 р. Рада Європи та Європейський Парламент ухвалили Споживчу програму на 2007–2013 рр., спрямовану на досягнення наступних цілей: забезпечити високий рівень захисту прав споживачів, головним чином

через вдосконалене надання інформації з питань, що стосуються споживачів, поліпшене консультування та краще представництво інтересів споживачів; забезпечити ефективне застосування правил захисту прав споживачів, особливо через розвиток співробітництва між органами влади та організаціями, відповідальними за практичне виконання споживчого законодавства, інформування, освіти та розв'язання конфліктів, пов'язаних зі скаргами споживачів» [105, с. 45]. Необхідно зазначити, що перші споживчі програми ЄС були прийняті у 1975 та 1981 рр.

До основних нормативно-правових актів ЄС, прийнятих у 2000–2010 рр., спрямованих на захист право споживачів послуг, можна віднести: Директиву «Про захист споживачів стосовно певних аспектів контрактів з таймшер (право володіння майном протягом відведеного часу), довгостроковими продуктами, пов'язаного з відпусткою, повторного продажу та обміну», Рекомендацію Комісії «Про принципи діяльності позасудових органів, залучених до компромісного розв'язання суперечок за участю прав споживачів», Директиву «Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема електронної комерції на внутрішньому ринку», Директиву «Про дистанційний маркетинг споживчих фінансових послуг та внесення змін до Директиви Ради 90/619/ЄЕС та Директив 97/7/ЄС та 98/27/ЄС, Директиву «Про універсальну послугу та права користувачів стосовно електронних мереж зв'язку і послуг та ін. Частина з цих директив були інкорпоровані у Директиву 2011/83/ЄС від 25 жовтня 2011 р. «Про права споживачів», яка включає 67 мотивувальних положень, 6 глав, 35 статей та 2 додатки. Ухвалення цього єдиного акту, що містить однакову термінологію та встановлює єдині гарантії при здійсненні міжнародної торгівлі, покликане усунути існуючі бар'єри у сфері захисту прав споживачів товарів та послуг.

З метою посилення захисту прав споживачів у 2010 р. був розроблений «Проект Європа-2030: виклики та можливості», в якому визначалися наступні пріоритетні завдання у цьому напрямку:

інформування споживачів; зміцнення та розширення гарантій безпеки продуктів за допомогою ефективного ринкового контролю; посилення транскордонного співробітництва у цій сфері.

Нині діє Споживча програма ЄС на 2014–2020 рр. Основною її метою є регулювання розподілу бюджету на заходи, необхідні для досягнення чотирьох основних цілей споживчої політики, якими є: безпека, інформування та споживча освіта, забезпечення прав споживачів, а також ефективне відшкодування збитків. У цьому документі вказується на важливість споживчої політики як головного інструменту для зміцнення в ЄС довіри до ринку, стимулювання транскордонної діяльності, а також для зміцнення внутрішнього ринку. Але бюджет Споживчої програми на 2014–2020 рр. становить лише 197 млн. євро, що є найменшим показником у порівнянні з усіма іншими політичними програмами, що є незадовільною тенденцією, оскільки споживчі витрати становлять 56% ВВП Європейського Союзу.

Серед першочергових актів ЄС так званого «нового» покоління у сфері забезпечення дієвих механізмів захисту прав споживачів у цифрову епоху, можна віднести Норми загального захисту даних ЄС, що набули чинності у травні 2018 р. Цей документ надає користувачам Інтернету право знати, які дані про них збережені в Інтернеті та як вони використовуються. Нове законодавство ЄС у сфері захисту персональних даних ставить свою ціллю не лише захист даних пересіченого споживача, але і забезпечення рівної конкурентоспроможності всередині ЄС. До цього часу в усіх державах ЄС діяли національні норми, які базувались на інших установах ЄС, розроблених у 1995 р., при цьому національні режими держав-членів ЄС істотно різнилися. У 2020 р. набули чинності Нові правила захисту прав споживачів в Інтернеті, відповідно до Директиви 2019/2161 Європейського Парламенту та Ради від 27 листопада 2019 р. про внесення змін до Директив Ради 93/13/ЄЕС, 98/6/ЄС, 2005/29/ЄС та 2011/83/ЄС. Нові нормативні акти спрямовані на забезпечення повної

прозорості умов придбання шляхом усунення агресивних та оманливих практик маркетингу та збуту, які все частіше зустрічаються в епоху інтенсивного розвитку ринку електронної комерції. Зміни також передбачають запровадження далекосяжних та ефективних санкцій за порушення правил захисту прав споживачів. Серед іншого нові правила забороняють продавцям використовувати ботів для оптової купівлі квитків на концерти чи спортивні заходи з метою перепродажу за завищеною ціною. Також заборонено розміщувати на сайтах фальсифіковані відгуки споживачів, а у випадку зниження цін покладено обов'язок вказувати, якою була ціна на товар або послугу за 30 днів до цього.

Інституційний механізм захисту прав споживачів у ЄС багаторівневий, що передбачає баланс між контролем та елементами самоорганізації, як з боку виробників, так і споживачів. З цією метою в ЄС запроваджено ефективний ринковий нагляд, який не обтяжує бізнес перевітками і бюрократичними процедурами, але у разі порушення встановлених правих застосовуються жорсткі санкції. Одночасно з цим, посилюється відповідальність самих поставщиків товарів та послуг на ринок за їх якість та безпечність [106]. У Європейському Союзі функціонує судова та позасудова форми захисту прав споживачів. При цьому необхідно зазначити, розгляд індивідуальних позовів віднесено до компетенції держав-членів ЄС. На рівні європейських інституцій, зокрема Суду ЄС, справ такого характеру фактично не розглядаються, оскільки це не віднесено до його компетенції. Необхідно зазначити, що «Суд ЄС тільки розв'язує питання тлумачення національних норм, прийнятих на основі вторинного законодавства ЄС. Як виняток, Суд ЄС може розглядати справи про захист прав споживачів за колективними зверненнями. Між іншим, як свідчить статистика, в ЄС громадяни надають перевагу саме колективному способу захисту своїх прав як споживачів» [105, с. 43–44].

Позасудовий захист прав споживачів у Європейському Союзі реалізується через: мережу європейських споживчих центрів (European

Consumer Center Network); європейську позасудову мережу (alternative dispute resolution); європейські організації захисту прав споживачів, а також арбітраж (третейські суди) та омбудсмен. «Європейські споживчі центри виконують такі основні функції: інформують споживачів про нові можливості, що виникають на внутрішньому ринку; консультують окремих осіб; надають консультації про позасудові шляхи; інформують про методи захисту за кордоном; співпрацюють один з одним; проводять порівняльні дослідження; надають інформацію Європейській комісії» [60]. Необхідно зазначити, що у «кожна держава обирає свій механізм позасудового захисту прав споживачів.

Заслуговує на окрему увагу викладення основних положень нещодавно прийнятої Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 р. [78], однією з головних напрямів якої визначено адаптація національного законодавства до законодавства ЄС відповідно до зобов'язань, передбачених Угодою про асоціацію між Україною та ЄС. Реалізація цієї Концепції покликана зменшити кількість порушень прав споживачів, усунути з ринку недобросовісних підприємців і нечесні підприємницькі практики, а також підвищити довіру до державної системи захисту прав споживачів, поліпшити інформованість громадян про їхні споживчі права та механізми їх захисту.

Наведемо основні відомості щодо основних законодавчих актів, прийнятих після підписання Угоди про асоціацію України та ЄС, спрямованих на посилення захисту прав споживачів товарів та послуг.

1. У 2014 р. було прийнято Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо харчових продуктів», основна мета якого – наближення законодавства України до законодавства Європейського Союзу у сфері безпеки та якості продукції, формування високого рівня захисту інтересів та здоров'я людей тощо.

2. У 2016 р. прийнятий Закон України «Про споживче кредитування» та посилило захищеність споживачів цих видів послуг. Його головна мета

– зробити ринок споживчих кредитів в Україні більш цивілізованим і перенести на нього ті етичні норми і стандарти інформування позичальників, які вже багато років діють в ЄС і США. Слід зазначити, що до 2017 р., тобто з моменту набуття чинності Закону України «Про споживче кредитування», на захисті інтересів користувачів споживчих кредитів стояли положення ЦК України, стаття 11 Закону України «Про захист прав споживачів» та постанова НБУ від 10 травня 2007 р. № 168 «Про затвердження Правил надання банками України інформації споживачу про умови кредитування та сукупну вартість кредиту». Цей закон покликаний убезпечити споживачів фінансових послуг від ризиків порушення їхніх прав за допомогою надання повної та прозорої інформації – максимально інформувати споживача шляхом вручення йому паспорта споживчого кредиту до укладення договору та примірника укладеного договору споживчого кредитування «особисто в руки» (у тому числі на електронну пошту або іншим шляхом). Також цим Законом прямо передбачено право споживача отримувати інформацію протягом усього строку кредитування, встановлено детальний перелік і періодичність надання інформації. Важливо відзначити, що до раніше існуючого переліку інформації додався надзвичайно важливий показник – реальна процентна ставка, виражена у відсотках річних, яка повинна включати загальні витрати за кредитом. Важливою нормою цього закону є запровадження захисту споживачів товарів або послуг від односторонніх стандартів угод та несправедливого виключення важливих прав з угод. Ця вимога закріплена, зокрема, у Директиві 93/13/ЄЕС «Щодо несправедливих умов споживчих договорів» від 5 квітня 1993 р.

3. У 2018 р. прийнятий Закон України «Про житлово-комунальні послуги» 2018 р., у сферу регулювання якого входять відносини, що виникають у процесі «надання споживачам послуг з управління багатоквартирним будинком, постачання теплової енергії, постачання гарячої води, централізованого водопостачання, централізованого

водовідведення та поводження з побутовими відходами, а також відносини, що виникають у процесі надання послуг з постачання та розподілу електричної енергії і природного газу споживачам у житлових, садибних, садових, дачних будинках».

До законів, спрямованих на захист прав споживачів, належать також «Про електронну комерцію» 2015 р., «Про ринок природного газу» 2015 р., «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо імплементації актів законодавства Європейського Союзу у сфері технічного регулювання» від 6 червня 2019 р., «Про ринок електричної енергії» від 13 квітня 2017 р. та ін.

Загалом за даними моніторингового звіту «Україна та Угода про асоціацію. Моніторинг виконання за 2014–2020 роки», нашою державою «імплементовано приблизно майже 40% положень Угоди про асоціацію з ЄС у галузі захисту прав споживачів. Однак проблему забезпечення і захисту цих прав остаточно не розв'язано. Реаліями українського сьогодення залишаються такі негативні явища, як неконтрольований ринок, підробка товарів, продаж неякісних товарів та послуг, обважування й обраховування, засилля реклами, проблематичність відшкодування завданих збитків тощо» [238]. Тому національне законодавство, зокрема, Закони України «Про захист прав споживачів», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» та інші нормативно-правові акти, що мають відношення до врегулювання цієї сфери відносин, потребують подальшого удосконалення у цій сфері.

Таким чином, на підставі комплексного аналізу можна провести 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. Також необхідно зазначити, що в Україні склалася розвинена система правових норм у сфері захисту прав

споживачів послуг. Зокрема, після підписання Угоди про асоціацію України та ЄС, було прийнято низку документів, спрямованих на посилення захисту прав споживачів.

2.2. Цивільно-правові форми і засоби регулювання відносин у сфері надання споживчих послуг

Розгляд до розгляду питання цивільно-правових форм і засобів регулювання відносин у сфері надання споживчих послуг, передбачає, перш за все, з'ясування підходів, розроблених щодо розуміння засобів та форм як способів правового регулювання.

Залежно від сфери знань термін «засоби» має різні інтерпретації. У довідковій літературі даються наступні тлумачення поняття «засіб»: прийом, спосіб дії для досягнення будь-чого; знаряддя (предмет, сукупність пристосувань) для здійснення будь-якої діяльності; ліки, предмет, необхідний при лікуванні; гроші, кредити; капітал, статок.

У сфері виробничої діяльності засоби є частиною техніки й технології. Тому під засобами звичайно розуміють предмети або явища, які використовуються для здійснення певної діяльності, за допомогою яких забезпечується досягнення мети, одержання необхідного результату. Як приклад можна навести наступне твердження: «...у даному нам світі засобів немає, а існують тільки предмети. Предмет стає засобом, коли людський розум планує вжити його для досягнення мети, а людська діяльність реально застосовує його за цим призначенням. Елементи зовнішнього світу стають засобами тільки в результаті роботи людського розуму як наслідку людської діяльності» [103, с. 42].

У філософії категорія «засоби» містить у собі «як інструментарій, так і технологію його використання для досягнення поставленої мети. Засоби

досягнення мети – це об'єктивні предмети або дії, що входять до структури цілеспрямованої діяльності і які забезпечують одержання певного результату» [243, с. 134]. В політології під засобами розуміють «не тільки політичні норми, цінності, декларації й інші засоби-установлення (інструменти), але й політичні дії – страйки, пікети, мітинги, демонстрації, вибори, референдуми, повстання й інші політико-технологічні процеси, що дозволяють досягати відповідних цілей» [134, с. 67]. У правовій сфері під терміном «засоби» розуміють сукупність прийомів, методів і способів юридичної техніки, нормативних і правозастосовних актів, за допомогою яких досягається очікуваний результат діяльності.

Таким чином, «засоби» – це явища, що застосовуються для вирішення тих або інших завдань або ж шляхи, прийоми і способи досягнення поставлених цілей. Таким чином, при визначенні даного поняття акцент наголошується, насамперед, на функціональному призначенні засобів.

В юридичній літературі не існує єдиної точки зору із приводу того, що саме входить до поняття «правові засоби». Категорія «правові засоби» є багатогранним правовим явищем, по різному змістовно наповненим. Різні автори включають до неї різні правові явища: 1) угоди, договори, позадоговірні зобов'язання, ступінь відповідальності, засоби захисту прав, заходи оперативного впливу, провини, презумпції, фікції, юридичні особи, правоздатність, дієздатність, представництво [191, с. 4-6]; 2) дозволи, заборони й позитивні зобов'язання [172, с. 91-92]; 3) норми й принципи права, юридичні факти, суб'єктивні права і юридичні обов'язки, пільги, заходи заохочення, заходи покарання, правозастосовні акти [136, с. 36]; 4) методи правового регулювання різних галузей права [136, с. 213]; 5) норми й правовідносини [125]; 6) правовідносини й санкції [135, с. 17]; 7) законодавчу ініціативу, погоджувальні комісії, референдум, «офіційне тлумачення норм права», «теорію поділу влади», скарги, позови, заяви,

клопотання, «підготовку правозастосовних актів» [11, с. 128–133] тощо.

Розмаїтість думок із приводу переліку правових засобів різними авторами оцінюється по-різному. Можна виділити два основних підходи до оцінки даної ситуації. Представники першого підходу вважають, що така розмаїтість думок є цілком нормальним явищем. Під «правовими засобами» можуть розумітися будь-які правові явища. Поняття «правові засоби» є узагальнюючим для всіх явищ, які забезпечують досягнення певних правових цілей. Головний акцент у понятті правових засобів наголошується на тому, «які соціальні завдання ці правові механізми можуть вирішувати, де і у якому порядку їх можна використовувати в практичній правовій діяльності для досягнення соціально значимих результатів». У цьому понятті відображається тісний зв'язок між ідеальним (ціль) і реальним (результат). До правових засобів входять як елементи ідеального (засоби-установлення), так і елементи реального (засоби-діяння). Саме в цьому контексті можна поєднати різні правові явища в єдиному понятті «правові засоби». За такої підстави правові засоби можуть існувати у двох формах: ідеальній (засоби-установлення) і реальній (засоби-діяння). Такий поділ підкреслює наявність взаємозв'язку між цілями, способами й результатами правового регулювання. М. М. Марченко дає наступне визначення правових засобів: «це явища правового життя, яким притаманні особливі властивості – властивості явищ, які діють у зв'язці «ціль – засоби – результат» [171, с. 167]. Правові засоби, на думку С. О. Сарновської, надають можливість перетворити ідеальну модель на конкретний правовий результат. З одного боку, вони виконують функцію діяння, здійснюючи поставлені цілі, а з іншого, – установлення, забезпечуючи рух до правових цінностей, які існують в суспільстві завжди, а не тільки до моменту досягнення будь-якої правової мети [192, с. 22]. Т. І. Пашук під правовими засобами розуміє «будь-яке юридичне явище, за допомогою якого може бути досягнута певна мета,

зафіксована прямо або опосередковано в законодавстві» [124, с. 117–122].

Інший підхід передбачає, що не кожне правове явище можна визначити поняттям «правові засоби», представником якого є Б. І. Пугинський. Науковець заперечував застосування цього терміну відносно «юридичних реалій, які мають власні науково визначені поняття». Для обґрунтування своєї точки зору Б. І. Пугинський звертається до методологічного принципу, який зводиться «до недопущення множення понять, заборони введення до наукового обігу нових термінів для позначення об'єктів, що вже поіменовані достатньо чітко сформульованими поняттями». Учений доходить висновку, що «введення поняття «правові засоби» має сенс саме з метою вичленовування, відмежування правових норм, інститутів і правовідносин від таких реалій, які не укладаються у зміст традиційних термінів» [172, с. 84-85]. О. С. Кізлова під засобами забезпечення реалізації суб'єктивних прав розуміє «конкретні правові інструменти, за допомогою яких досягається заохочення, стимулювання виконання відповідних юридичних обов'язків [66, с. 263].

Визначення поняття правових засобів перебуває в тісному зв'язку із проблемою правового регулювання. Існує необхідність узгодження інтересів індивіда і суспільства, саме з цією метою здійснюється правове регулювання, що виступає однією з форм соціальної регуляції. До категорії «правове регулювання» входять такі правові явища як механізм правового регулювання, правові засоби, правовий режим тощо.

Слід звернути увагу на широку сферу застосування терміну «правова форма». Ю. Б. Батуріна вказує, перш за все, на «комплексність категорії «правова форма», яка опосередковує різні неправові суспільні відносини, що потребують юридичної регламентації, та є каркасом всередині самого права, що об'єднує різні елементи, які входять до права» [11, с. 7]. Тим самим, під правовою формою слід розуміти засіб нормативно-правової

регламентації суспільних явищ (суспільних взаємозв'язків, станів, дій громадян або юридичних осіб, та ін.), що підлягають правовому упорядкуванню; їх здійснення відбувається за визначеним об'єктивним правом певним сценарієм, на основі заготовлених правових конструкцій, тобто у заздалегідь встановлених правових межах, результатом чого є настання правові наслідки [89, с. 115].

На думку В. А. Белова, «цивільно-правова форма є результатом наукового аналізу суспільних відносин та їх елементів нормами цивільного права, що має прояв в утвердженні чи запереченні можливості чи необхідності певної поведінки учасників цих відносин» [12, с. 319]. Процес цивільно-правового упорядкування дій суб'єктів заснований «на використанні нормативних конструкцій та дотриманні нормативних приписів. Тільки за таких умов діяльність отримує надійний юридичний супровід» [258, с. 82].

Як зазначає В. Л. Яроцький, «механізм цивільно-правового регулювання на приватноправові відносини може бути представлений як певний алгоритм, що визначається в словнику як «сукупність дій і правил для вирішення цього завдання. порівняння механізму цивільно-правового регулювання з алгоритмом – тобто певною послідовністю дій, за допомогою яких можна розв'язати певну задачу, – дає змогу акцентувати увагу на взаємообумовленості статичних, діяльнісно-динамічних і результативних аспектів забезпечуваного ним впливу на певні групи відносин, що становлять предмет цивільного права» [271, с. 16–17].

Правове регулювання відрізняється від інших форм правового впливу своїм інструментарієм, основним призначенням якого є гарантування досягнення цілей, поставлених законодавцем. У процесі здійснення правового регулювання задовольняються інтереси індивіда, вирішуються юридичні конфлікти. Правове регулювання спрямоване на ті ситуації, які вирішуються з використанням правових засобів. Правове

регулювання здійснюється шляхом використання правових засобів, які надають суб'єктам права загальні гарантовані можливості для реалізації своїх прав і інтересів.

Із приводу розуміння правових засобів, особливий інтерес представляє позиція В. А. Сапуна, який відзначає, що у механізмі правового регулювання виділяються відносно самостійні блоки, які забезпечують процес правового регулювання на його окремих стадіях. Підставою виділення таких підсистем у механізмі правового регулювання можуть виступати специфічні функції, які виконує система юридичних засобів на певних ділянках правового регулювання. На початковій стадії правового регулювання загальна регламентація, упорядкування суспільних відносин здійснюється за допомогою правових норм регулятивного й охоронного змісту, виражених в системі нормативно-правових актів і відособлених у правових інститутах, комплексних юридичних утвореннях. Цей блок правових засобів забезпечує введення й підтримку різноманітних юридичних режимів, що виражають особливості окремих галузей права й правових інститутів і регульованих ними суспільних відносин (юридичні режими централізованого й децентралізованого регулювання, правові режими комерційного й соціального найму житлової площі тощо).

Наступний «блок» правових засобів, на думку В. А. Сапуна, «забезпечує дію права на стадії виникнення прав і обов'язків учасників правовідносин. Головними засобами переведення загальних приписів правових норм у площину їхньої практичної дії виступають правовідносини. До правових засобів, що забезпечують рух правовідносин, їх виникнення й розвиток, належать юридичні факти в їхньому інституційному вираженні: договори, односторонні правостановлюючі акти, а також правозабезпечувальні правові засоби. Особливе й самостійне значення в процесі дії правових норм мають засоби правового регулювання: дозволи, заборони, позитивні зобов'язання, що самі під

певним кутом зору виступають в якості ефективних правових засобів регулювання суспільних відносин. Зрештою, на завершальній стадії правового регулювання, реалізація права здійснюється за допомогою спеціальних правових засобів, що у єдності й взаємодії складають механізм реалізації права. На фінальному етапі правового регулювання правові засоби виконують роль правореалізаційного акту, перетворюючи нормативні приписи на реальну поведінку суб'єктів права» [191, с. 200].

Захист прав споживачів здійснюється за допомогою певного механізму, який включає в себе такі елементи: 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. Зазначається, що «цивільне законодавство не містить визначення поняття способів захисту цивільних прав та інтересів. За їх призначенням вони можуть вважатися визначеним законом механізмом матеріально-правових засобів здійснення охорони цивільних прав та інтересів, що приводиться в дію за рішенням суду у разі їх порушення чи реальної небезпеки такого порушення» [5].

Як зазначає Г. А. Осетинська, під формою захисту в правовій науці розуміють «сукупність внутрішньо узгоджених заходів, які спрямовані на захист прав та інтересів споживачів, які охороняються законом. При цьому встановлена форма передбачає певний процедурний та процесуальний порядок, в межах якого здійснюються відповідні заходи, які визначають процедуру та умови такого звернення» [119, с. 9]. Форма є «широким поняттям та вимагає дотримання певного порядку і застосування визначених способів у процесі здійснення захисту порушених прав споживача» [150, с. 75].

Зважаючи на увесь спектр прав, якими наділяється особа, споживчі права якої порушені, в правовій науці виділяють дві основні форми

захисту: юрисдикційну, (сюди відносяться громадська форма, державний (адміністративний) захист та судовий захист) і неюрисдикційну (передбачає право особи на самозахист), або ж розрізняють судову та позасудову форми захисту [30, с. 63]. Способами захисту є «передбачені нормами права, які регулюють питання захисту прав споживачів, вимоги, з якими особа звертається за відновленням своїх порушених прав, або самостійні дії, які споживач має право вчиняти при цьому» [119, с. 9].

Як зазначає В. В. Лащак, «недосконаліми є механізми компенсації збитків при врегулюванні суперечок споживачів з продавцями. Згідно із законом споживач у спірних ситуаціях може отримати компенсацію за порушення його прав тільки в судовому порядку. Проте через недосконалість вітчизняної судочинної системи та тривалу процедуру судових розглядів пересічний споживач цю можливість практично не використовує. Також активність споживачів у захисті своїх інтересів залежить від розмірів втрат та значимості отриманої шкоди, а також від їхніх знань про свої права». Доцільним, на думку ученого, «є підвищення ефективності використання фінансових важелів впливу держави на стадії попереднього і поточного контролю за якістю товарів, робіт та послуг оскільки «незалежно від того, чи є високим рівень конкуренції на ринку, права споживачів все одно обмежуються, так як можливості підприємств завжди будуть набагато потужнішими, ніж можливості окремої особи, яка не може бути експертом з усіх видів продукції та послуг, що їй пропонуються. Вона не має часу та коштів для проведення ринкових досліджень, оцінювання конкурентної продукції та перевірки цін у десятках магазинів, або ж для здійснення юридичних процедур щодо компенсацій у разі, коли щось відбувається неналежним чином» [92, с. 90].

До основних прав споживачів, які мають законодавче закріплення, зазвичай відносять право на безпеку, на інформацію, на вибір, бути вислуханим, на споживчу освіту, на сприятливе навколишнє середовище, у

тому числі й право на відшкодування. Загалом правове регулювання питань, пов'язаних із відшкодуванням майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції, товарів та послуг, врегульовано Конституцією України (ст. ст. 2, 56, 62, 152), ЦК України, Законом України «Про захист прав споживачів» (ст. ст. 4, 22), «Про рекламу», «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції» та ін.

Моральна шкода може бути заподіяна: покупцеві як продовольчих, так і непродовольчих товарів; замовнику робіт або послуг; наступним покупцям товару у первісного покупця, коли у гарантійний період було виявлено заводські дефекти; громадянам, які не були покупцями певного товару, але життю, здоров'ю та майну яких було заподіяно шкоду через небезпеку товару, роботи або послуги. Моральна шкода, завдана споживачеві, підлягає компенсації тим, хто її спричинив, за наявності їх вини, яку має довести споживач [179, с. 43–44]. Розмір компенсації моральної шкоди визначається судом і не залежить від розміру відшкодування майнової шкоди. Він може бути відшкодований не лише у грошовій формі, але й іншим майном чи у інший спосіб.

Так, «спори про відшкодування фізичній особі моральної шкоди розглядаються, зокрема у випадках, коли право на її відшкодування безпосередньо передбачено нормами Конституції або впливає з її положень, а також у випадках, передбачених законодавством, яке встановлює відповідальність за заподіяння моральної шкоди при порушенні зобов'язань, які підпадають під дію Закону України «Про захист прав споживачів» або інших законів, що регулюють такі зобов'язання і передбачають відшкодування моральної шкоди» [204].

Суттєвим кроком до реалізації права споживачів на відшкодування моральної шкоди стало прийняття Закону України «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції» від 19 травня 2011 р. [154], який «визначив порядок відшкодування шкоди, завданої внаслідок

недоліків товарів, які є рухомим майном». Необхідно мати на увазі, що «порядок відшкодування шкоди, завданої внаслідок недоліків товарів, які є нерухомим майном, а також шкоди, завданої внаслідок недоліків робіт і послуг, регулюється нормами ст. 1209-1211 ЦК України» [255]. Цей закон спричинив внесення змін до ст. 5 Закону України «Про захист прав споживачів» [154], попередня редакція якого передбачала умову відшкодування моральної шкоди – спричинення шкоди продукцією, небезпечною для здоров'я і життя. Тобто судами приймалися до уваги не будь-які порушення прав споживачів, наприклад, порушення строків виконання робіт, порушення права на інформацію). Оновлені приписи базового закону із захисту прав споживачів вже не передбачають такої умови.

Законодавством не встановлено ні мінімальний, ні максимальний розмір компенсації моральної шкоди споживачеві, і вирішення цього питання залежить від розміру вимог позивача та суддівського розсуду. Необхідно зазначити, що у судовій практиці простежується тенденція до зниження розміру компенсації щодо того розміру, який вимагає споживач. Зарубіжна практика здебільшого свідчить про протилежне, а саме те, що за умов доведення покупцем наявності шкоди від придбаного товару (будь-то майнової чи моральної), він отримує у якості компенсації значні кошти [214, с. 22].

В Україні сформувалася практика розгляду судами справ про компенсацію споживачеві моральної шкоди. Слід звернути увагу на декілька постанов останніх років найвищої судової інстанції України – Верховного Суду, які стосуються цього питання.

