



УДК 366.01

## СУТНІСТЬ ТА ЕЛЕМЕНТИ СИСТЕМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Софія Приймак

*Львівський національний університет імені Івана Франка  
79008 м. Львів, проспект Свободи, 18  
E-mail: [vipshovska@i.ua](mailto:vipshovska@i.ua)*

*Досліджено сутність та елементи системи захисту прав споживачів в Україні. Виявлено об'єктивні передумови необхідності побудови систем захисту прав споживачів та проаналізовано стратегію її реформування. Визначено принципи на яких повинна базуватися дана система та запропоновано державні пріоритети, щодо формування системи захисту прав споживачів в Україні.*

*Ключові слова: захист, послуга, права, споживач, система захисту прав споживачів.*

**Постановка проблеми та аналіз останніх досліджень і публікацій.** Світова фінансова криза підкреслила необхідність прийняття більш ефективних заходів фінансового захисту споживачів. Доступність інформації зростає в кількості і складності з точки зору розробки нових продуктів, і технологічних досягнень. Створення та підтримка довіри споживачів сприяє ефективності та стабільності, допомагає створювати позитивні результати для фінансових установ та їхніх клієнтів. В Україні необхідно посилити захист споживачів, який включає в себе визначення того, що потрібно зробити, щоб допомогти споживачам отримати впевненість, знання, інформацію та безпеку.

Соціально-правові аспекти, характерні риси та історичні етапи розвитку захисту прав споживачів були об'єктом дослідження багатьох вітчизняних і зарубіжних дослідників, зокрема, А. П. Вершиніна, В. В. Вітрянського, І. О. Дудли, В. П. Грибанова, Л. М. Іваненка, А. А. Мазаракі, Н. Г. Салухіні, С. І. Шимона, О. М. Язвінської. У роботах цих авторів аналізуються загальні принципи, методи і прийоми захисту прав споживачів. Зокрема, А. А. Мазаракі розглядає систему органів захисту прав споживачів, законодавче регулювання, формує сучасні концепції якості товарів та послуг [1]. Н. Г. Салухіна досліджує питання вітчизняної та міжнародної законодавчої бази захисту прав споживачів [2]. І. О. Дудла вивчає права споживачів, що визначені міжнародною організацією споживчих товариств, досліджує проблеми захисту інтересів та прав споживачів [3], а О. М. Язвінська підходить до дослідження системи захисту прав споживачів аналізуючи основні історичні етапи формування та розвитку даної системи, вивчає досвід міжнародного співробітництва [4]. На жаль, питання сутності захисту прав споживачів у роботах названих вчених досліджено частково або опосередковано. Отже, виникає потреба визначення сутності захисту прав споживачів та окреслення напрямів дослідження формування даної системи в Україні.



**Метою** статті є обґрунтування державних пріоритетів, щодо формування системи захисту прав споживачів в Україні та визначення принципів на яких повинна базуватися дана система. Для досягнення мети поставлено наступні завдання: по - перше, розкрити сутність та елементи системи захисту прав споживачів; по – друге, розглянути напрями реформування цієї системи та визначення її принципів.

**Виклад основного матеріалу.** Існує багато визначень захисту прав споживачів. Наприклад, В. О Кондратьєв трактує захист прав споживачів як - складову частину захисту прав людини. В державах з розвинутою економікою споживач здійснює керівну функцію на споживчому ринку. А це можливо лише за активної життєвої позиції кожного громадянина країни та державної підтримки [5, С. 23]. Н. Г. Салухіна під захистом споживачів розуміє – гарантований законом контроль за якістю і безпечністю продукції та всіх видів послуг і робіт з боку держави та громадсько-суспільний рух на його підтримку [2, С. 36]. Визначення згідно тлумачного словника - захист прав споживачів – офіційно встановлені законом та іншими нормативними документами правила, норми, що охороняють споживача від продажу йому неякісного товару і компенсують витрати споживача, завдані нечесною торгівлею [6, С. 29]. В законі «Про захист прав споживачів» - подано наступне визначення - держава забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору, здобуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання продукції чи послуги відповідно до їх потреб [7].

На нашу думку, захист прав споживачів – комплекс заходів, спрямованих на врегулювання суспільних відносин, що виникають між споживачами (фізичними особами, які придбали товари чи послуги для власних потреб) та суб'єктами господарювання (виробниками, виконавцями та продавцями), які регулюються реалізуються та державою і стосуються якості продукції та послуг.

