

УДК 346.9

DOI <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2025.03.1.26>

ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

Борцевич П.С.,

*кандидат юридичних наук, доцент,
професор кафедри економіко-правових дисциплін
Навчально-наукового інституту права та психології
Національної академії внутрішніх справ,
ORCID: 0000-0003-0921-0779*

Копитова О.С.,

*доктор юридичних наук, старший дослідник,
доцент кафедри економіко-правових дисциплін
Навчально-наукового інституту права та психології
Національної академії внутрішніх справ,
ORCID: 0009-0009-4843-0249*

Борцевич П.С., Копитова О.С. Правове забезпечення захисту прав споживачів в сучасних умовах.

Стаття присвячена дослідженню сучасних аспектів правового забезпечення захисту прав споживачів. В статті наголошується на тому, що в контексті глобалізації, цифровізації економіки та розширення споживчого ринку питання ефективності правового забезпечення в сфері захисту прав споживачів набуває особливого значення. В статті досліджено чинне нормативно-правове регулювання захисту прав споживачів. Зазначено, що міжнародні угоди, такі як Угода про асоціацію між Україною та ЄС, сприяють гармонізації національного законодавства з європейськими стандартами, забезпечуючи спільний підхід до вирішення проблем споживачів і підвищення прозорості системи контролю.

Проведено правовий аналіз системи державного контролю в сфері захисту прав споживачів. В статті наголошується на тому, що чинним Законом України «Про захист прав споживачів» докладно визначено правовий статус споживача, а також встановлено механізм захисту його прав.

На сьогодні реалізація державної політики в сфері захисту прав споживачів забезпечується Державною службою України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, Антимонопольним комітетом України, Міністерством економіки України, органами місцевого самоврядування та правоохоронними органами.

У висновках наголошується на тому, що в сучасних умовах наявна законодавча база щодо регулювання відносин в сфері захисту прав споживачів є ключовим елементом у забезпеченні ефективності реалізації державної політики. Державний контроль у сфері захисту прав споживачів є важливим механізмом забезпечення дотримання законодавства, яке регулює взаємовідносини між споживачами та суб'єктами господарювання. Він передбачає систематичний моніторинг діяльності підприємств, перевірку відповідності їхньої продукції та послуг вимогам нормативно-правових актів, попередження та усунення порушень прав споживачів, а також забезпечення компенсації збитків у разі порушень. Контроль спрямований на запобігання обману, шахрайства та недобросовісної конкуренції, створення безпечних умов для споживання товарів і послуг, а також на підтримку довіри громадян до державних органів.

Ключові слова: права споживачів, правове забезпечення, державний контроль, нормативно-правове регулювання, моніторинг діяльності підприємств.

Bortsevych P.S., Kopytova O.S. Legal support for consumer rights protection in modern conditions.

The article is devoted to the study of modern aspects of legal support for consumer rights protection. The article emphasizes that in the context of globalization, digitalization of the economy and the expansion of the consumer issue, the effectiveness of legal support for consumer rights protection in the market is of particular importance. The article examines the current regulatory framework for consumer protection. It is noted that international agreements, such as the Association Agreement

between Ukraine and the EU, contribute to the harmonization of national legislation with European standards, ensuring a common approach to solving consumer problems and increasing the transparency of the control system.

A legal analysis of the system of state control in the field of consumer rights protection is conducted. The article emphasizes that the current Law of Ukraine «On Consumer Rights Protection» defines in detail the legal status of the consumer, and also establishes a mechanism for protecting his rights.

Today, the implementation of state policy in the field of consumer protection is ensured by the State Service of Ukraine for Food Safety and Consumer Protection, the Antimonopoly Committee of Ukraine, the Ministry of Economy of Ukraine, local governments, and law enforcement agencies.

The conclusions emphasize that in modern conditions, the existing legislative framework for regulating relations in the field of consumer protection is a key element in ensuring the effectiveness of the implementation of state policy. State control in the field of consumer protection is an important mechanism for ensuring compliance with the legislation regulating the relationship between consumers and business entities. It involves systematic monitoring of the activities of enterprises, verification of the compliance of their products and services with the requirements of regulatory legal acts, prevention and elimination of violations of consumer rights, as well as ensuring compensation for losses in case of violations. Control is aimed at preventing fraud, scams, and unfair competition, creating safe conditions for the consumption of goods and services, and maintaining citizens' trust in government agencies.