Перш за все, слід згадати рішення Великої Палати Верховного Суду від 21 березня 2018 р. № 761/24881/16-ц, яким було вирішено питання звільнення від сплати судового збору у справах про захист прав споживачів. Якщо відповідно до постанов Верховного Суду України від 6

вересня 2017 р. у справі № 6-185цс17 та від 11 жовтня 2017 р. у справі № 6-916цс17 споживач звільнявся від справи судового збору за звернення до суду лише першої інстанції, то за рішенням Верховного Суду № 761/24881/16-ц він має на це право і на стадії апеляційного оскарження рішення суду [143]. При цьому Верховний Суд зазначив, що «відсутність у Законі України «Про судовий збір» серед осіб, які звільняються від сплати цього збору, категорії споживачів не може означати, що вони не мають зазначеної пільги, оскільки її встановлено спеціальним законодавством, а саме Законом України «Про захист прав споживачів (ст. 22)» [132]. До того ж Законом України «Про судовий збір» внесено зміни до Закону України «Про захист прав споживачів», а не скасовано передбачену в ньому пільгу. Таким чином законодавець зберіг для споживачів пільги зі сплати судового збору за позовами, що пов'язані з порушенням їхніх прав.

Таким чином, закріплення у законодавстві України такого способу захисту прав споживача, як компенсація моральної шкоди, має велике значення для розвитку відносин у цивільному обороті. На нашу думку, 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 [214, с. 23].

Система споживчих договорів з надання послуг у цивілістичній літературі в залежності від характеру діяльності виконавця поділяють на послуги фактичного характеру, до яких відносять перевезення, зберігання, оплатне надання послуг; послуги юридичного характеру, до яких включають доручення, комісію; послуги комплексного юридично-фактичного характеру, до них відносять транспортне експедирування, управління майном; послуги фінансового характеру, серед яких позика, кредит, банківський рахунок, страхування [252, с. 618], багато з яких, у свою чергу, поділяються на види. Наприклад, договір перевезення – один з

договорів з найбільш розвиненою видовою характеристикою, це може бути перевезення вантажів, пасажирів, пошти, багажу, що регулюванню яких присвячена глава 64 ЦК України. Зокрема, його підвидом є договір індивідуального перевезення пасажирів таксі, його «предметом є дії перевізника з надання послуг перевезення таксі загального користування, індивідуальних перевезень таксі пасажирів, урегульовані нормами сучасного цивільного права, між виокремленими в майновому відношенні, юридично рівними учасниками (диспетчерською службою, замовником в особі органів місцевого самоврядування, перевізником з однієї сторони і пасажиром з іншої), що є носіями суб'єктивних прав та обов'язків, які виникають, припиняються, змінюються на підставі юридичних фактів (замовлення таксі, укладання договору перевезення, відмови від послуг, порушення умов договору, зміни умов договору, завдання шкоди пасажирів) і забезпечуються можливістю застосування засобів державного примусу» [115, с. 160].

Нині багато договорів з надання послуг різного характеру заключаються за допомогою інформаційно-телекомунікаційних систем, через Інтернет в електронній формі. О. С. Кізлова зазначає, що «електронний договір є домовленістю двох або більше сторін, спрямовану на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків, оформлену в електронній формі (тобто дистанційно і з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем) [118, с. 18]. Дослідниця також вказує, що «можливість укладання договорів в електронній формі передбачена ч. 1 ст. 205 ЦК України, де електронна форма є різновидом письмової». Правочин вважається таким, що вчинений у письмовій формі, якщо його зміст зафіксований в одному або кількох документах (у тому числі електронних), у листах, телеграмах, якими обмінялися сторони, відповідно до вимог ч. 1 ст. 207 ЦК України» [118, с. 17].

Із розвитком цифрової реальності стрімко поширється формат надання послуг за допомогою агрегаторів, які є інформаційними посередниками між тими, хто їх надає, та тими, хто їх споживає. Агрегатор діє тільки як середовище, через яку клієнти і постачальники послуг можуть зустрічатися і обмінюватися винагородами та послугами з постачальником послуг, і бере плату за те, що є онлайн-середовищем. Компанії-агрегатори підпадають під модель бізнес-мережі (B-web). Специфіка послуг, які надають фірми-агрегатори полягає в тому, що вони збирають дані від певного постачальника послуг (наприклад, авіакомпаній, виробничих компаній, компаній з надання послуг з перевезення, водіїв таксі тощо), підписують постачальниками послуг договори та продають свої послуги.

Якщо за умовами роботи інтернет-платформи, на якій працюють ці агрегатори, їх посередницькі послуги є платними і споживач вніс плату, то такі посередницькі фірми мають право її не повертати в тому випадку, коли клієнт залишився незадоволений якістю наданих йому послуг або зовсім їх не отримав, оскільки свої послуги фірма-агрегатор надала. У той же час клієнт, замовляючи послуги через агрегатора, також не втрачає можливість пред'явлення вимог до бесередніх виконавців, оскільки фактично у договірні відносини з їх надання він вступає саме з постачальниками послуг, а не з фірмою-агрегатором як посередником.

Пропонуємо договори надання послуг поділяти на види в залежності від сфери їх надання: на договори з отримання житлово-комунальних послуг; договори з надання фінансових послуг; договори з отримання телекомунікаційних послуг та послуг зв'язку; договори з надання та отримання туристичних послуг; договори з надання та отримання освітніх послуг; договори з отримання адміністративних послуг (відповідно до європейської практики); договори з надання та отримання медичних послуг тощо.

Договірна форма регулювання споживчих послуг (на прикладі договорів у житлово-комунальній сфері). Житлово-комунальне господарство – складний комплекс різноманітних підприємств, організацій, служб, господарств, інженерних споруд і мереж, які розміщені на території населеного пункту і задовольняють потреби населення та інші категорії споживачів у житлово-комунальних послугах, суттєво впливають на розвиток економічних відносин у державі. Згідно з діючим класифікатором галузей економіки України, до складу житлово-комунального господарства входять «житлове господарство, водопровідно-каналізаційна підгалузь, тепло-, електро- і газопостачання, шляхове господарство, пасажирський транспорт, готельне господарство, зелене господарство, благоустрій та санітарне очищення, зовнішнє освітлення, система протизсувних заходів, ритуальне обслуговування».

Комунальне господарство – підрозділ, який забезпечує найважливіші умови життєдіяльності населення, а також функціонування всього господарського комплексу населеного пункту шляхом надання комунальних послуг. До складу комунального господарства входять підприємства, служби та господарства з обслуговування населення міст (селищ і сіл). Підприємства комунального господарства обслуговують також промислові підприємства, забезпечуючи їх водою, електроенергією, газом та ін. Однак залежно від місцевих умов промислові підприємства мають і власні системи теплозабезпечення, водопостачання, каналізацію та інші споруди комунального призначення. До основних об'єктів соціально-побутового призначення відносять торгівлю і ресторанне господарство. Торгівля – це господарська діяльність щодо обороту, купівлі та продажу товарів; сфера діяльності соціальної інфраструктури, що справляє безпосередній вплив на всі сфери життя населення. Як елемент соціальної інфраструктури, торгівля являє собою мережу закладів роздрібної та оптової торгівлі. До її складу входять магазини (продуктових та

промислових товарів, спеціалізовані, універсальні тощо), павільйони, кіоски, лотки, рундуки, крамниці, ринки, їдальні, кафе, ресторани, бари, продовольчі та промислові ринки та інші торговельні заклади, які задовольняють потреби населення у продовольчих та промислових товарах, а також виконують необхідні види робіт з доведення товарів до споживачів, організації їх продажу.

Відповідно до ст. 901 ЦК України, за договором про надання послуг «одна сторона (виконавець) зобов'язується за завданням другої сторони (замовника) надати послугу, яка споживається в процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності, а замовник зобов'язується оплатити виконавцеві зазначену послугу, якщо інше не встановлено договором. Сторонами договору про надання послуг є замовник і виконавець. Замовником є особа, що зацікавлена в одержанні послуги відповідного роду, що замовляє її надання на умовах, зазначених у договорі, контролює надання послуги та оплачує її, якою може бути юридична та фізична особа без прив'язки до статусу суб'єкта підприємницької діяльності» [255; 113]. Якщо замовником надання послуги є фізична особа, яка укладає такий договір з метою задоволення особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника, то вона набуває статусу споживача. Якщо договори з надання послуг такого характеру укладаються іншими особами не для особистого споживання, то вони набувають статусу замовника послуг, а не споживача. Отже, «усі споживачі послуг є замовниками, проте не всі замовники є споживачами. Виконавцем за загальними положеннями ЦК України, як і замовником, може бути будь-яка юридична або фізична особа» [252, с. 619-620]. Приписи нормативного правових актів спеціального характеру конкретизують та уточнюють його статус. Так, Закон України «Про житлово-комунальні послуги» у ст. 1 виконавця визначає як «суб'єкта господарювання, предметом діяльності якого є

надання житлово-комунальних послуг споживачу відповідно до умов договору» [157]. Інші нормативно-правові акти, у тому числі й Закон України «Про захист прав споживачів», також наголошують на наявності у виконавця статусу суб'єкта господарської (підприємницької) діяльності.

У випадку, якщо «діяльність виконавця послуг не має ознак підприємницької, наявність статусу суб'єкта підприємницької діяльності у нього не вимагається, наприклад, якщо послуги, відповідно до ст. 16 Закону України «Про благодійництво та благодійні організації», надаються з метою реалізації благодійної діяльності суб'єктом благодійництва». Не є підприємницькою діяльністю також діяльність з надання послуги в інших випадках надання її на безоплатній основі. У випадках, встановлених договором, виконавець «має право покласти виконання договору про надання послуг на іншу особу, залишаючись відповідальним в повному обсязі перед замовником за порушення договору» [251, с. 910].

З 2019 р. набув чинності новий Закон України «Про житлово-комунальні послуги». До його новел слід віднести те, що споживачі можуть обирати одну з чотирьох моделей договірних відносин між споживачами та надавачами комунальних послуг. Так, ним запроваджено нові чотири моделі взаємодії: «індивідуальний договір квартири (облік наданих послуг буде здійснюватись на вході в будинок та на вході у квартиру); індивідуальний договір будинку (облік наданих послуг проведуть лише на вході в будинок); колективний договір (укладається управителем або іншою уповноваженою особою (у тому числі ОСББ) від імені та за дорученням співвласників); договір, укладений колективним споживачем (може виступати юридична особа, що об'єднує індивідуальних споживачів (ОСББ, ЖБК)» [157]. Якщо ж користувачі не визначаться з форматом взаємодії з постачальником послуг, то «між кожним співвласником та виконавцем комунальної послуги укладається індивідуальний договір, за умовами якого виконавець відповідає за якість

послуги на вході до будинку та не обслуговує внутрішні мережі у будинку» [157]. З кожним постачальником комунальних послуг мають бути укладені окремі угоди і від цього залежатиме, хто нести відповідальність за неякісне надання комунальних послуг.

Порівняємо деякі положення законів України «Про житлово-комунальні послуги» 2004 р. та 2017 р. Так, згідно з ч. 1 ст. 19 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» 2004 р., відносини «між учасниками договірних відносин у сфері житлово-комунальних послуг здійснювалися виключно на договірних засадах». Частина 1 ст. 12 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» 2017 р. також містить таку вимогу. Відповідно до п. 1 ч. 3 ст. 20 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» 2004 р. споживач «зобов'язаний був «укласти договір на надання житлово-комунальних послуг, підготовлений виконавцем на основі типового договору». Закон 2017 р. містить положення, за яким «індивідуальний споживач зобов'язаний «укладати договори про надання житлово-комунальних послуг у порядку і випадках, визначених законом».

Пунктом 3 ч. 2 ст. 21 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» 2004 р. передбачалося, що «виконавець зобов'язаний підготувати та укласти із споживачем договір на надання житлово-комунальних послуг з визначенням відповідальності за дотримання умов його виконання згідно з типовим договором». У законі 2017 р. п. 2 ч. 2 ст. 8 визначено, що «виконавець комунальної послуги зобов'язаний готувати та укласти із споживачем договори про надання комунальних послуг з визначенням відповідальності за дотримання умов їх виконання згідно з типовим договором». Як визначено у ч. 2 ст. 12 закону 2017 р., «договори про надання житлово-комунальних послуг укладаються «відповідно до типових або примірних договорів, затверджених Кабінетом Міністрів України або іншими уповноваженими законом державними органами відповідно до закону». Отже, у затверджені належним чином типові чи

примірні договори необхідне внесення виконавцем (постачальником) послуг виключно передбачених ними відомостей про споживача». Новелою цього законодавчого акту є право виконавця припинити надавати послугу, якщо споживач її не сплачує, або сплачує не в повному обсязі. Окрім того, недобросовісним споживачам зможуть нараховувати пеню у розмірі до 0,01 відсотка від суми боргу за кожен день запізнення з оплатою.

Договірна форма регулювання споживчих послуг (на прикладі надання туристичних послуг). Туристські послуги – один з видів послуг. Турист – це споживач туристських послуг (у т. ч. міжнародних). Потреби туриста розглядаються, зокрема, як «сукупність потреб мандрівників і туристів, пов'язаних із проживанням і пересуванням, які забезпечуються функціонуванням підприємств системи харчування, засобами розміщення, транспортними компаніями, тощо. Туристичні потреби людини – сукупність станів людини, що породжують установки на активний відпочинок, готовність до подорожей і поїздок у різні регіони або інші країни» [177, с. 14]. Слід мати на увазі, що «туристичне споживання має комплексний характер і є специфічною формою споживання туристом продукції індустрії туризму. Воно поєднує «комплекс різних товарів та послуг, матеріальних і нематеріальних туристичних благ, що задовольняють мотиваційні потреби туриста, а також потреби, пов'язані з забезпеченням життєдіяльності під час подорожування. Результатом цього виду споживання є для споживача також комплексне враження від відпочинку, оздоровлення та отримане задоволення, а для виробника турпродукту – прибуток» [97].

Учасниками правовідносин, які виникають при наданні туристичних послуг, є: виробники туристичних послуг; постачальники туристичних послуг; споживачі туристичних послуг. Сучасне законодавство України регламентує такі основні сфери туристичної діяльності: функціонування

об'єктів туристичної індустрії (насамперед засобів розміщення); професійну діяльність у туризмі, умови, за яких стає можливим професійне заняття туристичною діяльністю; права та обов'язки учасників туристичної діяльності, заходи щодо захисту прав споживачів туристичних продуктів; допомогу туристичній сфері з боку державних установ.

Споживач у сфері надання туристичних послуг має ті ж права, що і споживач в інших сферах діяльності. Основою законодавства України із захисту прав споживачів у сфері надання туристичних послуг є Закони України «Про туризм» [169] (в редакції Закону від 9 лютого 2012 р. № 4385-VI «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» щодо надання туристичних послуг»), «Про захист прав споживачів», «Про ліцензування певних видів господарської діяльності», ГК України, ЦК України та інші нормативно-правові акти. Туристичне обслуговування є діяльністю з надання окремих послуг, що спрямовані на задоволення потреб туриста в процесі подорожі і входять у комплексну туристичну послугу. Разом із поняттям туристичної послуги вживають поняття туристичного продукту.

М. М. Гудима зазначає, що «введення поняття «туристичний продукт» пов'язано з проведенням аналогії з російським законодавством в цій сфері, де відповідний законодавець кваліфікує відносини, що виникають між сторонами як договір роздрібної купівлі-продажу, очевидно розглядаючи «туристичний продукт» як «об'єкт, який можна продати» [34, с. 96]. На думку Ю. Г. Коросташивця, «туристичним продуктом є сукупність речових (предметів споживання) і нематеріальних (у формі послуги) споживчих вартостей, необхідних для задоволення потреб туриста, що виникають в період його подорожі. До його ж складу, науковець включає: тур, туристично-екскурсійні послуги, товари» [81, с. 106].

Поняття «туристичний продукт» та «туристична послуга» на нормативному рівні у законодавстві України закріплено наступним чином:

туристичним продуктом є «попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується до реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо)», відповідно до ст. 1 Закону України «Про туризм»;

туристична послуга, відповідно до ДОСТ «Проектування туристських послуг», є «результатом діяльності туристичного підприємства по задоволенню відповідних потреб туристів».

Виділяють два «блоки» відповідальності в туристської діяльності, за своєю суттю є договірною. Один з них має компенсаційний характер, другий – штрафний. Законодавець, конструюючи норми щодо відповідальності у сфері надання туристичних послуг, використовує банкетні норми, що регулюють цивільно-правову, адміністративно-правову та кримінально-правову відповідальність. Видається виправданим відсутність переліку порушень і пов'язаним з цим настанням відповідальності в одному спеціальному законі «Про туризм», тим самим не навантажуючи його. При розробці правових норм, що регламентують сферу надання туристичних послуг та таких, що передбачають реальний механізм захисту прав споживачів у цій сфері, слід враховувати правозастосовчу практику.

Законом України «Про туризм» за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю та майну туриста передбачена відповідальність, якщо «договором на туристичне обслуговування не передбачена більша відповідальність туроператора. Компенсація шкоди, заподіяної життю чи

здоров'ю туриста або його майну, провадиться у порядку, передбаченому чинним законодавством України» [169].

Цивільна відповідальність за договором про надання туристичних послуг, відповідно до законодавства України про туризм та ЦК України, передбачає «застосування заходів державного примусу у вигляді додаткових цивільно-правових обов'язків майнового характеру (санкцій) до сторони договору у випадку здійснення нею протиправних дій, пов'язаних з порушенням умов договору про надання туристичних послуг чи закону при виконанні договору» [212, с. 54]. У туристичній діяльності договірна відповідальність настає при невиконанні чи неналежному виконанні договору. Невиконання або неналежне виконання зобов'язань може відбутися як з вини, так і в результаті випадку. Залежно від зазначених видів договорів, що укладаються у сфері туристичної діяльності, цивільну відповідальність суб'єктів туристичної діяльності можна розподілити на три групи: а) відповідальність туроператора (турагента) перед туристом; б) відповідальність туроператора (турагента) перед партнерами; в) відповідальність туриста, об'єднання туристів перед туроператором (турагентом). Майнова відповідальність покладається на суб'єкта туристичної діяльності, у разі, коли «він порушив законодавство у галузі туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, тобто порушив умови договору між туристом і суб'єктом туристичної діяльності з надання туристичних послуг, та за вини якого замовнику завдано збитків» [212, с. 55].

Що стосується відповідальності туроператора та турагента перед туристом за невиконання або неналежне виконання зобов'язання по договору, то турист має право вимагати виконання усіх послуг і від туристичного оператора, і від туристичного агента незалежно від того, ким ці послуги надаються [193]. У літературі дискутується питання про те, чи застосовуються положення Закону України «Про захист прав споживачів»

при відмові туриста від послуг, оскільки при цьому відсутня туристична послуга як така. Висловлена думка, що за таких обставин слід виходити із визначених законодавцем понять «замовник» і «виконавець» (ст. 901 ЦК України). Тобто у разі укладання договору між фізичною особою та туроператором на туристичне обслуговування між ними виникають правовідносини, які регулюються законодавством про туризм, що передбачено ст. 20 Закону України «Про туризм», при цьому «складовою частиною цих відносин є зміна умов договору, його розірвання (відмови від виконання), невиконання або неналежне виконання» [23, с. 55].

Як вже зазначалося, поширеним є спосіб укладання договорів з надання туристичних послуг за допомогою фірм-агрегаторів, що функціонують на відповідних Інтернет-платформах. При цьому слід мати на увазі, що, як агрегатор пропозицій з продажу авіаквитків, пошуку та бронування готелів, туристичних турів не несе відповідальності перед споживачами таких послуг. Це пов'язано з тим, що він сам не надає цих послуг, агрегатори виконують організаційні, посередницькі функції, тому не може відповідати за їх якість, терміни та інші умови надання, на відміну від туроператорів і турагентів, які надають, реалізують туристичні продукти та несуть відповідальність за їх невиконання чи неякісне виконання.

Щодо аналізу кількісних показників порушення прав споживачів та їх захисту при наданні туристичних послуг, то необхідно зазначити, що криза, спричинена коронавірусом, стала причиною величезних збитків у цій сфері та значному зростанню випадків порушення прав споживачів туристичних послуг. У світовому вимірі туристична галузь, за даними ООН, понесла збитки у 1,3 трлн. у вигляді упущеної вигоди у 2020 р. Авіаційний сектор є одним з найбільш постраждалих від COVID секторів економіки. В умовах пандемії значні збитки понесли фірми-агрегатори та постачальники туристичних послуг та послуг щодо перевезення.

Агрегатори у туристичній галузі втратили значні гроші на заброньованих та анульованих квитків. Вони не змогли повернути гроші на вимогу клієнтів. Багато клієнтів заброньовували проживання в готелях, перельоти тощо, у компаніях-агрегаторах подорожей і їм не повернули свої гроші при скасуванні. Тим, хто заброньовував безпосередньо у постачальника послуг, повертають кошти гроші швидше, ніж тим, хто заброньовував через агрегатори. Проблемою стало повернення коштів за скасовані у період карантину рейси, туристичні тури. Так, до Всеукраїнської федерації споживачів «Пульс» звернувся споживач, у «якого виникли труднощі з поверненням коштів за скасований рейс авіаперевізника МАУ, який запропонував пасажиром безкоштовне переоформлення квитків на іншу дату вильоту після закінчення терміну її карантину або повернення коштів у вигляді електронного ваучера на суму вартості квитка. Необхідно зазначити, що така практика суперечить чинному законодавству України, оскільки споживач має право на повернення коштів у повному обсязі за невикористаний квиток через скасування авіакомпанією рейсу» [104, с. 37]. Оскільки коронавірусна пандемія, відповідно до Закону України від 17 квітня 2020 р. «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України, спрямованих на запобігання виникненню і поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19)» визнається форс-мажорною обставиною, авіакомпанія може бути звільнена від компенсації, але не від повернення коштів за квиток.

Несправедливі договірні умови, що можуть міститися у договорах споживчих послуг. Одержувачі товарів або послуг мають бути захищені від зловживання повноваженнями продавців або постачальників послуг, зокрема від односторонніх стандартів угод та несправедливого виключення важливих прав з угод. Оскільки більш ефективного захисту споживачів можна досягти шляхом ухвалення однакових правил закону щодо

несправедливих умов; оскільки такі правила мають застосовуватись до всіх угод, укладених між продавцями або постачальниками та споживачами.

Відповідно до Директиви 93/13/ЄЕС «Щодо несправедливих умов споживчих договорів» [41] від 5 квітня 1993 року, несправедливими є наступні договірні умови. «1. Умова договору, що не обговорювалась індивідуально, має розглядатись у якості несправедливої, «якщо за порушення вимоги сумлінності вона викликає значні невідповідності в правах та обов'язках сторін, що впливають з договору, на шкоду споживачу. 2. Умова має завжди розглядатись як така, що не була обговорена індивідуально, якщо вона була складена заздалегідь, і тому споживач не мав можливості вплинути на склад умови, особливо у зв'язку із заздалегідь сформульованим стандартним договором». Той факт, що деякі елементи умови або одна конкретна умова були обговорені індивідуально, не має виключати застосування цієї Статті до іншої частини договору, якщо загальна оцінка договору вказує на те, що він, проте, є заздалегідь сформульованим стандартним договором. У випадку, якщо будь-який продавець або постачальник стверджують, що стандартну умову було обговорено індивідуально, то тягар доведення цього факту має бути покладений на нього. 3. Додаток має містити вказівний та невичерпний перелік умов, що можуть бути розглянуті як несправедливі» [41].

Тобто, у зазначеній Директиві розглядаються як несправедливі, ті умови, які не обговорюються з покупцем в індивідуальному порядку, при цьому їх наявність в угоді викликає істотний дисбаланс між правами і обов'язками сторін і приносить шкоду покупцеві [210, с. 47].

Договірні умови будуть кваліфіковані як несправедливі, тоді, коли:

1. Права покупця товарів і послуг по відношенню до продавця / виробника / надавача виключені або обмежені, в ситуації, якщо останній не виконає повністю або частково обумовлений або ж виконав його неналежним способом. У договірні зобов'язання, які можуть бути

кваліфіковані як несправедливі, включаються також ті з них, які стосуються взаєморозрахунку, споживчих зобов'язань по оплаті і вимог споживача, які пред'являються їм, якщо продавець / виробник / надавач порушив договір.

2. У договорі встановлені жорсткі зобов'язання покупця щодо придбаного ним товару чи послуг, що стосується другої сторони угоди (продавець / виробник / надавач), то його обов'язки віддані на відкуп його власного розсуду.

3. У договорі продавцеві / виробнику / надавача 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 воно буде розірвано або нездійснений з її вини [210, с. 48].

Звернемося до практики Верховного Суду. Несправедливі умови договору, це умови які призводять до істотного дисбалансу між договірними права та обов'язками сторін та є підставою для визнання такого договору недійсним (ВСУ від 8 червня 2016 р. у справі № 6-330цс16). Основні положення цього судового рішення полягають у наступному. Зокрема, зазначається, що «більшість договорів підписуються споживачами як то кажуть «із закритими очима». Цим вдало користуються недобросовісні постачальники будь-яких послуг, тому часто подібні договори містять несправедливі умови. Що таке несправедливі умови та які їх наслідки на підставі ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів» конкретизував свого часу Верховний Суду України. Зокрема, розглядалася справа, відповідно до якої споживач, підписавши ряд паперів отримав у підсумку від лізингодавця підсумку не той автомобіль, про який йшла мова. Розірвати ж договір була неможливо оскільки він містив ряд

несправедливий умов у відношенні споживача. Хоча суд першої інстанції і задовольни позов споживача про визнання договору лізингу недійсним та стягнення коштів, суди апеляційної та касаційної інстанцій скасували це рішення і відмовили у задоволенні позову. Верховний Суд України виправив помилку і залишив рішення суду першої інстанції в силі. За рішення найвищої судової інстанції України було підтверджено, що «складення договору лізингу таким чином, що у випадку невиконання лізингодацем своїх зобов'язань він не тільки не несе відповідальності, а й отримує вигоду – штраф у розмірі 40% від розміру авансового платежу та всю суму адміністративного платежу. Це стало основною підставою для визнання договору таким, який містить несправедливі умови і є недійсним».

З вищезазначеного випливає, що саме визначення «несправедливі умови» складається не з трьох, як зазначив Верховний суд України у справі № 6-330цс16, а, як мінімум, з чотирьох кваліфікуючих ознаки: умови, які не були погоджені з покупцем індивідуально; умови, що порушують принцип сумлінності; умови, що створюють нерівні права і обов'язки сторін угоди; умови, що діють на шкоду сторони договору.

Представляє інтерес аналіз поширеної практики підприємств, які надають житлово-комунальні послуги, які вимагають при укладанні договорів копії документів, які необхідні для їх укладання. Для роз'яснення цього питання проаналізуємо відповідні положення Закону України «Про захист персональних даних», що «регулює правові відносини, пов'язані із захистом і обробкою персональних даних, і спрямований на захист основоположних прав і свобод людини і громадянина, зокрема права на невтручання в особисте життя, у зв'язку з обробкою персональних даних». Стаття 6 цього законодавчого акту передбачає, що «обробка персональних даних здійснюється для конкретних і законних цілей, визначених за згодою суб'єкта персональних

даних, або у випадках, передбачених законами України, у порядку, встановленому законодавством. Персональні дані мають бути точними, достовірними та оновлюватися в міру потреби, визначеної метою їх обробки». При цьому склад та зміст персональних даних повинні бути відповідними, адекватними та не надмірними стосовно визначеної мети їх обробки. До первинних джерел відомостей про фізичну особу законодавством України віднесено: «ім'я документи; підписані нею документи; відомості, які особа надає про себе. Персональні дані обробляються у формі, що допускає ідентифікацію фізичної особи, якої вони стосуються, не довше, ніж це необхідно для законних цілей, у яких вони збиралися або надалі оброблялися. Не допускається обробка даних про фізичну особу, які є конфіденційною інформацією, без її згоди, крім випадків, визначених законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини». Зокрема, ст. 11 Закону України «Про захист персональних даних» визначено підстави обробки персональних даних, зокрема «укладення та виконання правочину, стороною якого є суб'єкт персональних даних або який укладено на користь суб'єкта персональних даних чи для здійснення заходів, що передують укладенню правочину, на вимогу суб'єкта персональних даних».

З цього питання у роз'ясненні Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини зазначається, що «зважаючи на те, що договори про надання зазначених послуг мають укладатися з власником житлових помешкань, надавач послуг має перевірити документи, що підтверджують право власності». Наведені положення законодавчих актів України, їх аналіз дозволило Уповноваженому Верховної Ради України з прав людини прийти до висновку, що «прохання пред'явити документи з метою підготовки згаданих договорів є цілком законною вимогою. Водночас законодавством не передбачено права чи обов'язки надавачів житлово-

комунальних послуг вимагати і зберігати копії зазначених документів. Отже, обов'язок споживачів надавати копії необхідних для укладення договору на отримання житлово-комунальних послуг документів відсутній. У цьому ж роз'ясненні наводиться уточнення щодо роботи з копіями документів – збирати і зберігати копії документів, необхідних для укладення договорів зі споживачами можна лише на підставі добровільної згоди споживачів. Зокрема, співробітник виробника житлово-комунальних послуг може запропонувати споживачу надати копії документів для спрощення та прискорення процедури підготовки та оформлення відповідного договору. У такому випадку споживач має право вибору – давати чи не давати копії документів надавачу житлово-комунальних послуг. Окрім того, споживач може особисто зробити на копіях документів застереження щодо використання відповідних копій винятково з метою підготовки і укладення договору».

Узагальненням характеристики договірної форми регулювання споживчих послуг є те, що особливістю таких договорів нематеріальний характер об'єкта договору, при цьому продається не сам результат, а дії, які до нього привели. Зокрема, договорам про надання споживчих послуг у житлово-комунальній, фінансовій та туристичній 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.

2.3. Формування державної споживчої політики України у контексті адаптації до європейських стандартів

З метою реалізації інтересів суспільства у найважливіших сферах держава розробляє та здійснює відповідні політики. Не є виключенням і державна споживча політика.

Загалом під державною політикою, на думку І. Гавради, слід «розуміти відносно стабільну, організовану та цілеспрямовану «діяльність органів державної влади стосовно певного питання чи комплексу питань, яка здійснюється ними безпосередньо чи опосередковано і впливає на життя суспільства» [28, с. 96]. Державна політика формалізується в конкретних правових нормах і реалізується в процесі діяльності державних органів влади. Ю. В. Ковбасюк вважає., що «державна політика є сукупністю ціннісних цілей, державно-управлінських заходів, рішень і дій, порядок реалізації державно-політичних рішень (поставлених державною владою цілей) і системи державного управління розвитком країни [37,

с. 8]. Визначальним для державної політики є результат її реалізації, тобто кількісний вимір її цілей.

Офіційне визначення терміна «державна політика» міститься у рішенні Конституційного Суду України № 2-рп/99 від 2 березня 1999 року, справа № 1-18/99 (справа про комунальні послуги), де в абз. 4 п. 2 мотивувальної частини зазначено: «Під державною політикою розуміються стратегічні напрями діяльності держави в економічній, соціальній, гуманітарній, екологічній, правовій та інших сферах її внутрішнього життя, а також у сфері відносин з іншими державами на певну історичну перспективу. Засади внутрішньої і зовнішньої політики – це відправні ідеї, основні принципи стратегічної лінії діяльності держави у названих сферах. Вони є базою для проведення політики органами виконавчої влади, зокрема Кабінетом Міністрів України» [185].

Як зауважують І. Б. Коліушко та А. В. Кірмач у монографії «Система розробки і здійснення публічних політик в Україні», визначаючи термін «державна політика», необхідно розрізняти державну політику як напрям (стан) розвитку держави і суспільства у визначений часовий проміжок функціонування держави і різні види державної діяльності (процесу), які пов'язані з державною політикою, зокрема, формування державної політики (політичний процес) та її реалізацію (виконавчу діяльність)» [195, с. 71]. Водночас основні принципи стратегічної лінії діяльності держави у відповідній сфері є основоположними засадами, які визначають сутність і загальну спрямованість державної політики в цій сфері.

Правова політика – це політика, що базується на праві і зумовлена цілим рядом інших факторів. Водночас саме право в усі часи використовувалося як важливий інструмент політики, засіб владарювання, управління. Під пріоритетами правової політики розуміють першочергові завдання, проблеми, питання, які необхідно негайно вирішувати зараз і в найближчій перспективі. Йдеться про напрями правового розвитку країни,

шляхи вдосконалення її юридичної системи. Основними і найбільш загальними пріоритетами сучасної української правової політики є: побудова правової держави та громадянського суспільства; захист прав людини; розробка стратегії (концепції) законотворчості; вдосконалення правозастосовчої, а в більш широкому плані – правовиконавчої практики, механізму правового регулювання; зміцнення законності та правопорядку; правове забезпечення реформ; виховання законослухняної особистості, подолання правового нігілізму тощо.

У розвинених країнах, а також відповідно до тенденцій розвитку споживчої політики ЄС, її пріоритети полягають у задоволенні основних потреб людей, зокрема, у справедливому розподілі природних ресурсів, доступі громадськості до інформації та участі у процесі ухвалення рішень, зменшення цін на продукцію до прийняттого рівня, формування соціально-відповідального бізнесу, вироблення стратегії енергозбереження тощо. За таким підходом споживач здійснює керівну функцію на споживчому ринку, що видається можливим лише за активної життєвої позиції кожного громадянина країни та підтримки з боку держави.

Важливе місце у системі захисту прав споживачів послуг у теперішніх умовах правового та державного розвитку набувають стратегії, концепції, доктрини, програми, національні проекти, основи державної політики тощо. За змістом вони є документами політико-правового характеру, оскільки є засобом вираження державної правової політики. Необхідно зазначити, що для вищезазначених видів документів є характерним відсутність єдності щодо їх створення та реалізації, а також має місце невизначеність співвідношення їх форми та змісту [111, с. 488].

Крізь призму проблем ієрархічності цих документів та особливостей юридичної техніки вибудовується такий логічно обумовлений їх ланцюг доктрина – концепція – основні засади – стратегія – програма – національні проекти. Зазначається, що «доктрини, концепції, основні

засади, стратегії, програми, проекти та плани – це документи, що сукупно складають картину перспективного бачення розвитку країни, ресурсів, необхідних для його досягнення, політики, спрямованої на отримання й використання цих ресурсів та обумовлюють напрями діяльності органів державної влади. Саме такі документи мають складати основу стратегічного планування, актуальність якого обумовлена, в першу чергу, його раціональністю» [227].

Примірна структура керівних документів у сфері захисту прав споживачів послуг

Вид документу	Назва документу	Суб'єкт прийняття документу
Доктрина	-	-
Концепція	Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року	Кабінет Міністрів України, розпорядження
	Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів 2013 р.	Кабінет Міністрів України, розпорядження (втратило чинність)
	Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки	Кабінет Міністрів України, розпорядження
	Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017-2018 роки	Кабінет Міністрів України, розпорядження

	Концепція захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні	Кабінет Міністрів України, розпорядження
	Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг)	Кабінет Міністрів України, розпорядження (втратила чинність)
	Концепція Державної цільової програми захисту прав споживачів на 2008-2011 роки	Кабінет Міністрів України, розпорядження
	Концепція розвитку технічного регулювання та споживчої політики у 2006-2010 роках	Кабінет Міністрів України, розпорядження
Стратегія	Стратегія сталого розвитку «Україна – 2020»	Президент України, указ
	Стратегія імплементації положень директив Європейського Союзу у сфері послуг поштового зв'язку та кур'єрських послуг («дорожня карта»)	Кабінет Міністрів України, розпорядження (втратило чинність)
	Стратегія реформування системи	Кабінет Міністрів України,

	захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012-2017 роки	розпорядження
План	План заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року	Кабінет Міністрів України, розпорядження
	План заходів щодо розроблення, впровадження і функціонування систем управління якістю, екологічного управління та інших систем управління	Кабінет Міністрів України, розпорядження
	<i>Приклади регіональних програм:</i>	
	Програма захисту прав споживачів у Київській області на 2014-2015 роки;	Київська обласна державна адміністрація
	Обласна програма захисту прав споживачів на 2014- 2015 рр.	Рівненська обласна адміністрація

Доктрина – це документ стратегічного планування, у якому викладено: 1) науково обґрунтована система поглядів на магістральні напрямки суспільного розвитку і на загрози цього розвитку, на систему

вироблення соціальних стандартів, на роль і значення держави в тій чи іншій області, принципи його взаємодії з громадянським суспільством; 2) офіційна позиція політичного керівництва держави щодо того чи іншого питання та її мотивування, наукове обґрунтування принципів здійснення державної політики і законодавчого регулювання конкретної сфери суспільного життя і відповідної їй системи державного управління. Доктрина є науково-політичним керівництвом до дії і лежить в основі зафіксованих у концепціях, стратегіях та у законодавстві політичних і правових рішень. Ухвалення рішень, які суперечать раніше прийнятій доктрині, означає зміну світоглядних позицій, політичного курсу держави.

Україна реформує системи захисту прав споживачів товарів і послуг у контексті євроінтеграційного розвитку нашої країни. Одним із напрямків реалізації цього завдання є формування національної споживчої політики. Її об'єктивація тісно пов'язана із впровадженням в життя цінностей і норм громадянського суспільства. В системі відносин споживач-продавець-виробник спочатку постає проблема забезпечення соціальної справедливості, оскільки її учасники перебувають не в рівних умовах.

Концепція – документ, що розробляється у рамках стратегічного планування, у якому закріплено: 1) базуються на доктрині, актуальних поглядах політичного керівництва держави на сучасний стан справ у сфері захист прав споживачів і послуг; 2) принципи правової політики у сфері захисту прав споживачів; 3) сформульовані в найзагальнішому вигляді соціальні стандарти, основні напрямки розвитку соціуму і влади у цій сфері, канали взаємодії держави і громадянського суспільства, оцінка наявних проблем тощо; 4) сформульовані в найзагальнішому вигляді пріоритети політико-правового регулювання у цій сфері. В необхідних випадках в концепції виражається також зв'язок зазначених основних напрямків, цілей і пріоритетів з положеннями Конституції, принципами і нормами міжнародного права і міжнародними зобов'язаннями держави.

У 2017 р. в Україні була затверджена нова Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 р., яка «покликана зменшити кількість порушень прав споживачів, усунути з ринку недобросовісних підприємців і нечесні підприємницькі практики, а також підвищити довіру до державної системи захисту прав споживачів, поліпшити інформованість громадян про їхні споживчі права та механізми їх захисту» [78]. Найголовнішим напрямком цієї концепції «є також адаптація національного законодавства до законодавства ЄС відповідно до зобов'язань, передбачених Угодою про асоціацію між Україною та ЄС». Відповідно до Глави 20 «Захист прав споживачів» Розділу V «Економічне та галузеве співробітництво» Угоди про асоціацію, «Україна та ЄС співпрацюють з метою забезпечення високого рівня захисту прав споживачів та досягнення сумісності між їхніми системами захисту прав споживачів, а також щодо поступового зближення законодавства із нормами ЄС» (що наведені у Додатку XXXVIII Угоди), в той же час не створюючи бар'єрів для торгівлі [237].

Сьогодні підвищення безпеки і захист економічних інтересів споживачів – ключовий елемент політики в контексті єдиного європейського ринку, що допомагає споживачам і бізнесу повністю скористатися усіма можливостями, наданими ринком. Створення відкритих ринків і поява нових продуктів, послуг і нових видів відносин підштовхнуло до необхідності виховання та розвитку в суспільстві споживчої культури, що дозволяє споживачам активно виступати на ринку з чітко визначеними правами, економічними інтересами і правом на безпеку.

Національна Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 р. передбачає: «імплементацию законодавчих актів Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів, зокрема директив, передбачених Угодою про асоціацію між Україною, з одного боку, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної

енергії та їх державами-членами, з іншого боку; поширення дії Закону України «Про захист прав споживачів» на всі види продукції (харчової і нехарчової), послуг і робіт для споживачів; створення умов для ефективного досудового (альтернативного) врегулювання споживчих спорів; сприяння розвитку системи незалежних досліджень рівня якості та безпеки товарів, робіт і послуг на споживчому ринку; захист прав споживачів у сфері електронної торгівлі; захист прав вразливих категорій споживачів, зокрема осіб з порушеннями розумового і фізичного розвитку, та ін..; створення умов для впровадження та розвитку споживчої освіти всіх рівнів, підвищення рівня споживчої грамотності».

У попередній Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів 2013 р. до основних проблем у сфері захисту прав споживачів було віднесено: «невиконання вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів та низький рівень відповідальності суб'єктів господарювання за їх порушення; неефективний контроль за надходженням на ринок продукції неналежної якості, зокрема такої, що становить небезпеку для життя та здоров'я споживачів; низький рівень інформаційної підтримки споживачів у реалізації їх прав; відсутність ефективного механізму розгляду скарг у сфері захисту прав споживачів; відсутність фінансової підтримки державою громадських організацій споживачів» [168].

Слід зазначити, що захист прав споживачів є одним з ключових питань всього євроінтеграційного процесу. Адже споживачі ЄС купують товари і послуги, вироблені як на його внутрішньому ринку, так і за його межами. В умовах глобалізації, коли будь-який товар до моменту появи на полиці супермаркету проходить через кілька «ланцюжків доданої вартості» у різних країнах, повинна існувати система, яка гарантує розміщення безпечних і якісних товарів на ринку. Для ЄС це завдання ускладнюється ще й тим, що цей ринок нараховує півмільярда споживачів і двадцять вісім країн. Відповідно, необхідно налагодити систему, яка б, з одного боку, забезпечувала вільний рух товарів і послуг, а з іншого - гарантувала право

споживачів на належну якість, безпеку продукції, а також на доступ до інформації.

Система захисту прав споживачів ЄС багаторівнева, що передбачає баланс між інституційним контролем і елементами самоорганізації як з боку виробників, так і споживачів. З одного боку, в ЄС запроваджено ефективний ринковий нагляд, який не обтяжує бізнес перевітками і бюрократичними процедурами, але застосовує жорсткі санкції у разі виявлення порушень. З іншого боку, приватні гравці навчилися брати на себе відповідальність за продукт, що поставляється ними на ринок [112].

Стратегія – це документ, що розробляється у рамках стратегічного планування, в якому встановлено: 1) сформульовані політичним керівництвом держави (відповідно до визначених у концепціях цілей) довгострокові завдання суспільного розвитку і законодавчого регулювання, в тому числі із зазначенням конкретних заходів, яких необхідно вжити з розробки чи удосконалення законодавчих актів і цільових програм, із зазначенням планованих термінів (періодів) їх досягнення; 2) зобов'язання політичного керівництва держави перед громадянами; 3) зв'язок із раніше виданих концепцій з урахуванням визначених у них пріоритетів основних (довгострокових) напрямків та параметрів стійкого суспільного розвитку тощо; 4) загальні (недеталізовані) переліки відповідних цим напрямкам заходів і засобів, порядок дій, опис механізмів і термінів реалізації; 5) загальні (недеталізовані) механізми, форми і способи взаємодії конкретних державних органів і установ з конкретними інститутами громадянського суспільства, громадського контролю; 6) оцінка наявних для виконання поставлених завдань ресурсів і перспективи (заходи) їх поповнення; 7) система відповідальних за реалізацію стратегії державних органів і організацій, координація взаємодії між ними; 8) оцінка ризиків і заходи щодо їх мінімізації, загальні (недеталізовані) антиконфліктний і антикорупційні механізми; 9) система оцінки поточного стану справ за

періодами і система (критерії, показники, індикатори, маркери) підсумкової оцінки ефективності реалізації стратегії. Перераховані елементи стратегії наповнюються конкретним змістом, розвиваються, деталізуються і реалізуються в актах законодавства, державних і цільових програмах.

Так, відповідно до Стратегії імплементації положень директив Європейського Союзу у сфері послуг поштового зв'язку та кур'єрських послуг [224], основним завданням цього документу Стратегії є адаптація національного законодавства до відповідного acquis Європейського Союзу, яка сприятиме лібералізації та взаємному доступу на ринки України і ЄС.

Плани, проекти. У Законі України «Про державні цільові програми» у ст. 1 міститься визначення державної цільової програми, як «комплексу взаємопов'язаних завдань і заходів, які спрямовані на розв'язання найважливіших проблем розвитку держави, окремих галузей економіки або адміністративно-територіальних одиниць, здійснюються з використанням коштів Державного бюджету України та узгоджені за строками виконання, складом виконавців, ресурсним забезпеченням». Крізь призму досліджуваної проблеми державної політики захисту прав споживачів послуг, доречним є звернення до Плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року [128], у якому передбачено:

– Верховній Раді України як суб'єкту державної споживчої політики прийняти Закони України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів», країни «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг», «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів», «Про Фонд гарантування страхових виплат за договорами страхування життя»;

– на Мінекономрозвитку та Міністерство зовнішніх справ покладено обов'язок «вживати заходи по забезпеченню проведення Європейською Комісією офіційного оцінювання відповідності Закону України «Про захист прав споживачів» відповідним актам законодавства ЄС»;

– на такі державні інституції, як Мінекономрозвитку, центральні органи виконавчої влади, а також громадські об'єднання споживачів (за згодою), покладено «обов'язок розробити проект закону щодо внесення змін до деяких законодавчих актів, у якому передбачити: імплементацію законодавчих актів ЄС у сфері захисту прав споживачів, зокрема директив, передбачених Угодою про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони». Також європейська практика правового захисту споживачів потребує поширення дії Закону України «Про захист прав споживачів», зокрема «на всі види продукції (харчової та нехарчової), послуг і робіт для споживачів; створення умов для ефективного досудового (альтернативного) врегулювання споживчих спорів; сприяння розвитку системи незалежних досліджень рівня якості та безпеки товарів, робіт і послуг на споживчому ринку; захист прав споживачів у сфері електронної торгівлі; захист прав вразливих категорій споживачів, зокрема осіб з вадами розумового та фізичного розвитку».

Прикладом регіональних програм є Програма захисту прав споживачів у Київській області на 2014-2015 роки тощо. Прикладом проектів, спрямованих на удосконалення механізму реалізації політики захисту споживачів, у 2006 р. за ініціативою Європейського Союзу та Програми розвитку ООН було започатковано проект «Спільнота споживачів та громадські об'єднання», який працює у чотирьох взаємопов'язаних напрямках: «1) поширення в Україні європейського досвіду та практик захисту споживачів; 2) незалежного тестування та інформування про безпеку товарів та послуг; 3) покращення доступу до споживчої інформації; 4) розвиток споживчої освіти; сприяння розвитку

механізмів реалізації прав споживачів». До основних завдань споживчої освіти в Україні віднесено: «сприяння розбудові громадянського суспільства; підвищення рівня споживчої компетентності школярів; організацію цілісної системи споживчого навчання та виховання; формування вміння робити свідомий вибір якісних товарів та послуг; сприяти доступу учнів до інформації, яка «необхідна для здійснення раціонального вибору відповідно до індивідуальних потреб; вироблення норм толерантної поведінки; формування навичок оформлення ділових паперів, пов'язаних із захистом прав споживачів; розвиток громадської та споживчої ерудиції; формування вміння узгоджувати власні дії з інтересами громади» [203].

Важливим елементом державної споживчої політики є споживча освітня політика. В Європі є усталеним уявлення про споживчу освіту, у якій би формі вона не функціонувала (будь то брошури або сайти з порадами та рекомендаціями як і що купувати), є одним з найбільш корисних і ефективних інструментів для споживачів, оскільки має на меті захист прав, забезпечення безпеки, зростання знань і розвиток умінь. Споживчу освіту дозволяє формувати у людини здатність до усвідомленого вільного вибором, який є джерелом життєвої сили ринкової економіки, відіграє чи не ключову роль у визначенні цін на товари і послуги та їх затребуваності покупцями. Чим краще інформовані і підготовлені споживачі, тим більшою мірою їх вибір зможе відобразити індивідуальні переваги і задовольнити потреби.

У розвинених країнах функцію здійснення споживчої освіти здебільшого покладено на громадські організації, які займаються інформаційно-просвітницькою діяльністю щодо огляду споживчого ринку та надають консультаційні поради споживачам у цій сфері.

Указом Президента України від 14 листопада 2017 р. в Україні започатковано загальнонаціональний правопросвітницький проект «Я маю право!», спрямований на формування у суспільстві правової культури та

правової свідомості, а також сприянню підвищенню рівня знань та поінформованості громадян щодо реалізації та захисту своїх прав [163].

Отже, право споживачів на освіту у сфері захисту прав споживачів - одне з головних прав споживача. Воно належить будь-якій людині, незалежно від наявності у неї статусу споживача, оскільки ґрунтується на прямій дії закону. Воно забезпечується за допомогою включення відповідних вимог у державні освітні стандарти, у загальноосвітні та професійні програми, а також за допомогою організації системи інформування споживачів про їх права та про необхідні дії щодо їх захисту. В цілому споживча освіта сприяє функціонуванню ринкової економіки, надаючи корисну інформацію для споживачів і стимулюючи конкуренцію між постачальниками товарів і послуг [217, с. 464].

Визначальними суб'єктами державної споживчої політики є Президент України, Верховна Рада України та Кабінет Міністрів України. Зокрема, Президент України визначає «основні напрями правової політики України, систему найбільш актуальних завдань у галузі правового регулювання. Такі повноваження Президент може здійснювати видаючи укази, які є обов'язковими для виконання, а також шляхом законодавчої ініціативи». Глава держави в межах своїх повноважень «забезпечує цілеспрямовану діяльність усіх органів державної влади щодо формування й реалізації правової політики України».

Верховна Рада України є вищим та єдиним органом законодавчої влади в Україні, який, «ухвалюючи нормативно-правові акти найвищої юридичної сили, Верховна Рада України є одним з основних суб'єктів формування та реалізації правової політики».

Кабінет Міністрів України як основний виконавець правової політики в державі, «забезпечує реалізацію єдиної державної правової політики, безперервне та послідовне виконання законодавства, формує загальнонаціональні програми розвитку України та втілює їх у життя з допомогою притаманних йому механізмів. Кабінет Міністрів України

також організовує діяльність інших центральних органів виконавчої влади (міністерств, комітетів) у сфері правової політики».

В Україні також створено систему недержавних органів, які здійснюють захист прав і законних інтересів споживачів, що базується на тих же принципах, що і подібні системи в інших країнах, а також враховує і використовує їхній досвід.

Узагальненням роздумів щодо проблем формування державної споживчої політики України у контексті адаптації до європейських стандартів, є твердження, що під державною політикою у цій сфері слід розуміти сукупність ціннісних цілей, державно-управлінських заходів, рішень і дій, спрямованих на створення організаційних умов для реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб або виконання покладених на них законом обов'язків, а також розвиток культури споживання, освітньої споживчої політики, удосконалення споживчого законодавства, що відбувається на підставі доктрин, концепцій, основних засад, стратегій, програм, проектів і планів.

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 в процесі споживчих відносин; актуалізації законодавчої бази з урахуванням досвіду передових країн; удосконалення інституціональної структури.

РОЗДІЛ 3

ІНСТИТУЦІОНАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ

3.1. Державні органи та органи місцевого самоврядування у механізмі захисту прав споживачів у сфері надання послуг

Рівень розвитку сучасної демократичної держави визначається не тільки визнанням прав і свобод людини як найвищої цінності, а й наявністю ефективного державного механізму їх реалізації і захисту.

Конституції України визначено, що «людина є найвищою соціальною цінністю, а утвердження і забезпечення її прав і свобод є головним обов'язком держави». Тому у сфері господарювання держава піклується як про підприємця, так і про споживача. Зокрема, у ГК України вказано, що одним із напрямків економічної політики держави є соціальна політика захисту прав споживачів.

Інший нормативно-правовий акт, що регулює відносини у сфері споживання, є спеціальний закон «Про захист прав споживачів», в якому визначено, що споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, товарів та послуг мають такі соціально-економічні права на: «захист своїх прав державою; належну якість продукції та обслуговування; безпеку продукції; необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця); відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону; звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав; об'єднання у громадські організації споживачів (об'єднання споживачів) та інші» [159].

В Україні створено інституційну систему органів державної виконавчої влади, уповноважених здійснювати захист прав споживачів. Основними напрямками реалізації державної політики у цій сфері є «технічне регулювання виробництва та імпорту товарів (робіт і послуг) та проведення споживчої політики. Державний захист прав споживачів здійснюють: «центральный орган виконавчої влади, що формує та забезпечує реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів; центральный орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за дотриманням законодавства про захист прав споживачів; місцеві державні адміністрації; інші органи виконавчої влади; органи місцевого самоврядування; суди» [159].

Центральним органом виконавчої влади, що формує та забезпечує реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів, є Міністерство економічного розвитку і торгівлі України (Мінекономрозвитку), що виконує наступні завдання: «забезпечує міжгалузеву координацію у сфері технічного регулювання та захисту прав споживачів; організовує розроблення проектів нормативно-правових актів з питань захисту прав і інтересів споживачів, стандартизації, метрології, сертифікації, оцінки відповідності, управління якістю та погоджує їх; організовує громадське обговорення проектів нормативно-правових актів, які можуть суттєво впливати на обсяг і зміст прав та інтересів споживачів; готує разом з іншими центральними органами виконавчої влади, обласними, міськими державними адміністраціями щорічну доповідь про стан забезпечення прав споживачів, доводить її до відома органів державної влади та органів місцевого самоврядування; сприяє розробленню та впровадженню систем управління якістю державних органах та органах місцевого самоврядування, на підприємствах та організаціях; бере участь у роботі відповідних міжнародних та регіональних організацій із захисту прав споживачів, стандартизації, метрології, сертифікації, оцінки (підтвердження)

відповідності, управління якістю; сприяє розвитку соціального діалогу, проведенню консультацій із всеукраїнськими об'єднаннями профспілок і всеукраїнськими об'єднаннями організацій роботодавців щодо проектів законів, інших нормативно-правових актів з питань розроблення та реалізації державної політики у сфері трудових відносин, оплати праці, охорони праці, соціального захисту» [161].

Головними елементами попереднього та поточного контролю, як основи надійного захисту прав споживачів, є «технічне регулювання через систему стандартизації, метрології, сертифікації», яку в Україні здійснюють 28 державних підприємств стандартизації, метрології та сертифікації, зокрема: Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості»; Національний науковий центр «Інститут метрології»; Державне підприємство «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем»; Український науково-дослідний і конструкторсько-технологічний інститут побутового обслуговування.

Центральним органом виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів є Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба). Діяльність цього державного органу спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра аграрної політики та продовольства. До 2014 р. цей орган мав назву Державна інспекція з захисту прав споживачів.

Держпродспоживслужба утворена відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 10 вересня 2014 р. № 442 «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади». Постановою Кабінету Міністрів України від 2 вересня 2015 р. № 667 було затверджено Положення про Держпродспоживслужбу, а відповідно до наказу Міністерства аграрної політики та продовольства України від

12.04.2017 № 209 було затверджено Положення про Головне управління Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів.

Основними функціями цього органу, відповідно до положення, що регулює його діяльність, є «перевірка додержання суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сфері торгівлі і послуг, вимог законодавства про захист прав споживачів, а також правил торгівлі та надання послуг; проводить контрольні перевірки правильності розрахунків із споживачами за реалізовану продукцію відповідно до закону; накладає на суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, стягнення за порушення законодавства про захист прав споживачів; передає матеріали перевірок на дії осіб, що містять ознаки кримінального правопорушення, органам досудового розслідування; здійснення метрологічного нагляду; здійснення контролю за факторами середовища життєдіяльності людини, що мають шкідливий вплив на здоров'я населення; державний нагляд щодо: безпеки та окремих показників якості харчових продуктів, дотримання вимог санітарного законодавства; бере участь у розробленні санітарних, протиепідемічних, фітосанітарних заходів, вимог щодо окремих показників якості харчових продуктів, кормів, технічних регламентів та стандартів» [156]. У системі Держпродспоживслужби утворено Департамент захисту прав споживачів, у якому виділено: відділ ринкового нагляду; відділ контролю у сфері торгівлі; відділ метрологічного нагляду; відділ контролю у сфері робіт та послуг; сектор державного пробірного контролю; відділ контролю за рекламою та дотриманням антитютюнового законодавства.

Для ефективної реалізації Держпродспоживслужбою своїх функцій та завдань до сфери її управління, в залежності від адміністративно-територіального поділу України, включено значну кількість державних підприємств, установ, організацій – 875, частина з яких перебуває у стадії

припинення. Зокрема, в Одеській області за станом на 1 вересня 2020 року їх начується 43. Незважаючи на таку розгалужену структуру Держпродспоживслужби, Україна ще лише на початку шляху побудови рівня захисту прав споживачів, який є у Європейському Союзі та США. Зокрема, у Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року, розробленої і прийнятої Кабінетом Міністрів України, звертається увага на те, що на «державному рівні не створено систему реалізації європейського принципу презумпції невинності споживача, доступну та прозору систему досудового розгляду скарг і реагування на результати незалежних споживчих досліджень» [78].

Важливу роль у державній системі захисту прав споживачів відіграють структури Держпродспоживслужби, що є її територіальними органами: Управління безпечності харчових продуктів та ветеринарії, Управління фітосанітарної безпеки, Управління контролю в сфері насінництва і розсадництва, Управління державного нагляду за дотриманням санітарного законодавства, Сектор контролю за регульованими цінами, Управління захисту споживачів (Департамент захисту споживачів). Департамент є підзвітним заступнику голови служби і складається з відділів: відділ ринкового нагляду, відділ метрологічного нагляду, відділ контролю у сфері робіт та послуг, відділ контролю за рекламою, дотриманням антитютюнового законодавства та пробірною контролю, відділ контролю у сфері внутрішньої торгівлі [122].