Key words: consumer rights, legal support, state control, regulatory and legal regulation, monitoring of enterprise activities.

Постановка проблеми. Захист прав споживачів є одним із фундаментальних елементів функціонування сучасного демократичного суспільства та важливою складовою державної політики, спрямованої на забезпечення добробуту громадян. У контексті глобалізації, цифровізації економіки та розширення споживчого ринку питання ефективності правового забезпечення в цій сфері набуває особливого значення. Вивчення організаційно-правових засад державного контролю в сфері захисту прав споживачів є актуальним через низку чинників, що обумовлюють потребу в удосконаленні правових механізмів. Новітні технології, електронна комерція та глобальні ланцюги постачання товарів і послуг створюють нові виклики для державного контролю. Споживачі дедалі частіше стикаються з проблемами, пов'язаними із неякісними товарами, недобросовісною рекламою, прихованими умовами договорів та порушенням їхніх прав у цифровому середовищі. В таких умовах державний контроль має адаптуватися до нових викликів, забезпечуючи належний рівень захисту прав громадян. Інший аспект актуальності пов'язаний із інтеграцією України до європейського правового простору. Угода про асоціацію з Європейським Союзом передбачає гармонізацію національного законодавства із європейськими стандартами, зокрема в сфері захисту прав споживачів. Це вимагає перегляду діючих норм, впровадження нових механізмів контролю та адаптації організаційної структури відповідних органів державної влади. Ефективна імплементація європейських стандартів не лише посилює правовий захист споживачів, але й сприяє зміцненню довіри до державних інституцій.

Стан опрацювання проблематики. питання організації забезпечення захисту прав споживачів були предметом дослідження багатьох вчених, зокрема Богатко Н.М., Білоус М.В., Буряк Т., Данилюк А.В., Пічурія Н., Савчук Г.В. та інші. Проте, зважаючи на сучасні виклики в сфері захисту прав споживачів, питання забезпечення захисту прав споживачів потребують подальшого дослідження.

Метою статті є визначення сучасних аспектів правового забезпечення захисту прав споживачів.

Виклад основного матеріалу. Правове забезпечення захисту прав споживачів є важливим інструментом досягнення соціальної справедливості та дотримання прав громадян у відносинах із суб'єктами господарювання. Державний контроль в цій сфері спрямований на захист інтересів споживачів шляхом моніторингу, оцінки та регулювання діяльності суб'єктів ринку з метою запобігання порушенням прав споживачів, забезпечення високої якості товарів і послуг, а також дотримання правил добросовісної конкуренції

Задоволення потреб споживачів у продовольчих і промислових товарах, побутових та комунальних послугах повинно здійснюватися з обов'язковим дотриманням стандартів якості та безпеки, а також за умов постійного контролю з боку держави. Особливої актуальності це питання набуває в умовах зростання обсягів споживання і насичення ринку різноманітними товарами та послугами. Часто виникає необхідність забезпечення відповідності цих товарів і послуг встановленим вимогам якості та безпеки. Одночасно, зі збільшенням кількості рекламних матеріалів, що пропагують побутові товари, роботи та послуги, стає нагальною потреба підвищення рівня об'єктивності та до-

стовірності інформації про їх реальні споживчі властивості. За таких умов держава має завдання не лише забезпечувати права споживачів, а й формувати ефективний правовий механізм їх захисту.

Визначення поняття «споживач» наведено у пункті 22 частини 1 статті 1 Закону України «Про захист прав споживачів». Відповідно до цього закону, споживачами є фізичні особи, які набувають, замовляють, використовують або мають намір придбати чи замовити продукцію для власних потреб, що не пов'язані з підприємницькою діяльністю чи виконанням обов'язків найманого працівника [1].

Основні права споживачів на території України визначені у частині 1 статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів». Серед них: право на захист своїх прав державою; на належну якість продукції та обслуговування; на безпеку продукції; на отримання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації державною мовою про продукцію, її кількість, якість, асортимент і виробника (виконавця, продавця). Ці права ґрунтуються на положеннях Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної». Крім того, споживачі мають право на обслуговування державною мовою, на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої дефектами продукції, на звернення до суду та інших уповноважених органів для захисту своїх прав, а також на об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів) [1].

Такі нормативні положення є ключовими для побудови ефективної системи захисту прав споживачів, що забезпечує їх безпеку, інформованість та можливість відстоювати свої інтереси у правовому полі.