У галузі стандартизації та сертифікації важливим є Державне підприємство «Український центр з питань сертифікації та захисту прав споживачів» (ДП «УкрЦПСЗПС»), що проводить вимірювання і метрологічний контроль, стандартизацію, випробування і сертифікацію продукції.

Усі вищезазначені органи забезпечують захист прав споживачів на всіх етапах руху товару чи послуги від підприємця: «виготовлення продукції якість товарів забезпечується дотриманням вимог,

встановлених державними нормативними документами, стандартами, правилами, нормами, умовами, санітарно-гігієнічними нормами, що підтверджується стандартизацією та сертифікацією; на етапі реалізації продукції та послуг – дотримання норм зберігання, санітарно-гігієнічних норм, обладнання приміщень, надання якісних послуг завдяки висококваліфікованим спеціалістам; на етапі споживання: відшкодування шкоди, заподіяної життю, здоров'ю або майну споживача товарами, або послугами, що містять недоліки продавцем, виробником, постачальником; відшкодування витрат, безпосередньо пов'язаних із купівлею неякісного товару чи послуги; безоплатне усунення недоліків товару протягом чотирнадцяти днів з дати його пред'явлення або за згодою сторін в інший строк; споживач має право на обмін товару належної якості протягом чотирнадцяти днів, якщо збережено його товарний вигляд та цей товар не належить до переліку товарів, що не підлягають поверненню» [236, с. 75].

До відання Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (НКРЗІ), віднесено, зокрема, функція захисту прав споживачів телекомунікаційних послуг. Оскільки цей державний орган наділений регуляторними, а не наглядовими функціями у сфері телекомунікацій, він має відповідних повноважень щодо сприяння реалізації споживачами своїх прав, а, отже, не «зобов'язаний робити це і по відношенню до інтернет-користувачів як споживачів телекомунікаційних послуг. Більшість звернень споживачів до НКРЗІ стосуються технічних аспектів обслуговування, а саме неякісного надання послуг, а також порушень при розміщенні інформації в мережі Інтернет, блокування інформаційних ресурсів у мережі Інтернет, незгоди з розміром виставлених рахунків, тарифів, тривалої відсутності доступу під час ремонту мереж тощо».

На окрему увагу заслуговує аналіз державного механізму захисту прав споживачів фінансових послуг. Так, у висновку Організації

економічного співробітництва та розвитку, зазначається, що «посилення уваги до захисту прав споживачів фінансових послуг у всьому світі пояснюється особливостями сучасних фінансових продуктів та послуг, які передбачають можливість істотного перекладення ризиків, що виникають, саме на споживачів. Нездатність споживачів належним чином зрозуміти та оцінити ризики на фоні недостатнього правового регулювання та агресивних методів просування фінансових послуг, які до того ж можуть супроводжуватися зловживаннями, шахрайством та іншими неправомірними діями з боку надавачів послуг, створюють загрозу для економічної безпеки населення та підривають його довіру до фінансових ринків, що має негативний вплив на рівень добробуту громадян та стримує економічний розвиток» [225].

Законодавчо закріплено, що «державне регулювання ринків фінансових послуг здійснюється: Національним банком України щодо ринку банківських послуг; Національною комісією з цінних паперів та фондового ринку щодо ринків цінних паперів та похідних цінних паперів (деривативів); Національною комісією, яка здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, щодо інших ринків фінансових послуг». Необхідно підкреслити й те, що національний підхід щодо правового регулювання ринків фінансових послуг відповідає прийнятим міжнародним та європейським стандартам у даній сфері.

Відповідно до Положення про застосування Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг від 20 листопада 2012 р., а також до законів України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про страхування», «Про кредитні спілки», «Про недержавне пенсійне забезпечення», інших законів та Положення про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, затвердженого Указом Президента України від 23 листопада 2011 р. № 1070, «з метою встановлення порядку та умов застосування заходів

впливу за порушення законів та інших нормативно-правових актів, що регулюють діяльність з надання фінансових послуг, та забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг Нацкомфінпослуг наділена правом застосовувати окремі заходи впливу. Так, Національна комісія, як зазначає Т. латковська на підставі аналізу відповідних нормативно-правових актів, має право: «зобов'язати порушника вжити заходів для усунення порушення; вимагати скликання позачергових зборів учасників фінансової установи; накладати штрафи в розмірах, передбачених ст. 41 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»; «тимчасово зупиняти (обмежувати) або анулювати (відкликати) ліцензію на право здійснення діяльності з надання фінансових послуг; відсторонювати керівництво від управління фінансовою установою та призначати тимчасову адміністрацію; затверджувати план відновлення фінансової стабільності фінансової установи; виключати відповідно до законодавства учасників ринків фінансових послуг (крім споживачів фінансових послуг) з Державного реєстру фінансових установ або реєстру осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги; установлювати для небанківських фінансових груп підвищені економічні нормативи, ліміти та обмеження щодо здійснення окремих видів операцій; виносити рішення про заборону недержавним пенсійним фондам – суб'єктам другого рівня системи пенсійного забезпечення укладати нові пенсійні контракти з учасниками накопичувальної системи загальнообов'язкового державного пенсійного страхування у разі порушення вимог, установлених для таких недержавних пенсійних фондів законом та ліцензійними умовами» [90, с. 47].

Необхідно зазначити, що 1 2019 р. було прийнято низку законодавчих актів, які дещо зміни правове регулювання ринку фінансових послуг, серед яких закони «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення функцій із державного

регулювання» від 12 вересня 2019 р. та «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг» від 20 вересня 2019 р., які «спрямовані удосконалення системи захисту прав та інтересів споживачів небанківських фінансових послуг та усунення прогалин та неузгодженостей в чинній системі нормативно-правового забезпечення захисту прав споживачів; визначення компетенції регуляторів ринків фінансових послуг (Національного банку України та Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку) та наділення їх повноваженнями захисту прав споживачів фінансових послуг». Проте, як зазначає Н. Пацурія, «вказані прогресивні нормативноправові акти фактично не встановлюють на належному рівні роль застосування ІТ-технологій з метою захисту прав та законних інтересів споживачів ринку небанківських фінансових послуг шляхом діджиталізації процесу держаного нагляду» [123, с. 199].

Важливим елементом механізму захисту прав споживачів є інститут Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, діяльність якого передбачена ст. 55 Конституції України. Цей орган виконує функцію парламентського контролю за додержанням конституційних прав і свобод людини і громадянина (ст. 101). Статус, функції та компетенція цієї правозахисної інституції закріплені у Законі України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини». , у ст. 13 якого міститься перелік його прав. Так, до суттєвих функцій Уповноваженого ст. 13 віднесено: «проведення моніторингу за дотриманням та захистом прав і свобод людини і громадянина в Україні органами державної влади, місцевого самоврядування, об'єднаннями громадян, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форми власності та їх посадовими та службовими особами, які своїми діями (бездіяльністю) порушували права і свободи людини і громадянина. Результати таких моніторингів та комплексна оцінка стану додержання та захисту прав і свобод людини і громадянина в Україні презентуються у Верховній Раді

України у вигляді щорічних доповідей про стан дотримання та захисту прав та свобод людини і громадянина в Україні».

Наведемо показники звернень до Уповноваженого Верховної Ради України як суб'єкта захисту своїх прав за останні три роки. У 2019 р. до Уповноваженого з прав людини звернулися 47 393 осіб, з яких 93 % складають фізичні особи – громадяни, іноземці та особи без громадянства. Серед видів прав, за поновленням яких звернулися до Уповноваженого, найбільше громадянських прав із показником 21 160 заявників, потім соціальні права – 4 792, економічні права – 3 379, особисті права – 1 937, права дітей – 1 006, інші права – 904, свобода від дискримінації – 422, політичні права – 238. Показник ефективності діяльності цієї правозахисної інституції становить 96%, що становить 21 015 поновлених за зверненням права, чи вирішених позитивно, чи на них подано роз'яснення. У 2018 р. до Уповноваженого з прав людини звернулися 25 410 осіб, з яких 91,05 складають фізичні особи – громадяни, іноземці та особи без громадянства. Серед видів прав, за поновленням яких звернулися до Уповноваженого, найбільше громадянських прав із показником 20 115 заявників, потім соціальні права – 4 173, політичні права – 2 609, економічні права – 2 536, особисті права – 2 236, інші права – 1 421, права дітей – 234, свобода від дискримінації – 635, культурні права – 7. Показник ефективності діяльності цієї правозахисної інституції становить 63,71% , що становить 15 177 поновлених за зверненням права, чи вирішених позитивно, чи на них подано роз'яснення. У 2017 р. до Уповноваженого з прав людини було надіслано 25 439 звернень, серед яких індивідуальних – 24 283. Серед видів прав, за поновленням яких звернулися до Уповноваженого, найбільше громадянських прав із показником 20 115 заявників, потім соціальні права – 4 173, політичні права – 2 609, економічні права – 2 536, особисті права – 2 236, інші права – 1 421, права дітей – 234, свобода від дискримінації – 635, культурні права – 7. Показник ефективності

діяльності цієї правозахисної інституції становить 85 % , що становить 11 167 поновлених за зверненням права, чи вирішених позитивно, чи на них подано роз'яснення. Отже, у період 2017–2019 рр. найбільші показники ефективності у діяльності Уповноваженого з прав людини в Україні спостерігалися у 2019 р.

Останніми роками ведуться дискусії щодо реформування інституту Омбудсмана, розширення його повноважень. Основними тенденціями реформування інституту омбудсмана є його спеціалізація та розвиток на місцевих рівнях. Наголошується, що «необхідно «розрізнити представництво національного омбудсмана в регіонах як можливість децентралізації повноважень національного омбудсмана і розподілу компетенції за принципом субсидіарності, від регіональних омбудсманів, які є результатом діяльності місцевої громади і призначаються владою цієї громади не залежно від діяльності або наявності у країні національного омбудсмана» [263].

Корисним для України в цьому плані може стати зарубіжний досвід діяльності спеціалізованих омбудсманів із захисту прав споживачів. Інститут спеціалізованих омбудсманів є одним із правозахисних інститутів, який виник відносно недавно та який спеціалізується на забезпеченні прав та свобод окремих груп населення чи окремої сфери суспільних відносин. Так, в «Австралії та Новій Зеландії на основі Закону про Омбудсмана 1976 р. створено Асоціацію омбудсманів (ANZOA)» [286], до якої входять парламентські омбудсмани, спеціалізовані омбудсмани, які створюються для розгляду скарг в окремих сферах суспільного життя (так звані «професійні» омбудсмани), зокрема, Омбудсман поштової галузі, податкової системи тощо, та спеціалізовані омбудсмани окремих галузей господарства, які розслідують скарги від клієнтів компаній, що надають спеціальні послуги, такі як телекомунікації, банківська справа, страхування, інвестиції, енергетика, водопостачання та громадський транспорт.

Правовий статус імбудсманів визначає Закон про Омбудсмана 1976 р., статус працівників апарату омбудсманів визначається Законом про державну службу 1999 р. Так, для підвищення якості надання телекомунікаційних послуг в Австралії запроваджений Інститут Омбудсмана Телекомунікаційної Індустрії (ТІО – Telecommunications Industry Ombudsman), метою якого «є справедливе, об'єктивне та швидке врегулювання виникаючих конфліктів у галузі телекомунікацій та телефонного зв'язку та споживачами. При цьому враховуються не лише норми права та правила належної промислової практики, а й моральні норми справедливості і розумності. Також ТІО розглядає скарги про телефонні та Інтернет-послуги. Якщо ТІО не може безпосередньо вирішити зазначену в скарзі проблему, вона може надати рекомендації щодо того, як можна вирішити цю ситуацію». В Австралії також є спеціалізований омбудсман у поштової галузі, до якого можна звернутися як сам споживач, так і його представник.

На початку 2018 р. у Верховній Раді України був зареєстрований законопроект №8055 «Про заснування фінансового омбудсмана», який повинен впровадити механізм позасудового вирішення спорів між фінансовими установами та споживачами. У більшості європейських країн, крім судів, є альтернативні шляхи вирішення таких конфліктів. А майже половина українців – 45% – і зовсім не знає, куди можна звернутися, щоб вирішити спірні ситуації, які виникають з фінансовими [55, с. 16].

А. І. Сирота пропонує запровадження фінансового омбудсмана як «позасудової системи врегулювання спорів на фінансовому ринку України» [194, с. 69-70]; А. П. Пінчук, Н. В. Міокова розглядають фінансовий омбудсмен як «невід'ємну частину системи регулювання ринку фінансових послуг» [127, с. 105]; О.В. Абакуменко пропонує «можливі напрями реалізації концепції інвестиційного омбудсмана у фінансовому секторі України» [1, с. 27]; Ж.І. Торяник у фінансовому

омбудсмені вбачає «альтернативний спосіб позасудового врегулювання спорів та досліджує у цьому контексті найкращі аналоги світового досвіду функціонування фінансових омбудсменів» [235, с. 286]; О. Слободян звертає увагу на «пошуку правової моделі інституту фінансового омбудсмена в Україні» [197]; Я.В. Котляревський вказує «на роль інституту банківського омбудсмена в підвищенні довіри клієнтів до банків» [83, с. 90].

Питання спеціалізованих омбудсменів у 2019 р. стало предметом розгляду Конституційного Суду України. Так, було внесено законопроект від 03.09.2019 № 32-IX «Про внесення змін до статей 85 та 101 Конституції України (щодо уповноважених Верховної Ради України) і його направлення до Конституційного Суду України». Для здійснення парламентського контролю за додержанням Конституції України і законів в окремих сферах його розробники пропонували запровадити посади відповідних уповноважених Верховної Ради України. Виходячи зокрема з того, що «це призведе до встановлення невизначених меж повноважень Верховної Ради України у супереч конституційному принципу поділу державної влади та до порушення системи стримувань і противаг між законодавчою, виконавчою та судовою гілками влади, що є загрозою для забезпечення прав і свобод людини і громадянина», своїм висновком від 20.11.2019 р. Конституційний Суд України визнав цей законопроект неконституційним». Разом з тим, за результатами розгляду даної справи суддя Конституційного Суду України О. Касмінін не погодився з висновком Конституційного Суду України і виклав окрему думку. Визнання згаданого законопроекту неконституційним унеможливило розвиток інституту спеціалізованих омбудсменів як таких, що уповноважені контролювати стан додержанням прав та свобод людини і громадянина в різних/окремих сферах від імені парламенту. Проте, в Україні триває формування мережі спеціалізованих омбудсменів, які здійснюють такий контроль від імені інших органів державної влади, у

контексті їх діяльності. Таким чином, запровадження фінансового омбудсмену в Україні є необхідним та своєчасним.

Органи місцевого самоврядування у системі захисту прав споживачів. Центральні органи державної влади у межах своїх компетенцій сприяють органам місцевого самоврядування – радам та їх виконавчим комітетам у здійсненні ними повноважень місцевого самоврядування. Виконавчі органи рад з питань здійснення делегованих радам повноважень органів виконавчої влади підконтрольні та підзвітні відповідним центральним органам.

Перш за все слід констатувати, що правове забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування при здійсненні контролю у сфері захисту прав споживачів в даний час не має єдиного нормативно-правового акта на рівні закону, який охоплював би складний комплекс відносин у цій сфері. Зазначається, це потребує теоретичних розробок питань про те місце, яке має займати місцеве самоврядування в механізмі сучасної української держави, розмежування повноважень органів державної влади та органів місцевого самоврядування у сфері захисту прав споживачів. Це – одна з найважливіших проблем організації влади в Україні, від вирішення якої багато в чому залежить успіх економічних, соціальних і політичних перетворень в країні. Як зазначає А. В. Коваленко, органи місцевого самоврядування є найближчими до громадян, можуть самостійно регулювати свою структуру і фінансування в залежності від потреб громади, яку вони представляють, та тісніше співпрацювати з будь-якими структурами і організаціями на місцевому рівні управління щодо захисту прав споживачів. У той же час децентралізована система захисту прав споживачів значною мірою потребує регулювання та координації на центральному рівні державної влади. Тому закріплення на законодавчому рівні єдиних повноважень для всіх органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів дозволить зміцнити систему державного

контролю у даній сфері та позбавить проблемних питань, які виникають між цими органами при здійсненні державного контролю у сфері захисту прав споживачів» [68].

Відповідно до положень ст. 30 Закону України «Про місцеве самоврядування», «повноваження виконавчих органів сільських, селищних, міських рад в галузі житлово-комунального господарства, побутового, торговельного обслуговування, громадського харчування, транспорту і зв'язку поділяються на власні (самоврядні) та делеговані» [162]. Так, ч. 3 ст. 18 цього ж Закону встановлено, що «органи місцевого самоврядування з питань здійснення делегованих їм повноважень органів виконавчої влади можуть: виступати з ініціативою щодо проведення перевірок; організовувати проведення перевірок; при здійсненні повноважень у сфері контролю за дотриманням законодавства про працю та зайнятість населення проводити перевірки на підприємствах, в установах та організаціях, що не перебувають у комунальній власності, а також фізичних осіб, які використовують працю найманих працівників».

Отже, органи місцевого самоврядування, відповідно до положень ст. 28 Закону України «Про захист прав споживачів» та ст. ст. 18, 30 Закону України «Про місцеве самоврядування», не наділені відповідними повноваженнями щодо права самостійно проводити перевірки дотримання суб'єктами господарювання законодавства про захист прав споживачів» [133].

Серед виконавчих органів місцевого самоврядування, які мають компетенції щодо захисту прав споживачів виокремлюють: 1) спеціально створені та уповноважені здійснювати контроль з питань захисту прав споживачів на території певної громади; 2) структурні підрозділи, що здійснюють захист прав споживачів, виходячи зі своєї загальної компетенції, тобто в конкретній сфері [79, с. 99].

До повноважень цих органів віднесено: «розглядати звернення споживачів, консультувати їх із питань захисту прав споживачів;

аналізувати договори, що укладаються продавцями (виконавцями, виробниками) зі споживачами, з метою виявлення умов, які обмежують права споживачів; у разі виявлення продукції неналежної якості, фальсифікованої, небезпечної для життя, здоров'я, майна споживачів і навколишнього природного середовища терміново повідомляти про це відповідні територіальні органи у справах захисту прав споживачів, інші органи, що здійснюють контроль і нагляд за якістю і безпекою продукції; при виявленні фактів реалізації продукції, які не супроводжуються необхідною, доступною, достовірною, своєчасною інформацією та відповідними документами, або продукції з простроченим терміном придатності, тимчасово зупиняти реалізацію продукції до пред'явлення інформації, супровідних документів, або припиняти їх реалізацію; готувати подання до органу, який видав дозвіл на здійснення відповідного виду діяльності, для вирішення питання про тимчасове зупинення його дії чи про дострокове анулювання у разі систематичного порушення прав споживачів; подавати до суду позови щодо захисту прав споживача» [150, с. 92]. Ці повноваження органів місцевого самоврядування викликають ряд запитань та, на жаль, на практиці вказані органи виявляються обмежені в виборі способів захисту прав споживачів.

Отже, 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 на території усієї держави через сітку 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. Так, в Україні на сьогодні головними органами виконавчої влади у галузі захисту прав споживачів є Мінекономрозвитку та

Держпродспоживслужба. їх структури реалізують основні завдання із захисту прав споживачів, метрології, стандартизації.

Проведене дослідження показало наявність тенденції дублювання контрольних функцій регуляторних органів, неузгодженість їх дій. Також існує практика посилення регуляторного впливу на суб'єкти господарювання, а загалом система захисту прав споживачів орієнтована, переважно, на фіскальний характер контролю за діяльністю відповідних суб'єктів, які надають споживчі послуги. Відповідно до функціональних характеристик, суб'єктів, які утворюють інституційну систему захисту прав споживачів, їх 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.

3.2. Недержавні органи у механізмі захисту прав споживачів у сфері надання послуг

Значна роль у захисті прав споживачів відводиться інститутам громадянського суспільства. У дефініції громадянського суспільства, наведеної у звіті Координатора проектів ОБСЄ з національних практик по зміцненню довіри між державою та громадянським суспільством від 2011 р., воно розглядається крізь призму соціального простору поза урядовими, бізнес-орієнтованих і сімейних відносин і діяльності, у його рамках люди добровільно приєднуються до різних форм участі в суспільному житті та відповідної діяльності згідно із загальними інтересами, цілями або цінностями [31].

Право на свободу асоціацій – один із основних елементів динамічної, плюралістичної та представницької демократії. Воно

закріплено в основних міжнародно-правових актах загального і регіонального характеру: ст. 20 Загальної декларації прав людини, ст. 21 Міжнародного пакту про громадянські і політичні права, ст. 11 Європейської конвенції про захист прав людини і основних свобод, ст. 15 і ст. 16 Американської конвенції з прав людини, ст. 5 Декларації прав і обов'язків громадян, груп і громадських організацій на поширення і захист загальних прав людини і основних свобод. У Копенгагенському документі від 1990 р. країни-учасниці ОБСЄ в окремому порядку поклали на себе «зобов'язання «забезпечувати можливість окремим особам здійснювати право на асоціацію, включаючи право створювати, приєднуватися та ефективно приймати участь у діяльності неурядових організацій, які прагнуть заохочувати і захищати права людини і основні свободи» [198].

На думку А. Колодія, «громадянське суспільство – це сфера спілкування та солідарності, спонтанної самоорганізації і самоврядування вільних індивідів на основі добровільно сформованих асоціацій громадян, яка захищена необхідними законами від прямого втручання й регламентації із боку держави» [70]. До інститутів громадянського суспільства ним віднесено, зокрема, «громадські організації, професійні та творчі спілки, організації роботодавців, благодійні і релігійні організації, органи самоорганізації населення, недержавні засоби масової інформації та інші невідприємницькі товариства й установи, легалізовані відповідно до законодавства» [70].

У теорії та практиці паблік-рілейшнз поняття «громадськість» є багатоплановим, під яким «розуміється будь-яка група людей (можливо, навіть й окремі індивіди), що так чи інакше пов'язана з життєдіяльністю організації або установи. Це можуть бути її власні службовці, громада, що мешкає по сусідству, клієнти, працівники засобів масової інформації, державні службовці, видатні особистості тощо» [108, с. 631].

Американський соціолог Г. Блумер розглядає громадськість як «тип колективної поведінки. На його думку, це певне групування людей утворюється як відгук на деяку ситуацію чи проблему. Індивіди усередині громадськості інтенсивно беруть участь в обговоренні якої-небудь проблеми, шукають її вирішення. Вони можуть бути знайомі або ні, можуть регулярно зустрічатися чи жити в різних куточках країни, але вони обов'язково включені в обговорення однієї проблеми – наприклад, введення або відміну смертної кари. Громадськість у цьому розумінні «виникає» тільки разом із проблемою, вона не має організаційної форми, індивіди в ній не наділені фіксованими ролями. Громадськість не відрізняється одностайністю, вона перебуває у стані дискусії, її склад може змінюватися. Таким чином, громадськість набуває свій особливий тип єдності і можливості діяти, завдяки досягненню колективного рішення» [14].

У європейському Кодексі кращих практик участі громадськості «громадськість» застосовується для «позначення організацій громадянського суспільства, у тому числі об'єднань волонтерів, некомерційних організацій, асоціацій, фондів, благодійних організацій, також географічних спільнот або спільнот за інтересами і правозахисних груп. Основні види діяльності неурядових організацій зосереджені на принципах соціальної справедливості, правах людини, демократії та верховенства права» [285, с. 5].

У дефініції громадянського суспільства, наведеної у звіті Координатора проектів ОБСЄ з національних практик по зміцненню довіри між державою та громадянським суспільством від 2011 р., воно розглядається крізь призму соціального простору поза урядовими, бізнес-орієнтованих і сімейних відносин і діяльності, у його рамках люди добровільно приєднуються до різних форм участі в суспільному житті та відповідної діяльності згідно із загальними інтересами, цілями або цінностями [31].

У результаті аналізу вищевказаних думок можна зробити висновок, що у поняття «громадськість» вкладається два основних значення: перше з них пов'язане з абстрактною якістю «громадська солідарність», а друге – із діючим соціальним суб'єктом, активними групами людей. Якщо термін «громадянське суспільство» за різних часів розумівся як політична доктрина або ідея, то «громадськість» – ближче до практики та традицій суспільного життя. Для громадськості, як і для громадянського суспільства, характерні: потреба у спілкуванні, орієнтація на колективну діяльність, пріоритет громадських інтересів перед індивідуальними, активне вираження своєї суспільної позиції [266, с. 672]. Головним результатом реалізації ідей цих інститутів є створення системи соціального контролю за владою та формування соціальної держави.

Сьогодні недержавні громадські організації об'єднують тисячі людей для здійснення правозахисної діяльності, підтримки соціально незахищених верств населення, розвитку студентства, молоді, а також беруть активну участь у взаємовідносинах з органами державної влади та місцевого самоврядування [257, с. 346].

У цьому аспекті важливим є висновок О. С. Лотюк, що «безпрецедентна активність громадських організацій, волонтерських рухів та інших традиційних і нових інститутів громадянського суспільства в Україні у 2013–2014 рр. та у наступні роки сприяла формуванню новітньої парадигми національного державотворення, яка ознаменувалася переходом від опіки держави розвитком громадянського суспільства до визнання рівного публічного партнерства держави, громадянського суспільства» [96, с. 4-5].

Питання визначення ролі громадських об'єднань у механізмі захисту прав споживачів можна віднести до малодосліджених, що негативно позначається на розвитку правових засобів, за допомогою яких особи можуть захищати свої споживчі права.

Цивільно-правовому статусу громадських об'єднань присвячені дисертаційні дослідження М.В. Менджул «Громадські організації як суб'єкти цивільного права» (Київ, 2011), Н.Ю. Філатової «Саморегулювні організації як суб'єкти цивільного права» (Харків, 2014), Ю.І. Парути «Громадські об'єднання як учасники цивільних правовідносин» (Київ, 2015), Л.В. Ущипівської «Цивільно-правовий статус громадських об'єднань» (Київ, 2015), Л. Г. Пишкої «Цивільно-правові аспекти діяльності громадських об'єднань в умовах формування громадянського суспільства в Україні» (2016), а також у роботах представників різних галузей юридичної науки, таких, як: В. Борденюк, В. Борисова, С. Ішук, М. Ковалів, В. Кочин, О. Літвіна, О. Печений, І. Спасибо-Фатєєва, Н. Філатова, Г. Чорна та ін.

Незважаючи на висвітлення різних проблем функціонування громадських об'єднань майже не розробленою залишається проблематика правового статусу громадських об'єднань як суб'єктів цивільного права та їх значення у захисті прав споживачів. Можна назвати зарубіжних фахівців Ст. Візерілла [302], Г. Хавеллса, Т. Вільгельмссона [291] та ін. Серед українських дослідників слід окремо виділити наукові публікації Т. Бургуані, Г.А. Рогачову, О.Ю. Серьогіна [19], В. Торяник [234] та ін.

Громадські об'єднання споживачів є необхідною ланкою у системі забезпечення прав споживачів. На думку Т. Бургуані, «загальновизнаним є той факт, що для формування міцної інституційної бази, здатної забезпечити ефективну реалізацію законодавства про захист прав споживачів в ринкових умовах, необхідні три умови: а) впровадження державного захисту прав споживачів; б) міжвідомча кооперація; в) представництво інтересів споживачів та їхня участь у реалізації законодавства про захист прав споживачів через недержавні (громадські) організації» [19, с. 100–101].

У економічно розвинених державах функціонують «урядові департаменти та регуляторні органи, які розробляють політичні рішення з

питань прав споживачів та забезпечують виконання відповідних законів. У деяких країнах виконання законів щодо безпеки споживачів покладено на місцеві органи влади, в інших – на місцеві відділи загальнонаціональних органів».

Дослідники також виокремлюються три основні моделі організації захисту прав споживачів залежно від домінування в системі захисту прав споживачів таких суб'єктів впливу, як органи державної влади, органи місцевого самоврядування, та громадські організації на модель з державним домінуванням, модель з муніципальним домінуванням та модель з домінуванням громадських та інших організацій. Україна відноситься до першої моделі [91, с. 18]. Прикладом ефективного функціонування третьої моделі можуть слугувати Сполучені Штати Америки, деякі країни Західної Європи.

Виокремлюють три основних типи споживчих організацій, що існують у розвинених країнах: «повністю незалежні неурядові організації, більшість з яких були засновані ще в середині ХХ ст. Вони є неприбутковими організаціями, тобто не мають акціонерів, але використовують зароблені кошти на надання послуг для споживачів. Основна стаття доходів подібних громадських структур – це видання масових журналів, значна частина коштів від реалізації яких використовується для забезпечення загальних послуг для споживачів – проведення кампаній на підтримку прав споживачів і розвиток споживчої політики, на освіту зі споживчих питань, на громадські консультаційні центри; інститути та організації, які підтримуються урядом, наприклад, в Австрії, Німеччині, Франції та Данії існують напівнезалежні організації, які видають журнали з питань захисту прав споживачів; урядові споживчі організації, наприклад, у Швеції та Норвегії, споживча політика, журнали з результатами тестувань, консультаційні центри, споживча освіта, послуги омбудсменів є частинами урядової структури, і практично повністю фінансуються за рахунок держави. У Німеччині та

Великобританії також існують агентства, що повністю фінансуються державою, створені з метою представництва споживачів у процесі розробки політики, а також для управління загальнонаціональною мережею консультаційних центрів (як це відбувається, наприклад, у Німеччині). У деяких країнах також існують важливі спеціалізовані групи, що фінансуються за рахунок держави, які представляють споживачів у галузі громадських послуг у галузі постачання енергії, залізничного транспорту, телекомунікацій тощо» [234, с. 44].

Сполучені Штати Америки. Перша країна, у якій у 1899 р. було засновано недержавну організацію із захисту прав споживачів – Національну лігу споживачів (NCL) – це США. Понад 100 років Національна ліга споживачів дотримувалася основоположних принципів діяльності: «Умови праці, які ми приймаємо для наших співгромадян, повинні відображатися нашими покупками і що споживачі повинні вимагати безпеки і надійності від товарів і послуг, які вони купують» [296]. Сьогодні Національна ліга споживачів США зосереджена на чотирьох ключових пріоритетних сферах: шахрайстві, дитячій праці, LifeSmarts та реформі охорони здоров'я, продовжуючи при цьому просувати ряд додаткових спільних заходів щодо захисту для споживачів і працівників. Ця інституція відіграє важливу роль в об'єднанні споживчих і трудових груп з питань, що становлять спільний інтерес, та в об'єднанні зусиль щодо спонукання Конгресу і Президента прийняти політику в інтересах споживачів, включаючи відновлення Управління у справах споживачів в Білому домі.

Однією із найавторитетніших та найвпливовіших некомерційних організацій США, яка захищає права споживачів, є Споживча спілка Сполучених Штатів Америки (заснована у 1936 р., з 2016 р. – «Consumer Reports» чи «CR»). Її основна функція – сприяння функціонуванню справедливого, безпечного ринку для усіх споживачів і надання споживачам можливості захистити себе. Її статус – незалежна

некомерційна організація, що працює пліч-о-пліч зі споживачами на предмет правди, прозорості та справедливості на ринку. Її діяльність базується на використанні серйозних досліджень, споживчих ідей, журналістиці та експертних знаннях у галузі політики [288].

У 1968 р. численні загальнонаціональні та місцеві громади об'єдналися у некомерційну організацію – Американську федерацію споживачів (CFA) зі штаб-квартирою у Вашингтоні. Її було створено для просування інтересів споживачів за допомогою досліджень, пропаганди та освіти. Сьогодні близько 300 із цих груп беруть участь у Міжнародній федерації і управляють нею через своїх представників в Раді директорів організації. Основні цілі CFA – це координація програм захисту споживачів щодо низької якості товарів, високих цін на продукти харчування, а також медичних препаратів, медичного обслуговування, електроенергії та палива [287].

Країни Європи. Громадські споживчі організації – вкрай важливий елемент у механізмі захисту прав споживачів у Європі. Вони мають національну та наднаціональну природу (наприклад, на рівні ЄС – це Консультативна група європейських споживачів.

Система захисту прав споживачів у ЄС та деяких інших європейських країнах, що не є членами ЄС, ґрунтується на трьох важливих елементах, серед яких й активна участь громадських організацій споживачів (до неї також включено такі елементи: 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») [106].

На європейському континенті першою країною, у якій з'явилася організація із захисту прав споживачів, була Норвегія – це Рада споживачів Норвегії (1953 р.). У 1954 р. було створено Голландську раду споживачів.

У Німеччині поряд із державними органами та відомствами ключову роль у сфері захисту прав споживачів відіграють приватні організації (у тому числі з державним фінансуванням). Держава не лише передає частину своїх контрольних повноважень громадському сектору, але й забезпечує відповідне фінансування для виконання цих повноважень (наприклад, майже 2/3 витрат Ради споживачів Німеччини, яка об'єднує 30 організацій, покриваються за рахунок урядових субсидій). Але, незважаючи на велику частку державного фінансування, ці організації є незалежними та діють виключно відповідно до закону в інтересах споживачів.

Важливу роль у системі захисту прав споживачів у ФРН відіграють центри захисту прав споживачів (Verbraucherzentrale), що є громадськими організаціями, які надають консультаційні послуги споживачам та здійснюють представництво їх інтересів. Вони функціонують у кожній із 16 федеральних земель Німеччини і об'єднані у Федеральне об'єднання центрів захисту прав споживачів (Verbraucherzentrale Bundesverband), створене у 2000 р. Мета центрів – інформування споживачів щодо приватного споживання, надання консультацій, підтримки, а також правової допомоги [54].

У Німеччині не прийнято спеціального законодавства, яке б регулювало діяльність недержавних утворень у сфері захисту прав споживачів. Правовою основою їхньої діяльності є загальні положення, що діють і для громадських організацій в інших сферах – нормативно правові приписи, які містяться у § 21–79 Цивільного кодексу Німеччини, § 51–54 Положення про податки, Закон «Про інформування споживачів» (2007 р.) та ін. Поряд із державними органами та відомствами ключову роль у сфері захисту прав споживачів відіграють приватні організації (в тому числі з державним фінансуванням). Держава не лише передає частину своїх контрольних повноважень громадському сектору, але й забезпечує відповідне фінансування для виконання цих повноважень.

Незважаючи на велику частку державного фінансування, ці організації є незалежними та діють виключно відповідно до закону в інтересах споживачів 9, с. 16].

Умовою реєстрації громадського об'єднання як союзу захисту споживачів, є відсутність у його статуті пунктів, що дозволяють йому отримувати прибуток від інформування і консультації, в тому числі з питань захисту прав споживачів, громадян, інтереси яких він представляє. При цьому консультації у цій сфері не можуть бути тимчасовими [146].

Громадські об'єднання у Німеччині, зареєстровані Федеральним відомством юстиції як союзи захисту споживачів, наділені правом, відповідно до законів «Про боротьбу із недобросовісною конкуренцією» і «Про негативні позови», подавати позови щодо захисту прав споживачів, якщо загальні умови укладання угоди або ділові практики позивача порушують «Загальний закон про рівноправність» (2006 р.).

Прикладом реалізації громадським об'єднанням повноважень представляти інтереси споживачів у суді є рішення Апеляційного суду Берліна від 01.02.2018 р. 2 U 66/17 про визнання антиконкурентним рішення постачальника енергії Enstroga AG у загальному інформаційному листі [301]. У вищезазначеному рішенні зазначалося, що проект листа про підвищенні тарифу був спеціально розроблений, щоб відвернути одержувачів від їх спеціального права на припинення і ввести їх в оману. Постачальник енергії Enstroga AG направив лист своїм клієнтам в березні 2016 р. за заголовком «Добре поінформований з ENSTROGA», який називався «Загальна інформація про бізнес і ціноутворення». При найближчому розгляді, однак, виявилось, що інформація про збільшення місячної базової ціни становить з 5,84 євро до 19,99 євро. Тільки в останньому розділі було посилення на спеціальне право припинення споживача в результаті підвищення ціни. Споживчий центр оцінив цю форму розкриття інформації про підвищення тарифів як непрозору і подав позов у районний суд Берліна. Він був задоволений рішенням від

30.06.2017, Az.16 О 483/16, посилаючись на те, що інформаційний лист клієнтам не відповідає чинному законодавству, згідно з яким споживачі повинні бути проінформовані про зміни в контракті та про результат припинення в прозорому і зрозумілому вигляді, щоб вони могли адаптуватися до оголошених змін і реалізувати свої права [208, с. 156-157].

Система захисту прав споживачів у країнах Північної Європи є ефективною, доступною. Громадські організації – важлива складова цієї системи. У Норвегії засновано Раду із захисту прав споживачів, яка надає споживачам необхідну допомогу (юридичну, посередницьку та ін.), лобіює інтереси споживачів в органах влади. З метою визначення якості товарів Рада також здійснює тестування різних товарів, про що публікуються звіти. Серед некомерційних консультативних органів із захисту прав споживачів у Данії необхідно виділити: Forbruger Europa – консультативний орган, що допомагає споживачам, які купують або вже придбали товар у країнах ЄС, а також у Норвегії та Ісландії; Klagerudenfor EU консультативний орган, що допомагає споживачам, які купують або вже придбали товар у країнах поза межами Євросоюзу, Норвегії та Ісландії.

У Швеції також існує багато організацій, які здійснюють безкоштовну допомогу та консультацію споживачів. Для надання допомоги споживачам при більшості комун (муніципалітетів) організовано Консультаційні центри з питань споживачів, у яких професійно (здебільшого це здійснюють юристи) консультують громадян з питань, пов'язаних з правами споживачів. У деяких комунах або районах міст допомогу з аналогічних питань надають в Інформаційних офісах цивільних прав (Medborgarkontor). Необхідно назвати й інші організації, наприклад, Споживче Банківське та фінансове бюро (Konsumenternas Bankoch finansbyrå), Споживче Бюро з питань страхування (Konsumenternas Försäkringsbyrå). Ці некомерційні

організації дають споживачам важливу і незалежну об'єктивну інформацію [147].

У ст. 36 Основного Закону нашої держави зазначається, що « в Україні гарантується право на свободу об'єднання у політичні партії та громадські організації для здійснення і захисту своїх прав та свобод і задоволення політичних економічних, соціальних, культурних та інших інтересів, за винятком обмежень, встановлених законом в інтересах національної безпеки і громадського порядку охорони здоров'я населення або захисту прав та свобод інших людей». У п. 3 ст. 42 Конституції України зазначено: «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій» [77]. Тобто, захист прав споживачів є не лише завданням держави, але і громадянського суспільства».

Створення та діяльність громадських організацій в Україні регулюється Законом України «Про об'єднання громадян». За цим Законом «громадською організацією є об'єднання громадян для задоволення та захисту своїх законних соціальних, економічних, творчих, вікових, національно-культурних, спортивних та інших спільних інтересів громадян» [155]. На сьогоднішній день кількість громадських організацій в Україні становить більше 30000, найпоширенішою сферою їх діяльності є «розроблення та впровадження освітніх і навчальних програм, абсолютна більшість громадських організацій протягом останніх років брала участь у тій або іншій програмній діяльності».

Закон України «Про громадські об'єднання» визначає «правові та організаційні засади реалізації права на свободу об'єднання, гарантованого Конституцією України та міжнародними договорами України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, порядок утворення, реєстрації, діяльності та припинення громадських об'єднань». Принципами створення і діяльності громадянських об'єднань

є «добровільність, самоврядність, вільний вибір території діяльності; рівність перед законом; відсутність майнового інтересу їх членів (учасників); прозорість, відкритість та публічність». Гарантії права на свободу об'єднання визначені ст. 5 Закону України «Про громадські об'єднання», в ній зазначається, що «ніхто не може бути примушений до вступу у будь-яке громадське об'єднання. Належність чи неналежність до громадського об'єднання не може бути підставою для обмеження прав і свобод особи або для надання їй органами державної влади, іншими державними органами, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування будь-яких пільг і переваг».

Хто ж може бути членом та засновником громадських об'єднань? Чи це будь-які особи, чи є певні обмеження? Відповідь на це питання можна дати, проаналізувавши розділ 2 Закону України «Про громадські об'єднання».

У законодавстві України встановлено, що «засновниками громадської організації можуть бути громадяни України, іноземці та особи без громадянства, які перебувають в Україні на законних підставах, які досягли 18 років, а молодіжної та дитячої громадської організації – 14 років. Засновниками громадської спілки можуть бути юридичні особи приватного права, у тому числі громадські об'єднання зі статусом юридичної особи. Засновниками громадської спілки не можуть бути політичні партії, а також юридичні особи, щодо яких прийнято рішення щодо їх припинення або які перебувають у процесі припинення Кількість засновників громадського об'єднання не може бути меншою, ніж дві особи» [155]. Членами громадської організації можуть бути «громадяни України, іноземці та особи без громадянства, які перебувають в Україні на законних підставах, які досягли 14 років. Вік членів молодіжної, дитячої організації визначається її статутом у межах, встановлених законом».

Говорячи про такий інститут суспільства, як громадське об'єднання,

необхідно, перш за все, дати визначення поняттю «громадянські об'єднання». У Законі України «Про громадські об'єднання» визначено, що громадське об'єднання – це «добровільне об'єднання фізичних осіб та/або юридичних осіб приватного права для здійснення та захисту прав і свобод, задоволення суспільних, зокрема економічних, соціальних, культурних, екологічних, та інших інтересів» [155]. О. В. Лісовець пропонує під громадським об'єднанням вважати «об'єднання, створене за ініціативою і на основі вільного волевиявлення громадян, яке не є безпосереднім структурним підрозділом державного закладу, але може функціонувати за його підтримки, у т.ч. матеріально-фінансової, і не має на меті отримання прибутку та розподіл його між членами об'єднання» [94, с. 10].

Громадське об'єднання за організаційно-правовою формою утворюється як громадська організація або громадська спілка. Тобто Закон України «Про громадські об'єднання» класифікує громадські об'єднання саме за організаційно-правовою формою та визначає відмінності у правовому статусі обох форматів. Громадська організація – це громадське об'єднання, засновниками та членами (учасниками) якого є фізичні особи. Громадська спілка – це громадське об'єднання, засновниками якого є юридичні особи приватного права, а членами (учасниками) можуть бути юридичні особи приватного права та фізичні особи. Обов'язковим для громадського об'єднання є наявність статуту та найменування, форма якого встановлюється законом, також громадське об'єднання, яке має намір здійснювати діяльність зі статусом юридичної особи, підлягає реєстрації в порядку, визначеному Законом України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців», з урахуванням особливостей, установлених Законом «Про громадські об'єднання» [155].

Так, об'єднання споживачів мають право: «вивчати споживчі властивості продукції, попит на неї, проводити опитування населення для

виявлення громадської думки про якість товарів, що випускаються і реалізуються, та ціни на них; проводити самостійно або звертатися до уповноважених державних органів щодо проведення експертизи та випробування продукції; одержувати від органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування інформацію, необхідну для реалізації своїх цілей і завдань; сприяти відповідним державним органам у здійсненні контролю за якістю продукції та обслуговування; надавати юридичну і консультаційну допомогу споживачам згідно із законодавством; вносити пропозиції щодо розроблення нормативних документів, які встановлюють вимоги до якості продукції; представляти і захищати інтереси споживачів в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування згідно із законодавством; вносити органам виконавчої влади і суб'єктам господарювання пропозиції про заходи щодо підвищення якості продукції, про тимчасове зупинення випуску та реалізації продукції, яка не відповідає встановленим вимогам щодо якості, про припинення виробництва, вилучення з реалізації продукції, що становлять небезпеку для життя, здоров'я та майна громадян або завдають шкоди навколишньому природному середовищу, фальсифіковану та дефектну продукцію, а також про коригування цін, встановлених з порушенням законодавства; звертатися з позовом до суду про визнання дій продавця, виробника (підприємства, що виконує їх функції), виконавця протиправними щодо невизначеного кола споживачів і припинення цих дій».

Громадське об'єднання, яке має намір здійснювати діяльність без статусу юридичної особи, повідомляє про своє утворення уповноважений орган з питань реєстрації протягом 60 днів з дня його утворення [155].

Для досягнення цілей і вирішення своїх завдань громадські об'єднання мають бути наділені необхідним обсягом прав. Так, основними правами громадських об'єднань є: «вільно поширювати інформацію про свою діяльність, пропагувати свою мету (цілі);

Звертатися у порядку, визначеному законом, до органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, їх посадових і службових осіб з пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями), скаргами; одержувати у порядку, визначеному законом, публічну інформацію, що знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації; брати участь у порядку, визначеному законодавством, у розробленні проектів нормативно-правових актів, що видаються органами державної влади, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування і стосуються сфери діяльності громадського об'єднання та важливих питань державного і суспільного життя; проводити мирні зібрання; здійснювати інші права, не заборонені законом; брати участь у порядку, визначеному законодавством, у роботі консультативних, дорадчих та інших допоміжних органів, що утворюються органами державної влади, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування для проведення консультацій з громадськими об'єднаннями та підготовки рекомендацій з питань, що стосуються сфери їхньої діяльності» [260].

Український незалежний центр політичних досліджень зазначає, що «європейська практика визначає обсяг прав громадських об'єднань за принципом «дозволене все, що не заборонене законом», отже громадські об'єднання вправі здійснювати будь-яку діяльність, якщо вона не обмежена відповідними законами. Висловлюється думка, що законодавство України, що регулює діяльність громадських об'єднань, «відповідає європейській традиції зауважуючи, що перелік прав громадських об'єднань не є вичерпним, і для досягнення своєї мети (цілей) громадське об'єднання має право здійснювати інші права, не заборонені законом» [239].

У статті 22 Закону України «Про громадські об'єднання» висвітлюється зв'язок держави з громадськими об'єднаннями, а також

«засади взаємодії громадських об'єднань з органами державної влади, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування. Держава забезпечує додержання прав громадських об'єднань. Втручання органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, їх посадових та службових осіб у діяльність громадських об'єднань, так само, як і втручання громадських об'єднань у діяльність органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, їх посадових та службових осіб – не допускається, крім випадків, передбачених законом».

Важливим питанням з'ясування політико-правової природи об'єднань споживачів є визначення їх впливу на державу. Зокрема, виокремлюють такі напрямки такого впливу: «громадські об'єднання споживачів беруть участь у формуванні представницьких (законодавчих) органів держави та місцевого самоврядування; ефективність виконання державою своїх функцій певною мірою залежить від громадських об'єднань споживачів; представники громадських об'єднань споживачів можуть включатися до складу колегіальних державних органів з правом вирішального голосу тощо».

Все це є свідченням того, що громадські об'єднання споживачів мають особливий статус: «з одного боку, вони є громадськими організаціями, оскільки утворюються громадянами на добровільних засадах для здійснення і захисту своїх прав і свобод та задоволення політичних, економічних, соціальних, культурних та інших інтересів, а з іншого – органами держави, оскільки наділені владними повноваженнями для здійснення певних державних завдань і функцій. Ця подвійна природа об'єднань споживачів визначає їх специфічний політико-правовий статус» [208, с. 156–157].

У Законі України «Про захист прав споживачів» громадським організаціям споживачів присвячено окремий розділ, де у п. 3 ст. 24

зазначається, що держава підтримує діяльність об'єднань споживачів. Такі організації поділяються на громадські організації споживачів, правозахисні організації, організації, що опікуються правами пацієнтів, тощо.

Наприкінці 1970 р. громадський рух споживачів з'явився в Україні. Перші споживчі центри з'явилися в Одесі, Києві, Донецьку, Дніпропетровську, Харкові. Крім того, у 1989 році була заснована громадська, неурядова і неполітична організація «Українська асоціація споживачів», що діє і сьогодні, вирішуючи такі завдання: «створення в Україні консультаційно-експертної бази, лабораторій і центрів якості в регіонах; незалежне вивчення якості споживчих товарів; інформаційне обслуговування споживачів; надання професійної юридичної допомоги громадянам; розвиток руху споживачів за свої права на всій території України». Ця споживча громадська організація є членом Міжнародної організації споживачів. Згодом, у 2003 р. було створено Всеукраїнську громадську організацію «Союз споживачів України», яка сьогодні об'єднує осередки в усіх регіонах України та налічує у своїх лавах десятки тисяч членів.

До найбільш відомих і численних громадських організацій, які опікуються захистом прав споживачів, є: Українська асоціація споживачів; Центр Споживчих Ініціатив; Всеукраїнська громадська організація «Асоціація споживачів «Громадський контроль якості, стандартів, безпеки продукції»; Всеукраїнська громадська організація «Якість життя». Основними завданнями Асоціації є: «інформування громадськості про права споживачів; консультаційно-інформаційна робота із споживачами; сприяння задоволенню претензій споживачів в судовому та досудовому порядку; правовий захист споживачів та надання відповідних консультацій, звернення з позовами до судових органів; представництво інтересів споживачів у судах; захист інтересів споживачів у судах із висвітленням результатів розгляду справ засобами

масової інформації; звернення до правоохоронних органів та органів державного управління про притягнення до відповідальності осіб, винних у порушенні прав споживачів; посередництво у вирішенні спорів за участю споживачів; проведення порівняльних випробувань товарів; узагальнення практики вирішення спорів за участю споживачів, аналіз чинного законодавства України з метою внесення пропозицій до органів законодавчої та виконавчої державної влади щодо вдосконалення законодавства; внесення пропозицій до державних органів та суб'єктів господарської діяльності про заходи щодо підвищення якості товарів (робіт, послуг), про тимчасове зупинення випуску та реалізації товарів (робіт, послуг), які не відповідають встановленим вимогам щодо якості, про припинення виробництва, вилучення з реалізації та продажу товарів (робіт, послуг), що становлять небезпеку для життя, здоров'я та майна громадян або завдають шкоди навколишньому природному середовищу, а також про скасування цін, встановлених із порушенням чинного законодавства» .

Так, з ініціативи та за сприяння Української асоціації споживачів прийнятий перший стандарт (Стандарт організацій України Кодекс захисту прав споживачів – СОУ КЗПС 74.9-02568182-0012012) з проведення споживчої експертизи «Споживча експертиза продукції: товарів, робіт та послуг. Основні положення. Організація, порядок проведення та оформлення результатів» Вказаний стандарт прийнятий на виконання та відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про Загальнодержавну програму адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу» та Директиви Європарламенту і Ради ЄС від 25 травня 1999 року про деякі аспекти продажу споживчих товарів і пов'язаних з ними гарантій.

Громадське об'єднання «ПУЛЬС» створено Всеукраїнською федерацією споживачів та іншими споживчими організаціями у рамках

реалізації проекту Європейського Союзу та Програми Розвитку ООН в Україні «Спільнота споживачів і громадські об'єднання». Метою ВФС «ПУЛЬС» є: «об'єднання зусиль споживчих об'єднань з різних регіонів України для ефективного захисту законних прав споживачів, вдосконалення чинного законодавства в цій сфері, просування інтересів споживчої спільноти, рівного доступу всіх споживачів до доброякісних та безпечних товарів, робіт і послуг, включаючи жителів віддалених селищ і містечок, людей з обмеженими фізичними можливостями для задоволення їхніх споживчих потреб і підвищення рівня стандартів споживання» [202]. До завдань ВФС «Пульс» належить: «сприяння розвитку інформаційного поля для споживачів, систематичної споживчої освіти дітей і молоді, правової просвіти широкого кола громадян, поширенню практики ефективного відстоювання споживачами своїх законних прав, створенню соціальної реклами в інтересах споживачів, а також зміцненню потенціалу громадських об'єднань споживачів та їхнього партнерства з конс'юмерськими організаціями Європейського Союзу й світу» [202].

У 2006 р. за ініціативою Європейського Союзу та Програми розвитку ООН було започатковано проект «Спільнота споживачів та громадські об'єднання», який реалізується у чотирьох взаємопов'язаних напрямках: «поширення в Україні європейського досвіду та практик захисту споживачів, незалежного тестування та інформування про безпеку товарів та послуг; покращення доступу до споживчої інформації; розвиток споживчої освіти; сприяння розвитку механізмів реалізації прав споживачів». У рамках реалізації цього проекту створено Портал Споживача, яке є джерелом практичної споживчої інформації, зокрема, стосовно якості та безпеки товарів та послуг, а також отримати практичні щодо вирішення виникаючих проблем. На порталі також розміщено інформацію про організації громадянського суспільства та державні

органи, що опікуються захистом споживачів. Крім того, проект «Спільнота споживачів та громадські об'єднання» проводить загальнонаціональну соціальну рекламну кампанію, покликану підвищити споживчу свідомість українських громадян, проводить семінари для журналістів, видає та розповсюджує брошури та листівки з широкого кола споживчих питань. Також, проект розробляє стратегію створення пілотного інформаційного центру для споживачів та громадських об'єднань.

Виходячи з поставленої мети, основними завданнями споживчої освіти є: «сприяння розбудові громадянського суспільства; підвищення рівня споживчої компетентності школярів; організація цілісної системи споживчого навчання та виховання; формування вміння робити свідомий вибір якісних товарів та послуг; сприяти доступу учнів до інформації, яка необхідна для здійснення раціонального вибору відповідно до індивідуальних потреб; вироблення норм толерантної поведінки; формування навичок оформлення ділових паперів, пов'язаних із захистом прав споживачів; розвиток громадської та споживчої ерудиції; формування вміння узгоджувати власні дії з інтересами громади». Також спільно із Міністерством освіти та науки України розроблено концепції споживчої освіти для середньої та вищої школи.

Важливим напрямком проекту «Спільнота споживачів та громадські об'єднання» є моніторинг, аналіз та консолідація судових практик у сфері «захисту прав споживачів, зокрема справ щодо захисту невизначеного кола споживачів, готує та розповсюджує публікації щодо кращих адвокатських практик у цій сфері, сприяє активному обміну інформацією між юристами громадських споживчих організацій [121].

Отже, понад 100 років потому у США було покладено початок масовому руху споживачів, який сьогодні об'єднує майже дві сотні громадських організацій більшої половини країн світу. Сьогодні цей рух

має велике значення в економічній, суспільній та політичній сферах багатьох країн світу. Досвід діяльності громадських організацій у розвинених країнах, які опікуються захистом прав споживачів, можна констатувати, що до їх функцій віднесено, переважно, інформаційно-просвітницьку діяльність щодо моніторингу споживчого ринку та надання споживачам консультацій.

Поступово до нього залучається й Україна. На жаль, в Україні ще не досягнуто належного для сучасної демократичної правової держави рівня партнерства між державою та громадянським суспільством у сфері захисту прав споживачів. Значним кроком, який здійснено в останні роки у цьому напрямку, є прийняття Закону України «Про громадські об'єднання» (2013 р.), який має допомогти громадським організаціям розкрити свій потенціал повною мірою. У 2017 р. в Україні затверджено Концепцію державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 р. Для реалізації заходів, передбачених цим документом, залучаються багато суб'єктів, у тому числі громадські організації. З метою ефективної реалізації передбачених заходів доцільним є звернення до зарубіжного досвіду участі громадських організацій у створенні високого рівня захисту прав споживачів.

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.

3.3. Судовий захист прав споживачів у сфері надання послуг

Конституція України у ст. 64 забезпечує право кожного, будь-то громадянина, іноземців чи осіб без громадянства, на «звернення до суду щодо захисту своїх прав та на правову допомогу. Таке право не може бути обмежене за жодних обставин» [77]. При цьому слід зазначити, що держава «дбає про захист життя та здоров'я її громадян, зокрема й за споживання продукції харчового, побутового, виробничо-технічного призначення та при наданні послуг. Основним параметром таких послуг названо їхню якість», що передбачено Основним Законом.

На думку О. В. Зверева, судовий захист є найбільш ефективною і цивілізованою формою захисту, відбувається у загальних судах за правилами цивільного судочинства у порядку позовного провадження за позовами фізичних осіб, що є споживачами товарів, робіт і послуг. Тобто лише фізичним особам надано право звернення до суду за захистом своїх споживчих прав [56, с. 94]. П. Ф. Єлісейкін розглядає «право на судовий захист як суб'єктивне та конституційне право. У зв'язку із цим автор вважав, що право на судовий захист є можливістю вимагати звіт про свою поведінку від іншого суб'єкта правовідносин, що відбувається в межах особливого, охоронного за своєю природою правовідношення» [50, с. 5]. Також на судовий захист прирівнюється до «права на правосуддя або на судові рішення». Також висловлюється думка, що «кожен громадянин має право на захист своїх інтересів, суб'єктивних прав, на правосудне рішення» [44, с. 64].