Варто зазначити, що наведений перелік прав споживачів не є вичерпним. У частині 2 статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» вказано, що споживачі мають також інші права, передбачені законодавством про захист прав споживачів. Окрім прав, у частині 3 цієї ж статті визначено низку обов'язків, дотримання яких є необхідною умовою для реалізації споживачами своїх прав [1].

Основою державного контролю у цій сфері є положення законодавства, яке регламентує права та обов'язки споживачів і суб'єктів господарювання. В Україні ці питання врегульовані, зокрема, Законом України «Про захист прав споживачів» та іншими нормативними актами, які визначають механізми реалізації контролюючих функцій держави. Важливим аспектом є те, що державний контроль включає як превентивні заходи, спрямовані на попередження порушень, так і заходи реагування, які дозволяють оперативно усувати виявлені недоліки.

Правове забезпечення захисту прав споживачів включає декілька основних елементів. По-перше, це діяльність уповноважених органів державної влади, які виконують наглядово-контрольні функції. Такими органами в Україні є Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, Антимонопольний комітет України, а також інші органи, які здійснюють контроль у межах своїх повноважень. По-друге, це процес збору та аналізу інформації про діяльність суб'єктів ринку, дотримання ними встановлених норм і стандартів, якісних характеристик товарів і послуг.

Державний контроль у сфері захисту прав споживачів є невід'ємною складовою функціонування сучасної правової держави та громадянського суспільства. Забезпечення належного рівня захисту споживачів сприяє стабільності економіки, підвищенню рівня довіри громадян до державних інститутів та стимулюванню сумлінної конкуренції. Державний контроль у цій сфері передбачає цілу низку заходів, спрямованих на регулювання ринку товарів та послуг, запобігання недобросовісній конкуренції, забезпечення якості продукції та дотримання законодавчих норм з боку суб'єктів господарювання.

Сьогодні суб'єктами державного контролю є численні державні органи, які мають відповідні повноваження та ресурси для здійснення контролю за виконанням законодавства у сфері захисту прав споживачів. Основними суб'єктами в Україні є Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, Антимонопольний комітет України, Міністерство економіки України, органи місцевого самоврядування та правоохоронні органи. Кожен із цих органів виконує свою специфічну функцію, спрямовану на забезпечення різних аспектів захисту споживачів.

Держпродспожислужба в Україні була створена шляхом реорганізації кількох структур, зокрема Державної ветеринарної та фітосанітарної служби, Державної інспекції з питань захисту прав споживачів та ліквідації Державної санітарно-епідеміологічної служби. Як зазначено в Аналітичному огляді щодо реалізації державних функцій захисту прав споживачів в Україні, «...було закладено основу для домінування аспектів безпечності харчових продуктів над комплексною системою захисту прав споживачів, яка включає гарантії безпеки та якості всіх видів товарів, послуг і робіт...» [2, с. 2].

У свою чергу, законодавство Європейського Союзу у сфері харчових продуктів орієнтоване на досягнення більш масштабного завдання – забезпечення захисту життя і здоров'я людини та до-

тримання інтересів споживачів. Це включає гарантії чесності в торгівлі харчовими продуктами, регулювання умов утримання тварин, забезпечення їхнього здоров'я, а також збереження довкілля та рослинного біорізноманіття [3].

Беручи до уваги наведене, не можна погодитися з окремими дослідниками, які вважають, що основна мета державного контролю у сфері продовольчої безпеки полягає лише в покращенні безпечності та якості харчових продуктів «...шляхом проведення перевірок діяльності суб'єктів господарювання на відповідність вимогам законодавства та прийняття відповідних рішень» [4, с. 75].

Очевидно, що діяльність Держпродспоживслужби спрямована не лише на моніторинг дотримання законодавства у сферах виробництва продовольчої сировини, її переробки, транспортування, зберігання та реалізації харчових продуктів. Ключовим завданням цього центрального органу виконавчої влади є реалізація державної політики, спрямованої на захист прав споживачів на безпечне середовище для життя. Це підтверджується Постановою Кабінету Міністрів України № 348, де зазначено: «Покласти на Державну службу з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів завдання і функції з реалізації державної політики у сфері санітарного та епідемічного благополуччя населення та із здійснення контролю (нагляду) за дотриманням вимог санітарного законодавства» [5].

Одночасно важливу роль у захисті прав споживачів відіграє Антимонопольний комітет України, який здійснює контроль за дотриманням принципів чесної конкуренції та запобігає зловживанням монопольним становищем, що є значущим елементом захисту прав споживачів.

Держпродспоживслужба, як компетентний орган, має повноваження уповноважувати акредитовані лабораторії, включно з референс-лабораторіями, для проведення лабораторних досліджень зразків харчових продуктів, кормів, матеріалів чи речовин. Ці дослідження стосуються виробництва, обігу харчових продуктів, кормів та інших об'єктів, що підпадають під регулювання законодавства про ветеринарну медицину та благополуччя тварин.

Держпродспоживслужба також створює та впроваджує плани дій у разі надзвичайних ситуацій, пов'язаних із харчовими продуктами чи кормами. Вона затверджує щорічний план державного контролю та план державного моніторингу, а також забезпечує здійснення передзабійного й післязабійного огляду тварин на відповідних підприємствах.

У порядку, встановленому законодавством, Держпродспоживслужба затверджує частоту проведення документальних перевірок, перевірок відповідності та фізичних перевірок. Важливо зазначити, що заходи державного контролю, як правило, здійснюються без попередження операторів ринку, за винятком аудиту та інших випадків, коли попереднє повідомлення є необхідною умовою для забезпечення ефективності контролю [6].

Роль органів місцевого самоврядування полягає у забезпеченні нагляду за дотриманням прав споживачів на місцевому рівні. Вони здійснюють контроль за діяльністю ринків, супермаркетів, комунальних служб та інших об'єктів, які безпосередньо контактують зі споживачами. Співпраця між центральними та місцевими органами влади сприяє більш ефективному контролю та швидкому реагуванню на порушення.

Крім державних органів, значну роль у захисті прав споживачів відіграють громадські організації, які активно співпрацюють із державними структурами, надають правову допомогу споживачам та займаються просвітницькою діяльністю. Завдяки громадському контролю підвищується рівень обізнаності споживачів та зменшується ризик порушень з боку суб'єктів господарювання.

У цивільному праві діє презумпція «якості послуги» [7, с. 61]. Якість послуги залежить від виконавця, тому законодавство передбачає правило про особисте виконання договору про надання послуг. Водночас допускається можливість зміни цього правила за домовленістю сторін, однак виконавець залишається відповідальним за порушення умов договору (ст. 902 ЦК). Навіть у разі залучення третіх осіб виконавець несе відповідальність за їхні дії, що становить виняток із загального правила.

Як справедливо відзначили Р.Б. Шишка та А.С. Амеліна, послуги пов'язуються з особою, яка їх надає та виконує відповідні дії чи діяльність. Тому до виконавця висувуються підвищені вимоги, які гарантують професійність надання послуг і відповідність встановленим вимогам та умовам» [8, с. 538]. Ці характеристики властиві послугам, які надаються як споживачам-фізичним особам, так і юридичним особам. Наприклад, у випадках надання послуг із перевезень, а також медичних, освітніх чи інших, виконавець зобов'язаний мати відповідну ліцензію.

Держава забезпечує контроль за якістю послуг через впровадження відповідних стандартів. Особливу увагу приділяють основним послугам, які мають відповідати встановленим критеріям якості. Сучасна послуга є товаром, що активно реалізується на ринку. Водночас, на відміну від звичайного товару, послуга нерозривно пов'язана з особою виконавця.

Як підкреслили В.К. Федорченко та Н.В. Федорченко, «Наявність у фахівців туристичної сфери правової культури сприятиме підвищенню якості послуг і забезпеченню безпеки клієнтів» [9, с. 200]. Враховуючи це, а також специфіку надання послуг, до виконавця висуваються особливі вимоги. Він повинен бути висококваліфікованим спеціалістом у своїй галузі, що передбачає обов'язкову наявність відповідної освіти.