У загальному вигляді право на захист можна визначити як «надану уповноваженій особі можливість застосування заходів правоохоронного характеру для відновлення її порушеного права або права, що оскаржується» [18, с. 142]. На думку окремих учених, забезпеченість суб'єктивного права можливістю «державного примусу є його

невід'ємною якістю, і така можливість існує не паралельно з іншими, закріпленими в суб'єктивному праві можливостями, а властива їм самим, тому що без цього вони не були б юридичними можливостями» [126, с. 31].

Підсумовуючи вищевикладене, можна зазначити, що судовий захист є комплексним поняттям, яке може бути визначене як «гарантоване Конституцією України право на звернення до судових органів у разі порушення права та/чи законного інтересу особи. Процесуальний аспект права на судовий захист полягає у встановленні спеціальної процедури реалізації такого права та дозволяє визначити його як право на звернення досудових органів».

Закон «Про захист прав споживачів» передбачає право безпосереднього звернення до суду по захист прав, не передбачаючи досудової процедури врегулювання споживчих спорів. Для України поширеною є практика судового захисту прав споживачів послуг, яка здійснюється на підставі індивідуальних позовів.

Так, судовий захист пов'язаний з іншими формами захисту, зокрема, існує думка, що «спор про право, а отже, розгляду в межах судового провадження, є відмова продавця (виконавця послуг) замінити товар (зменшити його ціну, відшкодувати збитки)». Приймаючи це до уваги слід мати на увазі, що «безпосередній зв'язок судового захисту споживчих прав з самозахистом як безпосереднім пред'явленням претензій до продавця або виробника неякісної продукції. Це не підтверджується судовою практикою в справах про захист прав споживачів, оскільки українські суди, вирішуючи справи, керуються конституційним положенням про підсудність їм спорів щодо всіх правовідносин, котрі виникають у суспільному житті, – згідно з тлумаченням Конституційного Суду України (рішення в справі за зверненням жителів міста Жовті Води щодо офіційного тлумачення

ст. ст. 55, 64, 124 Конституції України). Однак такий розрив природних зв'язків вказаних форм захисту призводить до уникнення досудового (альтернативного) розв'язання спору про право, що негативно позначається на термінах розгляду щодо захисту споживчих прав, формування одноманітної доброї практики розгляду їх» [231].

Розглянемо новітню практику Верховного Суду, пов'язану із застосуванням Закону України «Про захист прав споживачів» із спорів, що виникають з договорів надання послуг.

До рішень Верховного Суду за 2018 р. зі спорів щодо договорів надання послуг належать:

постанова Великої Палати Верховного Суду № 74218787 від 8 квітня 2018 року, що стосується порушення правил постачання електроенергії [142]. У Правилах користування електричною енергією (з 11.06.2018 р. вона вже втратила чинність) зазначається, що «постачальники електричної енергії за регульованим тарифом на закріпленій території не мають права відмовити споживачу або субспоживачу, електроустановки якого розташовані на цій території, в укладенні договору, за умови дотримання вимог законодавства України, зокрема цих Правил та інших нормативно-технічних документів. За вимогами пункту 5.3 Правил постачальник електричної енергії за регульованим тарифом зобов'язаний надати на розгляд проект договору про постачання електричної енергії протягом 7 робочих днів для споживачів із приєднаною потужністю до 150 кВт та протягом 14 робочих днів для споживачів із приєднаною потужністю 150 кВт та більше від дати прийняття від споживача документів, зазначених у пункті 5.4 цих Правил. Відмова відповідача у здійсненні дій щодо укладення договору про постачання електричної енергії з посиланням на існуючий договір з попереднім власником не ґрунтується на вимогах закону та

порушує права нового власника щодо реалізації ним свого права власності на належне йому нерухоме майно)» [13].

постанова Великої Палати Верховного Суду № 73657814 від 24 квітня 2018 р. щодо визначення юрисдикції спору про «відшкодування збитків за відбір електроенергії ФОП чи особою – ЦПК України (позовні вимоги ПАТ пред'явлені до однієї і тієї ж особи, яка перебуває у різних правових статусах – фізичної особи та фізичної особи-підприємця. Апеляційний суд не врахував особливостей правового статусу відповідача та, що останній саме як фізична особа має нести відповідальність за завдані позивачу збитки)» [138];

постанова Великої Палати Верховного Суду № 77910919 від 7 листопада 2018 р. про «визнання права на забезпечення та встановлення споживачам індивідуальних газових лічильників» [139]. У ній, зокрема, зазначається, що «скільки позивачі сплачували за газопостачання за встановленими тарифами, в яких були передбачені витрати на встановлення лічильників газу, у тому числі безпосередньо індивідуальних, то відповідач зобов'язаний надавати послуги, які оплачені позивачами, та відповідно до ч. 1 ст. 6 Закону України «Про забезпечення комерційного обліку природного газу» «зобов'язаний забезпечити встановлення лічильників газу для населення, що проживає у квартирах, у яких газ використовується тільки для приготування їжі, – до 1 січня 2018 р., так як розгляд справи по суті завершився до внесення змін щодо строку встановлення лічильників таким споживачам)»;

постанова Великої Палати Верховного Суду № 78376851 від 28 листопада 2018 р. [140] про «юрисдикцію справи про визнання вкладником за договором банківського вкладу». У судовому рішенні зазначається, що «позовні вимоги стосуються не виконання уповноваженою особою Фонду повноважень Фонду, а представництва банку у приватноправових, цивільних правовідносинах, способи захисту

інтересів позивача у яких можуть відбуватися лише у межах цивільного судочинства. При розгляді справи суд має дослідити, чи виникли договірні правовідносини між позивачем та Банком, чи між вказаними сторонами, а не з Фондом, існують інші зобов'язання»;

постанова Великої Палати Верховного Суду № 78977374 від 5 грудня 2019 р. щодо «визначення юрисдикції вирішення спору про порушення правил користування електроенергією» [137]. У судовому рішенні зазначається, що «спір виник між «споживачем та постачальником електроенергії, які відповідно до договору є юридичними особами: ТОВ та ПАТ «Київобленерго», акт про порушення правил користування електричною енергією складено відносно ТОВ «Арслан» як споживача». Розгляд цього спору віднесено до юрисдикції господарського судочинства»;

постанова Великої Палати Верховного Суду № 78680719 від 12 грудня 2018 р. [141]. У цій постанові зазначається, що «неправомірним є видача виконавчого листа на примусове виконання рішення третейського суду у справі за позовом банку до особи, яким стягнуто заборгованість за кредитним договором, оскільки вирішення спорів щодо захисту прав споживачів не є компетенцією третейського суду. Зазначено також, що ці обмеження не стосуються поручителя, оскільки договір поруки не є споживчим договором, а сторона такого договору не є споживачем, оскільки вказаний договір не направлений на задоволення особистих потреб поручителя. Проведення грошових розрахунків за кредитним договором чи їх нездійснення згідно з умовами такого договору, незалежно від валюти кредитування, свідчить, що такі правовідносини мають суто цивільно-правовий, приватний характер та не можуть бути віднесені до таких, які мають публічно-правове значення, є публічно значимі відносини за наявності лише єдиної ознаки – визначення засобу платежу в іноземній валюті. За викладених обставин Велика Палата

Верховного Суду відступає від правового висновку, викладеного у постанові Верховного Суду України від 21 жовтня 2015 р. у справі № 6-831цс15».

До рішень Верховного Суду за 2018 р. зі спорів, пов'язаних із застосуванням Закону України «Про захист прав споживачів», належать:

постанова Великої Палати Верховного Суду № 74506058 від 15 травня 2018 р. щодо «відшкодування шкоди внаслідок затримки авіакомпанією МАУ рейсу»;

постанова Великої Палати Верховного Суду № 74809487 від 13 червня 2018 р.. У цьому судовому рішенні розглядаються вимоги особи з підстав захисту прав споживачів про визнання дій Кабінету Міністрів України щодо незаконного збільшення ціни на природний газ власного видобутку, що використовується для потреб населення України, геноцидом Українського народу, а також визнання незаконною постанову Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про покладення спеціальних обов'язків на суб'єктів ринку природного газу (відносини у перехідний період)» «в силу її невідповідності Конституції України, визнання не чинною постанови Кабінету Міністрів України – адміністративна юрисдикція (визначення юрисдикції, до якої належить розгляд цього спору, слід проводити з урахуванням предметного та суб'єктного критеріїв, а не підстав позову)»;

постанова Великої Палати Верховного Суду № 75286972 від 20 червня 2018 р. про «повернення суми чистих внесків за угодою за умови розірвання договору та черговості (вирішуючи спір про стягнення коштів – чистих внесків за Угодою на користь позивача, суд повинен установити: чи розірвано таку угоду та чи настала черга позивача – учасника системи для повернення чистих внесків». Зокрема, з'ясувати номер групи, з якою об'єднано Угоду позивача відповідно до пункту 1.4 додатку № 2 до Угоди, склад її учасників; установити, з ким з учасників групи угоди

розірвано, з яких підстав та з урахуванням яких обставин, а також чи виплачено зазначеним особам, грошові кошти відповідно до умов Угоди);

постанова Великої Палати Верховного Суду № 77910919 від 17 листопада 2018 р. про «визнання права на забезпечення та встановлення споживачам індивідуальних газових лічильників (про цю постанову мова велася раніше)»;

– постанова Великої Палати Верховного Суду № 78680719 від 12 грудня 2018 р. (про цю постанову мова велася раніше) [13].

Важливим є рішення Верховного Суду № 73054749 від 21 березня 2018 р. про звільнення їх від сплати судового збору, про що мова йшла раніше.

Тривалий час залишалось невизначеним питання звільнення від сплати судового збору позивачів у справах про захист прав споживачів довго. Необхідно зазначити, що Закон України «Про захист прав споживачів» містить норму, яка передбачає звільнення споживачів від сплати судового збору (раніше – мита). Судова практика сформувала два протилежних погляди на це питання.

Практики, за якою на споживачів покладался обов'язок сплачувати судовий збір, є наступні рішення, базувалася на посиланні до змісту ст. 5 Закону України «Про судовий збір» (зміни до неї в цій частині прийняті пізніше, ніж закон «Про захист прав споживачів»), яка передбачала, що «з 1 вересня 2015 р. споживачі за позовами, пов'язаними з порушенням їхніх прав, не належать до суб'єктів, які звільняються від сплати судового збору під час розгляду справи в усіх інстанціях, тому посилання заявників на положення закону «Про захист прав споживачів» не можна брати до уваги». При цьому більшість суддів Вищого спеціалізованого суду з розгляду цивільних і кримінальних справ вважали, що «оскільки ст. 5 Закону України «Про судовий збір» не містить вичерпного переліку пільг щодо сплати судового збору, то при визначенні таких пільг слід

керуватися іншим законодавством України, в тому числі і ст. 22 Закону України від 22 травня 1991 р. № 1023-XII «Про захист прав споживачів». При цьому позивачі, «які звільнені від сплати судового збору, при пред'явленні окремих позовів звільняються від сплати судового збору не лише при пред'явленні позову, а й при поданні апеляційних чи касаційних скарг, заяв про перегляд судових рішень у зв'язку з нововиявленими обставинами та Верховним Судом України». Підтвердження такого підходу є посилання на п. 7 постанови пленуму Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ від 17 жовтня 2014 р. № 10 «Про застосування судами законодавства про судові витрати», яким судам надавалось саме таке роз'яснення. 6 вересня 2017 р. прийняттям Судовою палатою у цивільних справах Верховного Суду України Постанови № 6-185цс17 була розглянута справа щодо «позову позичальника (споживача) до публічного акціонерного товариства «Райффайзен Банк Аваль» про визнання недійсними кредитного та іпотечного договорів». У цій постанові Верховного Суду України було зазначено, що «споживач, право якого порушене і який у зв'язку саме з цим подає позов, відповідно до ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів», звільняється від сплати судового збору за подання саме позовної заяви до суду першої інстанції, та має обов'язок щодо сплати судового збору при вчиненні відповідних дій у всіх інших судових інстанціях та у Верховному Суді України». Оскільки споживач не звільняється від сплати судового збору за подання до суду інших документів як окремих об'єктів справляння судового збору, зокрема апеляційної, касаційної скарг, заяви про перегляд судового рішення Верховним Судом України, то у таких випадках він зобов'язаний сплатити судовий збір у розмірі ставки, визначеної відповідно до ст. 4 Закону України від 8 липня 2011 р. «Про судовий збір».

У зв'язку з зазначеним доречно нагадати припис ст. 360-7 ЦПК України, згідно з яким «висновок щодо застосування норм права, викладений у постанові ВСУ, має враховуватися іншими судами загальної юрисдикції при застосуванні таких норм права. Суд має право відступити від правової позиції, викладеної у висновках Верховного Суду України, з одночасним наведенням відповідних мотивів. Невиконання судових рішень тягне за собою відповідальність, установлену законом».

Остаточне рішення щодо сплати чи не сплати споживачами судового збору було прийнято Верховним Судом у березні 2018 р. Так, відповідно рішення № 14-57цс18 21 березня 2018 р., яке ухвалила Велика палата Верховного Суду, споживачі звільняються від сплати судового збору в усіх судових інстанціях [58]. Таким чином, Велика Палата Верховного Суду переглянула правову позицію, що раніше висловлювалася Верховним Судом України у 2017 р., наприклад у справах № 6-185цс17 і № 6-916цс17, згідно з якою споживач звільнявся від сплати судового збору лише при поданні позовної заяви та мав сплачувати такий збір за подання до суду, зокрема, апеляційної чи касаційної скарги «як окремих об'єктів справляння судового збору».

В Україні протягом склалась різноманітна практика вирішення справ за позовами про захист прав споживачів, що пояснюється змінами законодавчого регулювання. Категоріями справ щодо захисту прав споживачів були такі: «а) відшкодування збитків, заміна побутової техніки; б) відшкодування збитків, заміна автомобілів; в) відшкодування збитків, заподіяних наданням неякісних послуг, зокрема й з договорів перевезення; г) відшкодування збитків, заподіяних постачанням комунальних послуг неналежної якості; д) справи за скаргами (адміністративними позовами) проти органів державної влади й місцевого самоврядування стосовно захисту справ споживачів. Більшість спорів

супроводжувались вимогами про відшкодування моральної шкоди, що переважно задовольняли суди, однак знижуючи суми відшкодування».

Так, судової практики із захисту багатьох категорій споживчих інтересів просто немає. Найчастіше у судах розглядаються справи формату «продавець-покупець», з приводу придбання побутової техніки, мобільних телефонів, авто тощо [99]. Щодо узагальнення судової практики з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів, то воно було здійснено останній раз у 2013 р. [230].

Розглянемо більш детально проблематику судового захисту прав споживачів фінансових послуг та туристичних послуг. Відповідно до частини четвертої ст. 12 Закону України «Про захист прав споживачів», «фінансова установа під час надання інформації клієнту зобов'язана дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів». У разі ненадання такої інформації суб'єкт господарювання несе відповідальність згідно із статтями 15 і 23 Закону «Про захист прав споживачів» [159].

Частиною 2 ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів» встановлено, що «перед укладенням договорів на відстані продавець (виконавець) повинен надати споживачеві інформацію про: найменування продавця (виконавця), його місцезнаходження та порядок прийняття претензії; основні характеристики продукції; ціну, включаючи плату за доставку, та умови оплати; гарантійні зобов'язання та інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом продукції; інші умови поставки або виконання договору; мінімальну тривалість договору, якщо він передбачає періодичні поставки продукції або послуг; вартість телекомунікаційних послуг, якщо вона відрізняється від граничного тарифу; період прийняття пропозицій; порядок розірвання договору. У судовому засіданні встановлено і цієї обставин не заперечував відповідач, що ним ця інформація позивачу не надавалась. Факт надання інформації повинен бути підтверджений письмово або за допомогою електронного

повідомлення. Інформація, підтверджена таким чином, не може бути змінена продавцем (виконавцем) в односторонньому порядку». Відповідно до п. 1 ч. 7 ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів» у випадку, «якщо надання недоступної, недостовірної, неповної або несвоєчасної інформації про продукцію та про виробника (виконавця, продавця) спричинило: придбання продукції, яка не має потрібних споживачеві властивостей, – споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування завданих йому збитків. Отже, відповідно до рішення суду, позовна вимога щодо розірвання укладеного на відстані договору купівлі-продажу фотоапарату підлягає задоволенню, а вищевказаний договір розірванню» [205].

Статей 60 ЦПК України передбачено, що «кожна сторона зобов'язана довести ті обставини, на які вона посилається як на підставу своїх вимог і заперечень. При вирішенні спорів про захист прав споживачів, тягар доказування обставин, які звільняють від відповідальності за невиконання чи неналежне виконання зобов'язання, в тому числі й за спричинену шкоду, лежить на продавцеві (виготівникові). До фактів, які підлягають доказуванню у справах про захист прав споживачів, насамперед, слід віднести: чи мало місце придбання продукції (замовлення послуги); чи надавалась інформація про товар (послугу) і яка саме; відомості про властивості товару та відповідність їх потребам споживача та вимогам встановлених нормативів; чи мало місце використання товару; чи мало місце заподіяння шкоди, що завдана життю, здоров'ю або майну споживача» [256].

Право на судовий захист споживачів фінансових послуг визначено в ст. 55 Конституції України, яка гарантує «кожному право на оскарження в суді рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб» [77]. Частина 1 ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» прямо вказує на те,

що «захист прав споживачів, передбачених законодавством, здійснюється судом» [159].

Через неоднакову судову практику під час вирішення спорів про фінансові послуги Конституційний Суд України у Рішенні від 10 листопада 2011 р. у справі № 15-рп/2011 роз'яснив, що положення п.п. 22, 23 ст. 1, ст. 11 Закону України «Про захист прав споживачів» необхідно розуміти так, що «їх дія поширюється на правовідносини між кредитором та позичальником (споживачем) за договором про надання споживчого кредиту, що виникають як під час укладення, так і під час виконання такого договору» [184].

Як зазначає В. В. Комаров, «під час аналізу судової практики у спорах захисту прав та інтересів споживачів фінансових послуг слід зауважити, що в цивільному судочинстві в аспекті підвищення його ефективності потрібно виходити з того, що інститути правосуддя та судочинства мають удосконалюватися відповідно до викликів сучасного суспільства, виходячи з такого очевидного цивілізаційного факту, як фундаменталізація прав людини» [71, с. 624].

Незастосування окремими судами до споживачів фінансових послуг законодавства щодо захисту прав споживачів створює неоднакові підходи до визначення територіальної підсудності таких справ за правилами альтернативної підсудності, які законодавчо визначені саме для споживачів фінансових послуг як позивачів.

Відповідно до ст. 110 ЦПК України, позови про захист прав споживачів можуть пред'являтися: «за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача або за місцем заподіяння шкоди чи виконання договору; позови, що виникають із діяльності філії або представництва юридичної особи, можуть пред'являтися також за їх місцезнаходженням; позови, що виникають із договорів, у яких зазначено місце виконання або виконувати яких через їхню особливість можна

тільки в певному місці, можуть пред'являтися також за місцем виконання цих договорів. Проте суди не завжди застосовують дане правило» [256].

Закон України «Про захист прав споживачів» поширює свою дію і на правовідносини з надання громадянам туристичних послуг, вказівка на це міститься у Законі України «Про туризм» [169], де зазначається, що «за договором на туристичне обслуговування одна сторона (туроператор, котрий укладає договір безпосередньо або через турагента) зобов'язується надати на замовлення іншої сторони (туриста) комплекс туристичних послуг (туристичний продукт), а турист зобов'язується його оплатити. Відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування перед туристом несе туроператор».

Суди у порядку цивільного судочинства розглядають справи за позовами про захист прав туриста як споживача туристичних послуг, а також вирішують спори за позовами про стягнення коштів в порядку господарського судочинства. До проблем у цій сфері слід віднести, перш за все, порушення правил підвідомчості та підсудності. Для упорядкування судової практики вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів взагалі, та, відповідно, й у сфері туристичних послуг, позитивний вплив має постанова Верховного Суду України від 3 липня 2013 р. у справі № 6-42. Вона містить наступний правовий висновок: «За змістом ч. 1, 2, 10 ст. 20, ч. 2 ст. 30, ч. 1 та 2 ст. 32, ч. 1 ст. 33 ЗУ «Про туризм», ч. 4 ст. 10 ЗУ України «Про захист прав споживачів», ст. 610 і 611, ч. 5 ст. 653, ч. 1 ст. 901 ЦК України майнову відповідальність несе суб'єкт туристичної діяльності, який порушив законодавство в галузі туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, порушив умови договору між туристом і суб'єктом туристичної діяльності з надання туристичних послуг, та за вини якого замовнику (туристу) завдано збитків. У разі встановлення судом фактів видачі туроператором ваучера,

який є формою письмового договору на туристичне обслуговування, зміни туроператором в односторонньому порядку істотних умов договору на туристичне обслуговування та невжиття ним необхідних заходів про попередження туриста щодо такої зміни, відповідальність за порушення істотних умов договору не може нести інший суб'єкт туристичної діяльності з надання туристичних послуг, ніж туроператор» [149]. Такий висновок повною мірою відповідає положенням міжнародних актів, зокрема ст. 15 Міжнародної конвенції ООН щодо контракту на подорожування (1970 р.), де зазначено, що у разі порушення зобов'язань контракту посередник розглядається як організатор подорожі і несе відповідальність за збиток, що випливає з цього порушення [129].

Розгляд проблем судового захисту прав споживачів туристичних послуг обумовлює звернення до узагальнення судової практики з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів, то воно було здійснено останній раз у 2013 р. [230]. Спираючись на це узагальнення, можна констатувати, що потребує вирішення двох питань: «1) розмежування відповідальності між туроператором і турагентом за майнову і немайнову шкоду, спричинену споживачеві турпослуг; 2) питання відшкодування шкоди при відмові туриста від послуг, оскільки при цьому відсутня турпослуга як така». Судова практика з цього питання передбачає, що «за неналежне виконання своїх зобов'язань туроператор, турагент, інші суб'єкти туристичної діяльності несуть майнову або іншу відповідальність, визначену в договорі у відповідності з чинним законодавством. Вища судова інстанція країни при розгляді справ вказаної категорії рекомендує судам враховувати положення ЦК України, згідно яких до договору на туристичне обслуговування застосовуються загальні положення договору про надання послуг, якщо інше не передбачено законом. Зокрема, за «невиконання і за якість виконання зобов'язання за договором про реалізацію туристичного

продукту, укладеним тур агентом як від імені туроператора, такі ввід власного імені, несе туроператор. Вказане положення відносно туристичного продукту діє незалежно від того, хто повинен надавати ці послуги (звісно, якщо іншим законом або нормативно-правовим актом не передбачено, що відповідальність перед туристом несе третя особа)».

У своєму аналізі Верховний Суд України звертав увагу на проблему застосування Закону «Про захист прав споживачів» до правовідносин між туроператором (турагентом) і туристом, в рамках яких останній відмовляється від послуги, так як послуга фактично не надається. Згідно п. 4 ч. 2 ст. 24 Закону «Про туризм», суб'єкти туристичної діяльності «зобов'язані надавати туристам необхідну і достовірну інформацію про туристичні послуги, права, обов'язки і правила поведінки туристів (екскурсантів), умови страхування, порядок відшкодування спричинених збитків, умови відмови від послуг, правила візового митного режиму, перетину державного кордону та іншу інформацію, передбачену даним Законом».

На практиці, як зазначають представники провідних адвокатських фірм, які здійснюють захист прав споживачів туристичних послуг, споживач не завжди має можливість належним чином оцінити пропозицію та зробити правильний висновок відносно якості послуги. За висновка найвищої судової інстанції, «якість туристичних послуг, відповідно до ч. 15 ст. 20 Закону «Про туризм», повинна відповідати умовам договору на туристичне обслуговування, порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються Законом «Про захист прав споживачів». На думку суду, в «цьому випадку вимоги про відшкодування матеріальної та моральної шкоди слід виходити з визначених законодавцем понять «замовник» і «виконавець» (згідно положень ЦК України). Тобто, якщо фізична особа уклала договір на туристичне обслуговування, між цією особою і туроператором виникли

правовідносини, котрі регулюються Законом «Про туризм», і складовою частиною цих відносин є зміна умов договору, його розірвання (відмови від виконання), невиконання або неналежне виконання (ст. 20 Закону «Про туризм»). У листі ВСУ відзначається, що на правовідносини між туристом і туроператором у випадку відмови туриста від отримання туристичного продукту поширюється дія Закону «Про захист прав споживачів» [46].

Отже, існує потреба формування більш узгодженої судової практики судів різних інстанцій із захисту прав споживачів туристичних послуг та прийняття постанови Верховного Суду щодо СУ стосовно практики застосування судами законодавства при вирішенні спорів, пов'язаних зі споживанням туристичних послуг

Звернемося до останньої практики інших видів судочинства – адміністративного та конституційного, щодо захисту прав споживачів послуг чи таких, що опосередковано звужують право на отримання таких послуг.

Так, за ухвалою Окружного адміністративного суду міста Києва від 30 листопада 2018 р. [240] було призупинено дію частини Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про покладення спеціальних обов'язків на суб'єктів ринку природного газу для забезпечення загальносуспільних інтересів у процесі функціонування ринку природного газу» від 19 жовтня 2018 р. № 867 [158]. У зазначеній постанові центрального органу виконавчої влади містилися пункти, які передбачали передачу Міністерству фінансів особистих даних споживачів газу без надання на це згоди самих споживачів. В рамках цього провадження не оскаржуються ті частини постанови, які стосуються ціни на газ і не зачіпають домовленостей з МВФ. У судовій ухвалі зазначається, що Кабінет Міністрів України не зміг спростувати, що ці норми порушують Конституцію України та Конвенцію про захист прав

людини і основоположних свобод. В тексті ухвали також йдеться, що надання органам виконавчої влади необмежених повноважень є несумісними з принципом верховенства права. Вони повинні бути обмежені гарантіями невтручання в права особи. Судді посилялись на судову практику Європейського суду з прав людини, зокрема рішення у справах «Котій проти України» та «Зосимов проти України» [229].

До судової практики, яка стосується захисту прав споживачів слід віднести рішення Конституційного Суду України від 11 жовтня 2018 року, у якому визнано неконституційним Суд України заборонив Мінфіну отримувати персональні дані громадян для проведення верифікації субсидій, оскільки це суперечить Конституції України [186].

З огляду на гармонізацію національного споживчого законодавства до вимог Європейського Союзу викликають підвищений інтерес праці, присвячені узагальненню європейських практик у цій сфері. У контексті судового захисту споживчих прав заслуговує на увагу огляд прецедентного права Суду Європейського Союзу, у сферах, що регулюються Угодою про асоціацію між Україною та ЄС, у тому числі фінансові послуги, послуги у сфері транспорту і зв'язку, енергетики, поштових та кур'єрських послуг, захисту прав споживачів [117]. У додатках до Угоди про асоціацію міститься значний перелік нормативних актів ЄС, до яких має бути наближене законодавство України. Зокрема, вимоги щодо наближення законодавства поширюються не лише на нормативні акти, а й в окремих випадках безпосередньо на юриспруденцію Суду Європейського Союзу. Крім того, саме у прецедентній практиці Суду ЄС зазвичай здійснюється інтерпретація базових правових категорій, зміст яких не розкривається у відповідних директивах чи регламентах ЄС, на які здійснено посилання в Угоді про асоціацію або додатках до неї. Враховуючи, що Суд ЄС доволі часто творчо підходить до тлумачення інтерпретації норм права ЄС, огляд

прецедентного права Суду Європейського Союзу є досить важливим для правильного тлумачення та застосування положень Угоди про асоціацію у практичній діяльності.

Останніми роками вітчизняна доктрина права сформувала положення щодо необхідності застосування групового позову у якості неєвого засобу забезпечення прав споживачів. При цьому зазначається, що «цивільно-процесуальне законодавство Чинний України поки що не відповідає сучасним вимогам, оскільки за наявності правових можливостей пред'явити цивільний позов на захист невизначеного кола осіб, постраждалих від одного правопорушення, його норми не зовсім пристосовані для розгляду позовів у разі заподіяння моральної та матеріальної шкоди десяткам та сотням громадян, як нині відбувається у світі у зв'язку з пандемією коронавірусу, або у разі масового порушення прав споживачів недобросовісними виробниками товарів чи надавачами послуг. Запровадження інституту групового позову дозволить громадськості через застосування процесуальних засобів контролювати екологічно небезпечні процеси, що відбуваються внаслідок незадовільної роботи деяких підприємств, а також контролювати якість товарів та послуг на споживчому ринку [72, с. 35].

Враховуючи вищевикладене, можемо зазначити наступне. Судовий захист прав споживачів здійснюється шляхом звернення споживачів до судів загальної юрисдикції в порядку позовного провадження та, як правило, в індивідуальній формі. 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. 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.

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. Договорах 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 ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абакуменко О. В. Реалізація концепції інвестиційного омбудсмена у фінансовому секторі України. *Економіка та держава*. 2014. № 5. С. 25–29.
2. Абрамова Є. А. Захист прав споживачів житлово-комунальних послуг. URL: <http://intkonf.org/abramova-eg-aktualni-pitannya-derzhavnoyi-politiki-v-sferi-zhitlovo-komunalnogo-gospodarstva/> (дата звернення: 20.03.2021).
3. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. Москва : Аспект Пресс-М.: 2005. 319 с.
4. Актуальные вопросы защиты прав потребителей в государствах – участниках СНГ (информационно-аналитический обзор). Москва, 2012. С. 4-5.
5. Аналіз практики застосування судами ст. 16 Цивільного кодексу України. URL: https://zib.com.ua/ua/print/87825-analiz_praktiki_zastosuvannya_sudami_st16_civilnogo_kodeksu_.html (дата звернення: 20.03.2021).
6. Аналіз судової практики у справах, пов'язаних із захистом прав споживачів фінансових послуг / Вітка Ю. В., Страхова В. К., Ханик-Посполітак Р. Ю., Карнаух Т. М. Київ : 2014. URL: http://www.finrep.kiev.ua/download/judicial_practices_dec2014_ua.pdf. (дата звернення: 20.03.2021).
7. Антонов В. В., Антонова Н. А., Толпыгин Г. А. Потребительское право и защита прав потребителей : учеб. пособие. Москва : Книга-сервис, 2003. 192 с.
8. Бажов П. Закон КНР «Об электронной торговле»: новые правила бизнеса в интернете. URL:

https://cnlegal.ru/china_economic_law/china_ecommerce_law_2019/ (дата обращения: 20.03.2021)

9. Байко Р. Захист прав споживачів у Німеччині. URL: https://feao.org.ua/wp-content/uploads/2016/10/FEAO_text_consumer-rights-in-Germany_UKR.pdf (дата звернення: 20.03.2021).

10. Баранов С. Ю. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей : автореф. дис. ... канд. юрид. наук. по спец. : 12.00.03. Саратов, 2012. 29 с.

11. Батурина Ю. Б. Правовая форма и правовое средство в системе понятий теории права : дис. ... канд. юрид. наук : 10.00.01. Москва, 2001. 149 с.

12. Белов В. А. Гражданское право. Общая часть. Введение в гражданское право : учебник. Москва : Юрайт, 2011. Т. 1. 420 с.

13. Білик О. Постанови Великої Палати Верховного Суду у цивільних справах, класифіковані за категоріями / Чернівецький апеляційний суд. URL: https://cha.court.gov.ua/sud4822/info_sud/35164685626323613/15485484641654161 (дата звернення: 20.03.2021).

14. Блумер Г. Теории символического интеракционизма. URL: http://filosofy.vuzlib.net/book_o021_page_6.html. (дата звернення: 20.03.2021).

15. Богдан В. В. Гражданско-правовое регулирование защиты прав потребителей в современном праве России: проблемы теории и практики : автореф. дис. ... д-ра канд. юрид. наук по спец. 12.003.03. Курск, 2015. 38 с.

16. Борисов Б. А. Услуги: правовой режим реализации. Москва : Бизнес-школа «Интел-Синтез», 1997. 380 с.

17. Брагинский М. И. Договор подряда и подобный ему договоры. Москва : Статут, 1999. 253 с.

18. Братусь С. Н. Юридическая ответственность и законность. Москва : Юрид. лит., 1976. 235 с.

19.Бургуані Т., Рогачова Г. А., Серьогін О. Ю. Право та політика ЄС у сфері захисту прав споживачів / Київ : Київський нац. ун-т ім. Тараса Шевченка, 2003. 184 с.

20.Василечко М. Послуга як об'єкт цивільних прав. *Верховенство права у процесі державотворення та захисту прав людини в Україні* : матеріали VI Всеукр. наук.-практ. конф. (28-29 квітня 2005 р.). Острог, 2005. С. 217-221.

21.Васильев Г. А. Поведение потребителей : учеб. пособие. Москва : Вузовский учебник, 2004. 300 с.

22.Васильєва А. В. Проблеми цивільно-правового регулювання відносин з надання посередницьких послуг : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. Одеса, 2006. 32 с.

23.Васіцька І. Верховний Суд України про захист прав споживачів (аналіз судової практики за 2009-2012 роки). *Бухгалтерія*. 2013. № 11. С. 54–59.

24.Венедіктова І. В. Щодо перспектив детермінації послуг. *Проблеми цивільного права та процесу* : матеріали Міжнар. наук.-практич. конф., присвяченої пам'яті проф. О. А Пушкіна (23 травня 2009 р.). Харків : Вид-во Харківського нац. ун-ту внутрішніх справ, 2009. С. 49-52.

25.Велика юридична енциклопедія : у 20 т. / Нац. акад..прав. наук. України, Ін-т держави і права ім. В. М. Корецького та ін. Харків : Право, 20017. Т. 3: Загальна теорія права. 952 с.

26.Вітка Ю., Грищенко Т., Буряк Т. Споживче кредитування в Україні: правові гарантії та поточна практика. Звіт за результатами дослідження з питань споживчого кредитування: перша хвиля. Київ, 2017. С. 8. URL: http://www.gofintechua.info/wp-content/uploads/2018/02/Financial-Consumer-Protection-report_Sept2017_ua-1.pdf (дата звернення: 20.03.2021).

27.Вольвач Я. В. Услуги в системе гражданских правоотношений. *Адвокат*. 2009. № 1. С. 99-106.

28.Гаврада І. Цензура як прояв недемократичності державної політики

України у сфері засобів масової інформації. *Політичний менеджмент*. 2006. № 5. С. 95-106.

29. Господарський кодекс України від 16 січня 2003 р. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 45-48. Ст. 356.

30. Грабовська Г. М. Форми та способи захисту прав споживачів у випадку придбання ними товарів неналежної якості. *Право і суспільство*. 2014. № 4. С. 62-67.

31. Гражданское общество и кризис в Украине. Тематический отчет ОБСЕ (11 февр. 2015 г.). URL: <https://www.osce.org/ru/special-monitoring-mission-to-ukraine/217526?download=true> (дата звернення: 20.03.2021).

32. Гражданское право Украины : учебник : в 2-х частях. Часть I / А. А. Пушкин, В. М. Самойленко, Р. Б. Шишка [и др.] ; под ред. А. А. Пушкина, В. М. Самойленко. Харьков : Основа, 1996. 410 с.

33. Гражданское право. Ч. 1 : учебник / [под ред. Ю. К. Толстого, А. П. Сергеева]. Москва : ТЕИС, 1996. 552 с.

34. Гудима М. М. Визначення предмету договору про надання туристичних послуг. *Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України* : зб. наук. статей. Івано-Франківськ, 2010. № 22. С. 94–97.

35. Данилов В. В. Защита прав потребителя в системе конституционных прав в России : автореф. дис. ... канд юрид. наук по спец. : 12.00.02. Москва, 2009. С. 24 с.

36. Дейвис Гарет. Право внутреннего рынка Европейского Союза : учеб. пособие. Київ : Знання-Прес, 2004. 400 с.

37. Державна політика : підручник / за ред. Ю. В. Ковбасюка [та ін.]. Київ : НАДУ, 2014. 448 с.

38. Державний захист прав споживачів : [методичні рекомендації] / Міністерство юстиції України. Київ, 2013. 44 с.

39. Директива Ради ЄС «Про дистанційний маркетинг споживчих фінансових послуг та внесення змін до Директиви Ради 90/619/ЄЕС та

Директив 97/7/ЄС та 98/27/ЄС» / Міністерство юстиції. 2009. № 2008/122/ЄС. URL: <http://old.minjust.gov.ua/45878> (дата звернення: 20.03.2021).

40.Директива Ради ЄС «Про захист споживачів стосовно певних аспектів контрактів з таймшер (право володіння майном протягом відведеного часу), довгостроковими продуктами, пов'язаного з відпусткою, повторного продажу та обміну» / Міністерство юстиції, 2009. № 2008/122/ЄС. URL: <http://old.minjust.gov.ua/45878> (дата звернення: 20.03.2021).

41.Директива Ради 93/13/ЄЕС від 5 квітня 1993 року щодо несправедливих умов споживчих договорів. URL: <http://old.minjust.gov.ua/45878>

42.Директива Ради ЄС «Про універсальну послугу та права користувачів стосовно електронних мереж зв'язку і послуг (Директива про універсальну послугу)» / Міністерство юстиції, 2002. № 002/65/ЄС. URL: <http://old.minjust.gov.ua/45878> (дата звернення: 20.03.2021).

43.Директива Ради ЄС 93/13/ЄЕС від 5 квітня 1993 року щодо несправедливих умов споживчих договорів. URL: <http://old.minjust.gov.ua/45878> (дата звернення: 20.03.2021).

44.Добровольский А. А. Исковая форма защиты права. Москва : МГУ, 1965. 300 с.

45.Дождев Д. В. Римское частное право : учебник / под ред. В. С. Нерсисянца. Москва : Инфра-М-Норма, 1996. 630 с.

46.Документ тижня: лист ВСУ по захисту прав споживача в контексті тур послуг. URL: http://www.100p.com.ua/statti_pereklad/lyst_WSU_turagenstwa.html (дата звернення: 20.03.2021).

47.Дюмулен И. И. Международная торговля услугами. Москва : Экономика, 2003. 313 с.

48.Е-комерція - шлях експорту до Піднебесної / Асоціація

«Українсько-Китайського Співробітництва». URL: <http://aucc.org.ua/e-komertsiya-shlyah-eksportu-do-pidnebesnoyi/> (дата звернення: 20.03.2021).

49.Економічний енциклопедичний словник / С. В. Мочерний, Я. С. Ларіна, О. А. Устенко, С. І. Юрій ; за ред. С. В. Мочерного. Львів : Світ, 2006. Т. 2. 2006. 568 с.

50.Елисейкин П. Ф. Право советских граждан на судебную защиту как право конституционное и субъективное, основные задачи исследования. *Проблемы защиты субъективных прав и советское гражданское судопроизводство*. Ярославль: 1979. Вып. 4. С. 3-8.

51.Жамен С., Лакур Л. Торговое право : учеб. пособие. Москва : Междунар. отношения, 1993. 470 с.

52.Жуков В. И., Юровский Б. И. Юридическая природа «услуги». *Экспресс-анализ*. 1999. № 15. С. 21-23.

53.Загальна теорія права : підручник / за заг. ред. М. І. Козюбри. Київ : Ваіте, 2015. 392 с.

54.Захист прав споживачів у Німеччині / підготувала Р. Бойко. URL: https://feao.org.ua/wp-content/uploads/2016/10/FEAO_text_consumer-rights-in-Germany_UKR.pdf (дата звернення: 20.03.2021).

55.Зачосова Н.В. Запровадження інституту фінансового омбудсмана в Україні. *Академічний огляд*. 2016. № 1. С. 14-19.

56.Зверева О. В. Правова регламентація торговельної діяльності. Київ : Центр навчальної літератури, 2006. 144 с.

57.Зіллер Ж. Політико-адміністративні системи країн ЄС: Порівняльний аналіз / пер. з фр. Київ : Основи, 1996. 420 с.

58.Зразкові справи. Позивачі у справах про захист їхніх прав як споживачів звільнені від сплати судового збору в судах усіх інстанцій. URL: <https://supreme.court.gov.ua/supreme/pres-centr/news/453135/> (дата звернення: 20.03.2021).

59.Економічний енциклопедичний словник / С. В. Мочерний, Я. С. Ларіна, О. А. Устенко, С. І. Юрій ; за ред. С. В. Мочерного. Львів : Світ,

2006. Т. 2. 2006. 568 с.

60.Іваненко Л. М., Язвінська О. М. Захист прав споживачів : підручник. Київ : Юрінком Інтер, 2014. 496 с.

61.Історія розвитку захисту прав споживачів в ЄС. URL: http://cpk.org.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=284 (дата звернення: 20.03.2021).

62.Кабалкин А. Ю. Услуги в системеотношений, регулируемых гражданским правом. *Советское государство и право*. 1994. № 8–9. С. 79–88.

63.Калараш А. А. Захист прав споживачів у територіальній громаді: теоретичні питання до постановки проблеми. *Держава і право. Сер. Юридичні і політичні науки* : зб. наук. праць. 2019. Вип. 85. С. 56-70

64.Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура. URL: gumer.info/bibliotek_Buks/Polit/kastel/04.php (дата звернення: 20.03.2021).

65.Керівні принципи для захисту інтересів споживачів : Резолюція 39/248 Генеральної асамблеї ООН від 09.04.1985 р. / Internet-сайт Верховної Ради України. URL: www.rada.gov.ua (дата звернення: 20.03.2021).

66.Кізлова О. С. Система способів забезпечення виконання зобов'язань у цивільному законодавстві України. *Митна справа*. 2013., ч. 2, кн. 2. С. 259-263.

67.Кларк Г. Маркетинг сервиса, приносящего прибыль. Киев : Знания, 2006. 210 с.

68.Коваленко А. В. Завдання та функції органів місцевого самоврядування у забезпеченні захисту прав споживачів. URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2012-2/doc/4/03.pdf> (дата звернення: 20.03.2021).

69.Колер И. Гражданское право Германии. СПб. : Сенатская типография, 1910. 400 с.

70. Колодій А. Історична еволюція громадянського суспільства та уявлень про нього (формування ідеалу). URL: <http://www.ji.lviv.ua/n21texts/kolodij.htm> (дата звернення: 20.03.2021).

71. Комаров В. В. Цивільне процесуальне законодавство у динаміці розвитку та практиці Верховного Суду України. Харків : Право, 2012. 680 с.

72. Кондрат'єва Л. Груповий позов як процесуальний засіб захисту прав споживачів. *Підприємництво, господарство і право*. 2020. № 6. С. 34-38.

73. Коновалова Д. И. Международная торговля услугами: основные тенденции и проблемы развития. Москва : МГИМО – Университет, 2009. 240 с.

74. Конституция Испании от 27 декабря 1978 г. URL: <https://worldconstitutions.ru/?p=149> (дата звернення: 20.03.2021).

75. Конституція Польської Республіки / переклад та передмова В. М. Шаповала. Київ : Москаленко О.М., 2018. 82 с.

76. Конституция Португальской Республики от 2 апреля 1976 г. http://www.concourt.am/armenian/legal_resources/world_constitutions/constit/portugal/portug-r.htm (дата звернення: 20.03.2021).

77. Конституція України від 28 червня 1996 року. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 30. Ст. 141.

78. Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 р. : розпорядження Кабінету Міністрів України від 29 березня 2017 р. № 217-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/npas/249869713> (дата звернення: 20.03.2021).

79. Коров'як О. Я. Діяльність органів місцевого самоврядування у забезпеченні захисту прав споживачів. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2018. № 5. С. 98-100. URL: http://www.lsej.org.ua/5_2018/27.pdf (дата звернення: 20.03.2021).

80. Королева А. Н. Защита прав потребителей в условиях формирования цифрового рынка. *Юридический вестник Саратовского университета*. 2017. Т. 3, № 3. С. 50-55.

81. Коросташивець Ю. Спільні та відмінні риси понять «туристична послуга» та «туристичний продукт» за законодавством України та інших держав. *Підприємництво, господарство, право*. 2010. № 7. С. 105–108.

82. Котлер Ф. Основы маркетинга / пер. с англ. Москва : «Бизнес-книга», «ИМА-Кросс.Плюс», 1995. 620 с.

83. Котляревський Я. В., Панасенко Г. О. Роль інституту банківського омбудсмена у підвищенні довіри клієнтів до банків. *Фінанси України*. 2015. № 11. С. 88–96.

84. Красавчиков О. А. Сфера обслуживания: гражданско-правовой аспект. *Гражданское право и сфера обслуживания* : сб. науч. тр. Свердловск, 1984. С. 14-19.

85. Крестовська Н. М., Матвеева Л. Г. Теорія держави і права. Практикум. Тести : підручник. Київ : Юрінком Інтер, 2015. 584 с.

86. Крилова В. В., Ніконова М. В., Крилова А. О. Інституційна структура регулювання як основа захисту прав споживачів фінансових послуг. *Фінанси України*. 2013. № 10. С. 34-40.

87. Кротов М. В. Обязательство по оказанию услуг в советском гражданском. Ленинград : Из-во ЛГУ, 1990. 270 с.

88. Кузьміна М. М. Правове регулювання захисту прав споживачів в інтернет-торгівлі. *Право та інновації*. 2014. № 3. С. 36-42.

89. Лаврова С. В. О формах защиты и самозащиты гражданских прав. *Юридическая наука*. 2017. № 6. С. 113-119.

90. Латковська Т. Реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг у сучасний період. *Юридичний вісник*. 2013. № 4. С. 45-51.

91.Лашак В. В., Лашак Т. В. Система захисту прав споживачів у провідних країнах світу. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія. Серія «Економіка»*. 2014. Вип. 25. С. 15–18.

92.Лашак В. В. Фінансові механізми захисту прав споживачів. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Економіка*. 2014. Вип. 2. С. 88-91.

93.Левченко В. Роль держави в підвищенні захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг. *Вісник Київського національного університету ім. Т. Шевченка. Сер. Економіка*. 2013. Вип. 135. С. 11-14.

94.Лісовець О. В. Теорія і методика роботи з дитячими та молодіжними організаціями України: навч. посібник. Київ : Академія, 2011. 255 с.

95.Лічман Ю. С. Правове регулювання послуг у праві ЄС. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Сер. : Юриспруденція*. 2013. № 5. С. 334-339.

96.Лотюк О. С. Конституційно-правові основи розвитку та функціонування громадянського суспільства в Україні : дис. ... докт. юрид. наук: спец. 12.00.02. Київ, 2015. 445 с.

97.Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг. URL: http://tourlib.net/books_ukr/lubiceva_rtp43.htm (дата звернення: 20.03.2021).

98.Мягкова О. И. Защита слабой стороны от несправедливых условий договора в российском гражданском праве. *Российский юридический журнал*. 2016. № 1. С. 123-135.

99.Мацелюх В. Права споживача: захист чи зловживання? *ЮРИСТ & ЗАКОН*, 2015. № 37. Рубрика «Компетентна думка». URL: https://uz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/EA008400 (дата звернення: 20.03.2021).

100.Международная торговля товарами и услугами : краткий курс лекций. URL:

http://studme.org/32319/ekonomika/mezhdunarodnaya_torgovlya_tovarami_i_u_slugami (дата звернення: 20.03.2021).

101. Международные экономические отношения в эпоху глобализации / Платонова И. И., Ливенцев Н. Н., Костюнина Г. М., Буглай В. Б. Москва : Изд-во МГИМО, 2012. 500 с.

102. Методологія перевірки відповідності законодавству ЄС і складання таблиць відповідності / Євроінтеграційний портал. URL: <https://eu-ua.org/sites/default/files/imce/metodologiya-perevirki-vidpovidnosti-zakonodavstvu-yes-i-skladannya-tablic-vidpovidnosti-a4u.pdf> (дата звернення: 20.03.2021).

103. Мизес Л. Человеческая деятельность. Трактат по экономической теории. Москва : Экономика, 2000. 878 с.

104. Микитенко, Л. Права споживачів в умовах карантину – 2020. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право*. 2020. № 3. С. 35-47.

105. Микієвич М. М., Яворська І. М. Правові форми та механізми захисту прав споживачів в рамках Європейського Союзу. *Journal «ScienceRise: Juridical Science»*. 2017. № 1. С. 42-46.

106. Микуляк В. Від споживацтва до сталого розвитку: зміна парадигми в системі захисту прав споживачів у ЄС. URL: http://uz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/EA008988 (дата звернення: 20.03.2021).

107. Мілаш В. Правове регулювання договірних відносин із надання послуг за сучасних ринкових умов. *Вісник Національної академії правових наук України*. 2013. № 2. С. 174-184.

108. Московець В. І. Поняття «громадськість» у законодавстві та адміністративно-правовій теорії. *Форум права*. 2011. № 2. С. 630-634. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/FP_index.htm_2011_2_102 (дата звернення: 20.03.2021).

109. Муравйов В. І. Проблеми гармонізації законодавства держав-членів та третіх країн в контексті європейської інтеграції. *Український щорічник міжнародного права*. Київ : Промені, 2010. С. 286–319.

110. Муратова О. В. Концепция транснационального потребительского права в современном мире. *LEX RUSSICA*. 209. № 7. С. 20-28.

111. Мушинский М. А. Стратегии, концепции, доктрины в правовой системе Российской Федерации: проблемы статуса, юридической техники и соотношения друг с другом. *Юридическая техника*. 2015. № 9. С. 488-499.

112. Мыкуляк В. От потребительства к устойчивому развитию: изменение парадигмы в системе защиты прав потребителей в ЕС. *Юрист и закон*. 2017. № 16. URL: http://uz.ligazakon.ua/magazine_article/EA008988 (дата звернення: 20.03.2021).

113. Науково-практичний коментар до Закону України «Про захист прав споживачів» / Г. Г. Антуха, Д. І. Афанасьєв та ін. Київ : Професіонал, 2011. 388 с.

114. Науково-практичний коментар до Цивільного кодексу України (станом на 2 вересня 2019 р.) / за аг. ред.. С. О. Короеда. Київ : Професіонал, 2019. 1152 с.

115. Нечипурекно О. М., Резніченко С. В., Самойленко Г. В. Цивільно-правове регулювання перевезень пасажирів таксі : монографія. Одеса : ОДУВС, 2010. 188 с.

116. О защите прав потребителей : Закон Китайской Народной Республики (в редакции 2013 г.). URL: https://chinalaw.center/civil_law/china_consumer_rights_protection_law_ (дата звернення: 20.03.2021).

117. Огляд прецедентного права Суду Європейського Союзу, у сферах, що регулюються Угодою про асоціацію між Україною та ЄС / Проект ЄС «Підтримка впровадження Угоди про асоціацію між Україною та ЄС».

Київ, 2017. 521 с. URL: <https://eu-ua.org/ohliad-pretsedentnoho-prava-sudu-evropeiskogo-soiuzu> (дата звернення: 20.03.2021).

118. Окремі види договорів у сучасному законодавстві України : кол. монографія / О. С. Кізлова, Л. В. Діденко, А. І. Дрішлюк [та ін.]. Одеса : Айс-Принт, 2017. 501 с.

119. Осетинська Г. А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. Київ, 2006. 20 с.

120. Осетинська Г. А. Цивільно-правовий захист прав споживачів : дис. ... канд. юрид. наук : спец. : 12.00.03. Київ, 2006. 190 с.

121. Основні права та обов'язки громадських об'єднань споживачів. URL: <http://studcon.org/osnovni-prava-ta-obovyazky-gromadskyh-obyednan-spozhyvachiv> (дата звернення: 20.03.2021).

122. Офіційний сайт Держпродспоживслужби. URL: <http://www.consumer.gov.ua/>. (дата звернення: 20.03.2021).

123. Пацурія Н. Окремі питання цифровізації відносин щодо захисту прав та законних інтересів споживачів небанківських фінансових послуг. *Підприємництво, господарство і право*. 2020. № 8. С. 196-203.

124. Пашук Т. І. Право людини на ефективний державний захист : Праці Львів. лабораторії з прав людини і громадянина. Львів : Край, 2007. 220 с.

125. Петрова Г. О. Уголовно-правовое регулирование и его средства: норма и правоотношение : автореф. дис. ... д-ра юрид. наук : спец. 12.00.08. Нижний Новгород, 2003. 47 с.

126. Підпригора О. А., Сумін В. О., Підпригора О. О. Цивільне право України. Правові основи підприємництва. Київ, 1994. 260 с.

127. Пінчук А. П., Міюкова Н. В. Фінансовий омбудсмен як невід'ємна частина системи регулювання ринку фінансових послуг. *Економіка та держава*. 2013. № 1. С. 104–107.

128. План заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року: затверджено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2017 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/983-2017-%D1%80> (дата звернення: 20.03.2021).

129. Погорецька Н. В. Проблемні питання міжнародного туризму. URL: dspace.nlu.edu.ua/handle/123456789/7995 (дата звернення: 20.03.2021)

130. Погрібний С. О. Механізм та принципи регулювання договірних відносин у цивільному праві України: дис. ... д-ра юрид. наук: 12.00.03. Київ, 2009. 420 с.

131. Погрібний С. О. Механізм та принципи регулювання договірних відносин у цивільному праві України: автореф. дис. д-ра юрид. наук: 12.00.03. Київ, 2009. 38 с.

132. Позивачі у справах про захист їхніх прав звільнені від сплати судового збору відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» не лише в суді першої інстанції, а і на наступних стадіях цивільного процесу. URL: [https://protocol.ua/ru/vs_vp_pozivachi_u_spravah_pro_zahist_ihnih_prav_zviln_eni_vid_splati_sudovogo_zboru_vidpovidno_do_zakonu_ukraini_pro_zahist_prav_spozivachiv_ne_lishe_v_sudi_pershoi_instantsii_a_i_na_nastupnih_stadiyah_tsivilnogo_protsessu_\(vs_vp_761_24881_16_ts_21_03_18\)/](https://protocol.ua/ru/vs_vp_pozivachi_u_spravah_pro_zahist_ihnih_prav_zviln_eni_vid_splati_sudovogo_zboru_vidpovidno_do_zakonu_ukraini_pro_zahist_prav_spozivachiv_ne_lishe_v_sudi_pershoi_instantsii_a_i_na_nastupnih_stadiyah_tsivilnogo_protsessu_(vs_vp_761_24881_16_ts_21_03_18)/) (дата звернення: 20.03.2021).

133. Позиція ДРС щодо повноважень органів місцевого самоврядування у сфері державного контролю за дотриманням законодавства про захист прав споживачів / Державна регуляторна служба України. URL: http://www.drs.gov.ua/state_supervision/pozytsiya-drs-shhodo-povnovazhen-organiv-mistsevogo-samovryaduvannya-u-sferi-derzhavnogo-kontrolyu-za-doderzhannyam-zakonodavstva-pro-zahyst-prav-spozhyvachiv/?print_page=true

134. Политология : учеб. пособие / под ред. А. А. Радугина. Москва : Библионика, 2008. 336 с.

135. Полонский Э. Г. Право оперативного управления государственным имуществом – юридическая основа хозяйственной самостоятельности производственных объединений (предприятий) : автореф. дис. ... д-ра юрид. наук : спец. 12.00.07. Москва, 1980. 22 с.

136. Попинов П. В. Правовые средства регулирования рыночных отношений в современной России : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.01. Нижний Новгород, 2005. 188 с.

137. Постанова Великої Палати Верховного Суду № 78977374 від 5 грудня 2018 р. у справі № 362/1823/17-ц. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/78977374> (дата звернення: 20.03.2021).

138. Постанова Великої Палати Верховного Суду № 73657814 від 24 квітня 2018 р. № 303/5186/15-ц. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/73657814> (дата звернення: 20.03.2021).

139. Постанова Великої Палати Верховного Суду № 77910919 від 7 листопада 2018 р. № справа № 214/2435/17 URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/77910919>

140. Постанова Великої Палати Верховного Суду № 78376851 від 28 листопада 2018 р. № 727/8980/15. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/78376851> (дата звернення: 20.03.2021).

141. Постанова Великої Палати Верховного Суду № 78680719 від 12 грудня 2018 р. № 755/11648/15-ц. URL: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/78680719> (дата звернення: 20.03.2021).

142. Постанова Великої Палати Верховного Суду № 757/45133/15-ц .від 8 квітня 2018 р. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/74218787> (дата звернення: 20.03.2021).

143. Постанова Верховного Суду «Про захист прав споживача фінансових послуг» від 21 березня 2018 р. № 761/24881/16-ц. URL:

http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/VS180444.html (дата звернення: 20.03.2021).

144. Постанова судової палати у цивільних справах Верховного Суду України від 8 червня 2016 р. у справі № 6-330цс16. URL: <https://oda.court.gov.ua/sud1590/pravovipoziciivsu/6-330cs16> (дата звернення: 20.03.2021).

145. Постникова Е. В. Понятие услуги в праве Европейского Союза. URL: <https://www.hse.ru/data/2011/10/06>; Постникова Е. В. Свобода предоставления услуг в Европейском Союзе: правовой аспект : дис. ... кандидата юридических наук : 12.00.10. Москва, 2010. 260 с.

146. Права и возможности участия общественных объединений в судебных процессах и разбирательствах по жалобам, связанным с защитой от дискриминации. URL: <https://www.institut-fuer-menschenrechte.de/index.php?id=986> (дата звернення: 20.03.2021).