Функціонування сучасної системи державного нагляду (контролю) за якістю та безпечністю харчових продуктів в Україні базується на концентрації повноважень у межах єдиного центрального органу виконавчої влади. Ці повноваження охоплюють різні, часто не тісно пов'язані між собою напрями, такі як ветеринарна медицина (ветеринарія), гігієна харчування (охорона здоров'я) та реклама харчових продуктів (маркетинг). Як зазначають аналітики, така структура роботи Держпродспоживслужби не сприяє повному дотриманню ключових принципів Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів. Зокрема, це стосується таких засад:

- орієнтація на потреби споживачів;
- визнання споживачів основним елементом сучасного ринку;
- державне забезпечення мінімального рівня споживання за прийнятними цінами;
- балансування інтересів учасників ринку [2]

Попри це, діяльність Держпродспоживслужби має і позитивні аспекти. Одним із таких є створення Інтегрованої автоматизованої системи державного нагляду (контролю). Ця система забезпечує автоматизований збір, накопичення та систематизацію інформації, її аналіз і публічне оприлюднення. Її основною метою є координація роботи органів державного нагляду та моніторинг ефективності й правомірності заходів державного контролю.

Висновки. Узагальнюючи досліджені аспекти правового забезпечення захисту прав споживачів, варто зазначити, що в сучасних умовах наявна законодавча база є ключовим елементом у забезпеченні ефективності реалізації державної політики в цій сфері. В Україні основою регулювання захисту прав споживачів є Закон України «Про захист прав споживачів», який визначає права споживачів, обов'язки суб'єктів господарювання та повноваження державних органів. Додатково застосовуються підзаконні акти, які деталізують порядок проведення перевірок, притягнення порушників до відповідальності та забезпечення компенсацій споживачам. Міжнародні угоди, такі як Угода про асоціацію між Україною та ЄС, сприяють гармонізації національного законодавства з європейськими стандартами, забезпечуючи спільний підхід до вирішення проблем споживачів і підвищення прозорості системи контролю.

Державний контроль у сфері захисту прав споживачів є важливим механізмом забезпечення дотримання законодавства, яке регулює взаємовідносини між споживачами та суб'єктами господарювання. Він передбачає систематичний моніторинг діяльності підприємств, перевірку відповідності їхньої продукції та послуг вимогам нормативно-правових актів, попередження та усунення порушень прав споживачів, а також забезпечення компенсації збитків у разі порушень. Контроль спрямований на запобігання обману, шахрайства та недобросовісної конкуренції, створення безпечних умов для споживання товарів і послуг, а також на підтримку довіри громадян до державних органів. Державний контроль у сфері захисту прав споживачів є багатовимірною системою, яка включає як державні органи, так і громадянське суспільство. Основна мета цієї діяльності – забезпечення справедливості та безпеки для кожного споживача, створення прозорого та відповідального ринкового середовища. Лише за умови ефективного функціонування всіх елементів цієї системи можна досягти високого рівня захисту прав споживачів та гармонійного розвитку економіки країни.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.
2. Роль уповноваженого державного органу в системі захисту прав споживачів: Аналітичний огляд щодо здійснення в Україні державних функцій захисту прав споживачів. Режим доступу: <https://www.civic-synergy.org.ua/wp-content/uploads/2018/04/2017.ua-eu-assoc.derzprod-spozhyvsluzhba.pdf>.
3. Регламент Європейського парламенту і Ради ЄС р № 178/2002 від 28.01.2002 р. Про встановлення загальних принципів і вимог законодавства про харчові продукти, створення Європейського органу з безпеки харчових продуктів і встановлення процедур у питаннях, пов'язаних із безпекою харчових продуктів. Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_005-02#Text.
4. Данилюк А. В. Мета та завдання здійснення державного контролю за безпечністю та якістю харчових продуктів. *Юридична наука*. 2020. № 8 (10). С. 73–80.

5. Деякі питання Державної санітарно-епідеміологічної служби: Постанова Кабінету Міністрів України від 29.03. 2017 р. № 348. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/348-2017-%D0%BF#Text>.
6. Fotina T.I., Zapara S.I. Fotina H.A., Fotin A.V. HACCP system as pass for quality and safety products. Journal for Veterinary Medicine, Biotechnology and Biosafety. 2016. Vol. 2 (3). P. 19–22.
7. Утехін І. Б. Якість послуг за договором у цивільному праві/ Університетські наукові записки. *Часопис Хмельницького університету управління та права*. 2015. Вип. 4. С. 57–61.
8. Цивільне право України: підручник. 3-є вид., перероб і доп. У 2-х частинах /За ред. проф. Р.Б. Шишки. Ч. 2. Особлива. Київ: Ліра-К, 2022. 948 с.
9. Федорченко В.К., Федорченко Н.В. Формування правової культури фахівців туристичної сфери. *Вісник Національної академії правових наук України*. 2020. № 1. Т. 27. С. 188–204.