147. Права соотечественников. Юридический журнал. 2016. № 2.

148. Право Європейського Союзу : навч. посібник / за ред. Р. А. Петрова. 4-те видання. Київ : Істина, 2011. 520 с.

149. Правовий висновок Верховного Суду України у спорі про захист прав споживачів, відшкодування майнової та моральної шкоди. URL: <http://www.scourt.gov.ua/> (дата звернення: 20.03.2021).

150. Приступлюк В. Л. Діяльність громадських організацій як форма адміністративно-правового захисту прав споживачів. *Наука і правоохорона*. 2015. № 1. С. 73-79.

151. Приступлюк В. Л. Повноваження органів місцевого самоврядування в системі захисту прав споживачів. *Вісник Міжнародного гуманітарного університету. Сер.: Юриспруденція*. 2015. Вип. 13, т. 1. С. 92-94.

152. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

153. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07.12.2000 № 2121-III. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>

154. Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції : Закон України від 19 травня 2011 р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3390-17>

155. Про громадські об'єднання: Закон України від 6 вересня 2012 року. *Відомості Верховної Ради України*. 2013. № 1. Ст. 1.

156. Про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів : Положення, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 02.09.2015 № 667. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF#Text> (дата звернення: 20.03.2021).

157. Про житлово-комунальні послуги: Закон України від 9 листопада 2017 р. *Відомості Верховної Ради України*. 2018. № 1. Ст. 1.

158. Про затвердження Положення про покладення спеціальних обов'язків на суб'єктів ринку природного газу для забезпечення загальносуспільних інтересів у процесі функціонування ринку природного газу : постанова Кабінету Міністрів України від 19 жовтня 2018 р. № 867. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/867-2018-%D0%BF>

159. Про захист прав споживачів : Закон України від 12 травня 1991 р. № 1023-XII. *Відомості Верховної Ради України*. 1991. № 30. Ст. 379. (з наступними змінами та доповненнями).

160. Про Концепцію Загальнодержавної програми адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу : Закон України від 21.11.2002. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 3. Ст. 12.

161. Про Міністерство економічного розвитку і торгівлі України : Положення, затверджене Указом Президента України від 31.05.2011 № 634/2011. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/634/2011> (дата звернення: 20.03.2021).

162. Про місцеве самоврядування: Закон України від 21 травня 1997 р. № 280/97. *Відомості Верховної Ради України*. 1997. № 24. Ст.170. Із змінами і доповненнями станом на 12.11.2018 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 20.03.2021).

163. Про оголошення в Україні 2018 року Роком реалізації правопросвітницького проекту «Я маю право!» : Указ Президента України від 14 листопада 2017 р. № 361/2017. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/361/2017> (дата звернення: 20.03.2021).

164. Про перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні : наказ Державного комітету України з питань техн. регулювання та спожив. політики від 01.02.2005 р. № 28. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0466-05>. (дата звернення: 20.03.2021).

165. Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів : постанова Пленуму Верховного Суду України від 12.04.96 р. № 5. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/v0005700-96> (дата звернення: 20.03.2021).

166. Про споживче кредитування : Закон України від 15 листопада 2016 р. *Відомості Верховної Ради України*. 2017. № 1. Ст.2.

167. Про судову експертизу : Закон України від 25.02.1994 р. № 4038-XII. *Відомості Верховної Ради України*. 1994. № 28. Ст. 232.

168. Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів : розпорядження Кабінету Міністрів України від 05.06.2013 № 777-р. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/777-2013-%D1%80> (дата звернення: 20.03.2021).

169. Про туризм : Закон України від 15 вересня 1995 р. № 324/95-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1995. № 31. Ст. 241. Із змінами і доповненнями станом на 12.10.2018 р.) URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/> (дата звернення: 20.03.2021).

170. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 12.07.2001 № 2664-III. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2664-14> (дата звернення: 20.03.2021).

171. Проблемы теории государства и права : учеб. пособие / под ред. М. Н. Марченко. Москва : Юристъ, 2004. 656 с.

172. Пугинский Б. И. Гражданско-правовые средства в хозяйственных отношениях. Москва : Юрид. лит., 1984. 224 с.

173. Рабінович П. М. Потребує праворозуміння: концептуальна характеристика, евристичний потенціал. *Право України*. 2014. № 5. С. 31-40

174. Радченко О. Деякі правові проблеми судового захисту прав споживачів фінансових послуг. *Підприємництво, господарство і право*. 2016. № 9. С. 86-91.

175. Райлян А. А. Потребительское право: понятие, содержание, история возникновения и развития. URL: <https://www.sovremennoepravo.ru/m/articles/view/> (дата звернення: 20.03.2021).

176. Раулець М. О. Споживач як суб'єкт господарських правовідносин. *Актуальні проблеми приватного права* : матеріали наук.-практ. конф., присвяч. 94-й річниці з дня народж. д-ра юрид. наук, проф., чл.-кора АН УРСР В. П. Маслова (м. Харків, 19 лют. 2016 р.). Харків, 2016. С. 63-66.

177. Редько В. Є. Посібник до самостійного вивчення дисципліни «Основи туризмознавства». Дніпропетровськ : Біла К.О., 2014. 63 с.

178. Резніченко С. В. Щодо посилення захисту прав та законних інтересів споживачів в Україні. *Підґрунтя формування цивільного законодавства України : матеріали Інтернет-конф.* (Одеса, 7 грудня 2012 р.) : цивілістичні читання, присвяч. пам'яті І. В. Шерешевського. 2012. С. 42-44.

179. Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН 70/186 от 22 декабря 2015 года о защите интересов потребителей. URL:

http://www.eurasiancommission.org/ru/act/texnreg/depsanmer/consumer_rights/Documents/%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%BE%D0%BB%D1%8E%D1%86%D0%B8%D1%8F%20%D0%9E%D0%9E%D0%9D_%D0%97%D0%9F%D0%9F.pdf (дата звернення: 20.03.2021).

180. Рейлян А. А. Теоретические основы потребительского права в России: цивилистический подход : автореф. дис ... д-ра юрид.наук : спец. 12.00.01. Москва, 2007. 35 с.

181. Рекомендація Комісії «Про принципи діяльності позасудових органів, залучених до компромісного розв'язання суперечок за участю прав споживачів» / Міністерство юстиції, 2001. № 2001/310/ЄС>. URL: <http://old.minjust.gov.ua/45878> (дата звернення: 20.03.2021).

182. Резніченко С. В., Церковна О. В. Підстави звільнення від цивільно-правової відповідальності за завдання шкоди: теорія і практика : монографія. Одеса : ОДУВС, 2009. 188 с.

183. Резніченко С. В. Співвідношення понять «послуга» та «роботи», «договір про надання послуг» та «договір підряду». *Вісник господарського судочинства*. 2012. № 3. С. 85–92.

184. Рішення Конституційного Суду України від 10.11.2011 № 15-рп/2011. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/v015p710-11>. (дата звернення: 20.03.2021).

185. Рішення Конституційного Суду України у справі за конституційним поданням Президента України щодо відповідності Конституції України (конституційності) Закону України «Про тимчасову заборону підвищення цін і тарифів на житлово-комунальні послуги та послуги громадського транспорту, що надаються громадянам України» (справа про комунальні послуги) від 2 березня 1999 р. № 2-рп. *Офіційний вісник України*. 1999. № 10. Ст. 396.

186. Рішення Конституційного Суду України у справі за конституційним поданням Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини щодо відповідності Конституції України (конституційності)

окремих положень абзацу першого пункту 40 розділу VI «Прикінцеві та перехідні положення» Бюджетного кодексу України від 11 жовтня 2018 року № 1-123/2018(4892/17). URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v007p710-18> (дата звернення: 20.03.2021).

187. Руководство по статистике международной торговли услугами, 2010 год. ООН, Евростат, МВФ ОЭСР. ЮНКТАД, ЮНВТО, ВТО. ST/ESA/V.86/Rev.1. Нью-Йорк. 2011. 420 с.

188. Руководство по защите прав потребителей / Конференция Организации Объединенных Наций по торговле и развитию. UNCTAD. Нью-Йорк; Женева, 2018. 188 с. URL: https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplp2017d1_ru.pdf (дата звернення: 20.03.2021).

189. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей : приняты Генеральной Ассамблеей ООН в резолюции 39/248 от 16 апреля 1985 г., расширены Экономическим и Социальным Советом в 1999 г. и пересмотрены в 2015 г. Генеральной Ассамблеей в резолюции 70/186 от 22 декабря 2015 г. URL: http://www.eurasiancommission.org/ru/act/texnreg/depsanmer/consumer_rights/Documents/%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%BE%D0%BB%D1%8E%D1%86%D0%B8%D1%8F%20%D0%9E%D0%9E%D0%9D_%D0%97%D0%9F%D0%9F.pdf (дата звернення: 20.03.2021).

190. Санникова Л. В. Услуги в гражданском праве России. URL: http://www.pravo.vuzlib.org/book_z1999_page_7.html

191. Сапун В. А. Теория правовых средств и механизм реализации права : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.01. Нижний Новгород, 2002. 321 с.

192. Сарновська С. О. Інструментальні засоби правового регулювання. *Юриспруденція: теорія і практика*. 2007. № 7. С. 20–25.

193. Сирик Н. В. Договор оказания туристских услуг: сравнительная характеристика регулирования в законодательстве России и Украины,

европейском и международном праве. URL: <http://library.shu.ru/pdf/sirik01.pdf> (дата звернення: 20.03.2021).

194. Сирота А.І. Фінансовий омбудсмен як позасудова система врегулювання спорів на фінансовому ринку України. *Науковий вісник Національного університету ДПС України (економіка, право)*. 2013. № 4. С. 67–72.

195. Система розробки і здійснення публічних політик в Україні / за заг. ред. О. П. Дем'янчука. Київ : Факт, 2004. 224 с.

196. Скакун О.Ф. Теорія держави і права: підручник. Харків : Консум, 2009. 656 с.

197. Слободян О. Фінансовий омбудсмен: в пошуках правової моделі. *Часопис з юридичних наук*. 2015. № 1. URL: <http://periodicals.karazin.ua/jls/article/view/1641/1383> (дата звернення: 20.03.2021).

198. Совецание по рассмотрению выполнения, посвященное человеческому измерению (Варшава, 11-22 сент. 2017 г.). URL: <https://www.osce.org/ru/odihr/337866?download=true> (дата звернення: 20.03.2021).

199. Современное управление. Энциклопедический справочник / под ред. Б. З. Мильнера. Москва : Издатцентр, 1997. Т. 1. 584 с.

200. Современный экономический словарь / Б. А. Райзберг, Л. Ш. Лозовский, Е. Б. Стародубцева. 5-е изд. Москва : ИНФРА-М, 2007. 495 с.

201. Соломон Майкл Р. Поведение потребителя. Искусство и наука побеждать на рынке. СПб. : ДиаСофтЮП, 2003. 420 с.

202. Спілька об'єднань громадян «Всеукраїнська Федерація Споживачів «ПУЛЬС». URL: <http://consumerinfo.org.ua/org/detail.php?ID=12756> (дата звернення: 20.03.2021).

203. Спільнота споживачів в Україні: шлях до Європи / Українська Гельсінська спілка з прав людини. URL:

<https://helsinki.org.ua/articles/spilnota-spozhyvachiv-v-ukrajini-shlyah-do-evropy/> (дата звернення: 20.03.2021).

204. Споры о компенсации морального вреда в практике Верховного Суда. *Судебно-юридическая газета*. 2016. 6 декабря. URL: <https://sud.ua/ru/news/sud-info/98265-spori-o-kompensatsii-moralnogo-vreda-v-praktike-verkhovnogo-syda> (дата звернення: 20.03.2021).

205. Справа № 2-2927/11 від 02.12.2011 р. URL: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/19596512>. (дата звернення: 20.03.2021).

206. Справа № 753/2792/14-ц від 31.03.2014 р. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/38096900>. (дата звернення: 20.03.2021).

207. Стайк Дж. Европейское законодательство о защите потребителей после Амстердамского договора: пропотребительская политика на внутреннем рынке или за его пределами? *Социальные и гуманитарные науки. Отечественная и зарубежная литература. Сер. 4. Государство и право: РЖ/РАН. ИНИОН / Центр социальных науч.-информ. исслед. Отд. политологии и правоведения*. Москва, 2002. № 3. С. 179-186.

208. Станкова І. М. Громадські організації як елемент механізму захисту прав споживачів: зарубіжний досвід. *Часопис цивілістики*. 2018. Вип. 29. С. 155–159.

209. Станкова І. М. До питання про методологічне підґрунтя споживчих правовідносин у сфері надання послуг. *Часопис цивілістики*. 2017. Вип. 22. С. 37–40.

210. 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.

211. 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.

212. Станкова І. М. Захист прав споживачів у сфері надання туристичних послуг. *Часопис цивілістики*. 2017. Вип. 23. С. 53–57.

213. 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.

214. 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.

215. 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.

216. 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.

217. 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.

218. 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.

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

220. Станкова І. М. Формування нової парадигми прав споживачів (до питання формування «споживчого права»). *Recht der Osteuropaischen Staaten*. 2019. № 4. С. 160–163.

221. Старицька О. О. Поняття та критерії класифікації правового статусу споживача: теоретико-правове дослідження. *Юридичний вісник. Повітряне і космічне право*. 2012. № 3. С. 48-52. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npna_u_2012_3_11.

222. Старицька О.О. Теоретико-правова проблематика визначення поняття «споживач». *Альманах права*. 2011. Вип. 2. С. 276-279.

223. Степанов Д. И. Услуги как объект гражданских прав. Москва : Статут, 2005. 350 с.

224. Стратегія імплементації положень директив Європейського Союзу у сфері послуг поштового зв'язку та кур'єрських послуг : затверджена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14.02.2018 № 104-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/104-2018-%D1%80> (дата звернення: 20.03.2021).

225. Стратегія реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012-2017 роки : розпорядження Кабінету Міністрів України від 31 жовт. 2012 р. № 867-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 20.03.2021).

226. Стригунова Д. П. Соотношение понятий «услуга» и «обслуживание» в сфере туризма. *Туризм: право и экономика*. 2005. № 5. С. 5-8.

227. Структура керівних документів державної політики в інформаційній сфері: нагальні проблеми та шляхи впорядкування. Аналітична записка / Національний Інститут стратегічних досліджень.

URL: <http://www.niss.gov.ua/articles/572/> URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 20.03.2021).

228. Суб'єкти цивільного права / за ред.. Я. М. Шевченка. Харків : Харків юридичний, 2009. 632 с.

229. Суд заборонив передавати особисті дані споживачів газу. URL: <https://104.ua/ua/news/id/sud-zaboroniv-peredavati-osobisti-dani-spozhivachi-31410> (дата звернення: 20.03.2021).

230. Судова практика з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009-2012 рр.): лист Верховного Суду України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0006700-13> (дата звернення: 20.03.2021).

231. Судовий захист прав споживачів в Україні. Спільний проект Європейського Союзу та програми розвитку Організації Об'єднаних Націй : аналітичний звіт. 2007. URL: <http://www.consumerinfo.org.ua/upload/iblock/377/ConsumerProtectionReport-ua.pdf> (дата звернення: 20.03.2021).

232. Теорія держави і права : підручник / [О. М. Бандурка, О. М. Головка, О. С. Передерій та ін.] ; за заг. ред. О. М. Бандурки. Харків : [б.в.], 2018. 416 с.

233. Тищенко О. В. Визначення поняття «споживач» у конституційному праві. *Бюлетень Міністерства юстиції України*. 2010. № 10. С. 16-165.

234. Торяник Ж. І. Об'єднання споживачів як громадські органи. *Науковий вісник Ужгородського університету : Серія: Політологія. Соціологія. Філософія*. 2010. Вип. 15. С. 43–46.

235. Торяник Ж. І. Фінансовий омбудсмен як альтернативний спосіб позасудового врегулювання спорів: світовий досвід. *Економічні науки. Серія «Облік і фінанси»*. 2014. Вип. 11, ч. 1. 2014. С. 284–290.

236. Трегубенко В. В., Гиренко В. О., Хабло Ю. О. Державний захист економічних та соціальних інтересів споживачів як учасників відносин у

сфері господарювання. *Порівняльно-аналітичне право*. 2016. № 2. С. 74-77.
URL: <http://www.pap.in.ua/index.php/arhiv-vidannja/68> (дата звернення: 20.03.2021).

237. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони: ратифіковано заявою Законом № 1678-VII від 16.09.2014. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_011 (дата звернення: 20.03.2021).

238. Україна та Угода про асоціацію з ЄС. Моніторинг виконання 2014–2020 / Український центр європейської політик. URL: <http://ucerp.org.ua/doslidzhennya> (дата звернення: 20.03.2021).

239. Український незалежний центр політичних досліджень «Як розуміти новий закон «Про громадські об'єднання». URL: [http://www.ucipr.kiev.ua/userfiles/new_law_NGO2013\(1\).pdf](http://www.ucipr.kiev.ua/userfiles/new_law_NGO2013(1).pdf) (дата звернення: 20.03.2021).

240. Ухвала Окружного адміністративного суду міста Києва від 30 листопада 2018 р. № 78228696. URL: <https://youcontrol.com.ua/ru/catalog/court-document/78228696/> (дата звернення: 20.03.2021).

241. Федорченко Н. В. Правовідносини з надання послуг як об'єкт правового регулювання. *Часопис Київського університету права*. 2013. № 4. С. 198-201.

242. Федько Н. Г., Федько В. П. Поведение потребителей: учеб. пособие. Ростов н/Д. : Феникс, 2001. 352 с.

243. Философский энциклопедический словарь / сост. Е. Ф. Губский [и др.]. Москва : ИНФРА-Москва : Норма, 1998. 576 с.

244. Фундаментальні права, на яких базується законодавство про захист прав споживачів в ЄС. URL: http://cpk.org.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=284 (дата звернення: 20.03.2021).

245. Хан І. Читаємо та рахуємо: споживачеві на замітку. *Юрист і закон*. 2017. № 18. URL: http://uz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/EA010355 (дата звернення: 20.03.2021).

246. Харитонов Є. О., Харитонova О. І. Цивільні правовідносини : навч. посіб. Київ : Істина, 2008. 304 с.

247. Хасбулатов Р. И. Международное предпринимательство. Кн. 2. Москва : ФГБОУ «РЭУ им. Г.В. Плеханова», 2012. 620 с.

248. Христофорова И. В. Современные подходы к маркетингу услуг. *Сервис Plus*. 2008. № 1. С. 83-87.

249. Цивільне право України: концепція, категорії, визначення : навч. посібник / за ред. Є. О. Харитонova, К. Г. Некіт. Одеса : Юрид. літ., 2014. 324 с.

250. Цивільне та сімейне право : навч. посіб. / за ред. Є. О. Харитонova. Одеса : Фенікс, 2018. 598 с.

251. Цивільне право : підручник : у 2 т. / В. І. Борисова (кер. авт. кол.), Л. М. Баранова, Т. І. Бєгова [та ін.] ; за ред. В. І. Борисової, І. В. Спасибо-Фатєєвої, В. Л. Яроцького. Харків : Право, 2011. Т. 1. 656 с.

252. Цивільне право України : підручник. Особлива частина / за аг. ред. Р. Б. Шишки. Київ : Ліра, 2015. 1024 с.

253. Цивільне право України : підручник / за ред. Ч. Н. Азімова, С. Н. Приступи, В. М. Ігнатенка. Харьков : Право, 2000. Ч. 1. 580 с.

254. Цивільне право України: підручник : у 2-х кн. Кн. 1 / Д. В. Боброва, О. В. Дзера, А. С. Довгерт [та ін.] ; за ред. О. В. Дзери та Н. С. Кузнєцової. Київ : Юрінком Інтер, 2002. 730 .

255. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 р. № 435-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 40–44. Ст. 356.

256. Цивільний процесуальний кодекс України від 18.03.2004 № 1618-IV. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show /1618-15>. (дата звернення: 20.03.2021).

257. Цьвок М. Адміністративно-правовий статус недержавних громадських організацій в Україні. URL: С. 346-353. URL: <http://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2018/jun/13056/346-353.pdf> (дата звернення: 20.03.2021).

258. Чеговадзе Л. А. О формальной определённости действий субъектов гражданского права. *Законы России: опыт, анализ, практика*. 2012. № 11. С. 80-68.

259. Черняк О. Ю. Класифікація прав споживача за законодавством України та Європейського Союзу. *Форум права*. 2008. № 2. С. 458-464. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/FP/2008-2/08coytes.pdf> (дата звернення: 20.03.2021).

260. Чорна В. Г., Оліференко Ю. М. Правовий статус громадських об'єднань. URL: <http://www.justinian.com.ua/article.php?id=3837> (дата звернення: 20.03.2021).

261. Шаблова Е. Г. Актуальные проблемы гражданского и предпринимательского права : учеб. пособие. Екатеринбург : Уральский государственный ун-т, 2014. (дата звернення: 20.03.2021).

262. Шарипов У. Т. Услуги и сервис как экономические категории. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/uslugi-i-servis-kak-ekonomicheskie-kategorii> (дата звернення: 20.03.2021).

263. Шворак І. Актуальні напрямки корекції конституційно-правового статусу Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини. URL: <https://naub.oa.edu.ua/2017/%D0%B0%> (дата звернення: 20.03.2021)

264. Шевченко Д. А. Особенности стратегии маркетинга образовательных услуг. *Маркетинг в России и за рубежом*. 2005. № 4. С. 108-116.

265. Шинкаренко В. Г., Ананко І. М. Етимологія понять «споживач» «покупець» і «клієнт» та їх використання на автотранспортних підприємствах. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/etimologiya-ponyat-spozvivach-pokupets-i-klient-ta-yih-vikoristannya-na-avtotransportnih->

pidpriemstvah (дата звернення: 20.03.2021).

266. Юридична енциклопедія : в 6 т. / ред. кол.: Ю. С. Шемшученко (відп. ред.) та ін. Київ : Укр. енцикл., 1998. Т. 1 : А-Г. 720 с.

267. Язвінська О. М. Історія консюмеризму : підручник. 2.вид., доп. й перероб. Київ : КНТЕУ, 2003. 363 с.

268. Язвінська О. М. Споживче право та споживче законодавство України. *Економіка та управління на транспорті*. 2015. Вип. 1. С. 130–135. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eut_2015_1_19. (дата звернення: 0.03.2021).

269. Яковлев В. Н. Древнеримское частное право и современное российское гражданское право : учебник. Москва : Волтерс Клувер, 2010. 961 с.

270. Яновицька Г. Б. Міжнародно-правові принципи захисту прав споживачів у цивільному праві України. *Право та державне управління*. 2018. № 2, т. 1. С. 74-81.

271. Яроцький В. Л. Загальна характеристика механізму цивільно-правового регулювання. *Актуальні проблеми приватного права* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., присвяч. 93-й річниці з дня народж. В. П. Маслова (м. Харків, 27 лют. 2015 р.). Харків, 2015. С. 16–20.

272. Alston See P. Human Rights and Basic Needs: A Critical Assessment. *Revue des droits de l'homme*. 1979. Vol. 12, as. 1/2. P. 19-39.

273. Benöhr I. EU Consumer Law and Human Rights. Oxford, 2013. 272 p. URL: <https://www.oxfordscholarship.com/view/10.1093/acprof:oso/9780199651979.01.0001/acprof-9780199651979-chapter> (дата звернення: 21.03.2021).

274. Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European

Parliament and of the Council Text with EEA relevance OJ L 304, 22.11.2011. P. 64-88.

275. Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market (Directive on electronic commerce) OJ L 178, 17.7.2000. P. 1-16.

276. Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) N 2006/2004 of the European Parliament and of the Council (Unfair Commercial Practices Directive) OJ L 149, 11.6.2005. P. 22-39.

277. Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC OJ L 133, 22.5.2008. P. 66-92.

278. Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council Text with EEA relevance OJ L 304, 22.11.2011. P. 64-88.

279. Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours OJ L 158, 23.6.1990. P. 59-64.

280. Directive 2009/45/EC of the European Parliament and of the Council of 6 May 2009 on safety rules and standards for passenger ships (Recast) OJ L 163, 25.6.2009. P. 1-140.

281. C-7/68 Commission v Italy, 1968, ECR 428. URL: (дата звернення: 20.03.2021).

282. C.J.C.E. C-60 et 61/84, Cineteque, 1985, ECR 2605. URL: <https://www.eionet.europa.eu/> (дата звернення: 20.03.2021).

283. C-62/79 Coditel, 1980,88. ECR 881. URL: <https://www.eionet.europa.eu/> (дата звернення: 20.03.2021).

284. C-67/97 Bluhme, 1998, ECR I-8033. URL: <https://www.eionet.europa.eu/> (дата звернення: 20.03.2021).

285. Code of Good Practice for Civil Participation in the Decision-Making Process (CONF /PLE(2009)CODE1): Adopted by the Conference of INGOs at its meeting on 1stOctober 2009. Strasburg, 2009. P. 5.

286. Commonwealth ombudsman. URL: <http://www.ombudsman.gov.au> (дата звернення: 20.03.2021).

287. Consumer Federation of America / Федерація споживачів Америки (CFA). URL: <https://consumerfed.org/about-cfa/> (дата звернення: 20.03.2021).

288. Consumer Reports. URL: <https://www.consumerreports.org/cro/about-us/what-we-do/index.htm> (дата звернення: 20.03.2021).

289. Deutch S. Are Consumer Rights Human Rights? *Osgoode Hall Law Journal*. 1994. Vol. 32. № 3 URL: <https://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com/&httpsredir=1&article=1668&context=ohlj> (дата звернення: 20.03.2021).

290. Hondius E. The Innovative Nature of Consumer Law. *Journal of Consumer Policy*. 2012. Vol. 35, is. 2. P. 165–173. URL: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10603-012-9190-0#Fn2> (дата звернення: 20.03.2021).

291. Howells, G., Wilhelmsson T.E. Consumer Law. Dartmouth, 1999. 320 p.

292. John F. Kennedy: the public messages, speeches, and statements of the president, January 20 to December 31, 1962. URL: https://archive.org/stream/4730892.1962.001.umich.edu/4730892.1962.001.umich.edu_djvu.txt (дата звернення: 20.03.2021).

293. Yang Cui and Michael Tan. Protecting the people: China's Consumer Law. URL: <https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=bb1fd060-4d78->

4a9f-9521-d753ffb9cf29 (date of the application: 20.03.2021).

294. Kingisepp M.. The Constitutional Approach to Basic Consumer Rights. *Juridica International*. 2012. № 1. P. 49-58. URL: <https://www.juridicainternational.eu/index.php?id=14974> (дата звернення: 20.03.2021).

295. Measuring Trade in Services, a Training Module for the World Bank. WTO, 2010. URL: wto.org/english/res_e/statis_/services_training_module_e.pdf (дата звернення: 20.03.2021).

296. National Consumers League [Национальная лига потребителей США]. Годовой отчет NCL. 2017. URL: http://www.nclnet.org/annual_report (дата звернення: 20.03.2021).

297. Proposal for a Council Directive to protect the consumer in respect of contracts which have been negotiated away from business premises. OJ C 22, 29.1.1977. P. 6-10.

298. Report on Consumer Associations / United Nations Conference on Trade and Development. Nowy Jork, 2019. 26 p.

299. Sinai Deutch. Are Consumer Rights Human Rights? *Osgoode Hall Law Journal*. 1994. Vol. 32. № 3 P. 537–578. URL: <https://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com/&httpsredir=1&article=1668&context=ohlj> (дата звернення: 20.03.2021).

300. Traité instituant la CEE. Commentaire article par article. Sous la direction de Vlad Constantinesco, Robert Covar, Jean-Paul Jacqué, Denys Simon. Economica. Paris. 1992.

301. Verbraucherzentrale Berlin. URL: <https://www.verbraucherzentrale-berlin.de/pressemeldungen/presse-be/kammergericht-berlin-bestaetigt-einschaetzung-der-verbraucherzentrale-24855> (дата звернення: 20.03.2021).

302. Weatherill, St. EC Consumer Law and Policy. Longman, 1997. 215 p.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК 1

СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗДОБУВАЧА ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Статті у наукових фахових виданнях:

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.

Статті у зарубіжних фахових виданнях:

5. Станкова І. М. Формування нової парадигми прав споживачів (до питання формування «споживчого права»). *Recht der Osteuropaischen Staaten*. 2019. № 4. С. 160–163.

Інші публікації, що додатково відсвітлюють основний зміст дисертації:

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 ВІДОМОСТІ ебезпечну 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.

ВІДОМОСТІ ПРО АПРОБАЦІЮ РЕЗУЛЬТАТІВ ДИСЕРТАЦІЇ

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.).