З прийняттям незалежності виникла необхідність розробки механізму для ефективного управління захистом прав споживачів, в нових умовах. Тому 12 травня 1991 року було прийнято Закон «Про захист прав споживачів» [7]. Даний Закон регулює відносини між споживачами товарів (робіт, послуг) і виробниками, виконавцями, продавцями в умовах різних форм власності, встановлює права споживачів та визначає механізм реалізації державного захисту їх прав. На сьогоднішній день нормативно – правова база нараховує понад 40 законів та підзаконних нормативних актів, прийнятих для захисту прав споживачів. Зокрема, права споживачів захищає Конституція України.

Законодавча база у сфері захисту споживачів пройшла декілька етапів свого творення. Першим етапам, як вже зазначалося, було прийняття Закону «Про захист прав споживачів», також до цього етапу ми можемо віднести створення Державного комітету України у справах захисту прав споживачів. Наступним етапом розвитку законодавчої бази стало вдосконалення чинного законодавства та забезпечення ефективного контролю за якістю продукції. Завершальним етапом стало прийняття законодавчих актів стосовно визначення основних напрямів державної та соціальної політики у сфері захисту прав споживачів.

Особливу роль у системі захисту прав споживачів відіграють норми Цивільного кодексу (ЦК) України, які встановлюють правила укладання договорів купівлі-продажу, підяду, перевезення, страхування та інших договорів у торгівлі та побутовому обслуговуванні.



Кодекс України про адміністративні правопорушення містить норми, які встановлюють засоби адміністративного регулювання захисту прав споживачів, а саме – перелік адміністративних правопорушень у сфері торгівлі, громадського харчування, послуг та відповідні санкції.

Господарський кодекс України визначає основні засади господарювання в Україні та регулює відносини, що виникають у процесі організації та здійснення діяльності між суб'єктами господарювання.

Захист прав споживачів є важливим елементом всеохоплюючої системи взаємовідносин між споживачами та виробниками. Користувачі завжди мають отримувати прозору та справедливую інформацію. Це, в свою чергу, приведе до покращення довіри серед споживачів. Найбільш важливими цілями захисту прав споживачів є:

- прозорість - споживачі розуміють ціни, терміни, умови та ризики пов'язані з використанням послуг;
- справедливе ставлення - пропонувані фінансові продукти не вводять в оману, поведінка постачальників фінансових послуг не є образливою та відображає відповідну етику, згідно якої поважаються права споживачів;
- зниження ризику – постачальники послуг повинні вжити необхідних заходів для виявлення, моніторингу та мінімізації ризиків клієнтів, таких як шахрайство або недостовірною обробка клієнтських даних;
- ефективні заходи – обробка запитів і скарг клієнтів в короткі терміни та вирішення всіх питань [8, С. 67-70].

Крім згаданого раніше Закону «Про захист прав споживачів», держава та уряд України розробили й ухвалили законодавчі акти стосовно визначення основних напрямів державної та соціальної політики у сфері захисту прав споживачів та їх подальшого розвитку. До цих документів відноситься і «Стратегія реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012-2017 роки».

Ця стратегія спрямована на розбудову комплексної системи захисту прав споживачів, яка сприятиме фінансовій стабільності та зростанню добробуту громадян, стане доступною і зрозумілою для них, забезпечуватиме належну якість надання послуг, запобігатиме застосуванню дискримінаційної щодо споживачів практики роботи фінансових установ, у тому числі під час укладання та виконання договорів, а також на недопущення надання не передбачених в установленому порядку послуг юридичними та фізичними особами, що не мають на це права [9].

Удосконалення системи захисту прав споживачів позитивно вплине на загальну економічну ситуацію у державі, оскільки відновлення довіри до фінансових установ сприятиме залученню до фінансового сектору заощаджень населення.

До основних завдань даної стратегії можна віднести:

- визначення нормативно-правового регулювання захисту прав споживачів;
- покращення фінансової грамотності серед населення;
- розроблення програм, впровадження яких дасть змогу уникнути ризику під час отримання послуг.

У рамках визначення нормативно-правового регулювання захисту прав споживачів передбачається:

- удосконалення законодавства, яке регулює права споживачів, шляхом змін у відповідності з європейськими рекомендаціями, а також внесення змін до нормативно – правових актів, які здійснюють регулювання на ринках фінансових послуг;



- визначення мети державного регулювання ринків фінансових послуг, насамперед як забезпечення неухильного дотримання вимог щодо захисту прав споживачів таких послуг.

З метою покращення фінансової грамотності серед населення потрібно вжити такі заходи:

- внести зміни до актів законодавства де встановлені вимоги до забезпечення та дотримання прав споживачів;

- удосконалити механізм здійснення контролю державними регуляторними органами за рекламою та наданням іншої публічної інформації.

Удосконалення механізму захисту споживачів фінансових послуг від ризиків, пов'язаних з отриманням таких послуг, передбачає:

- створення системи державних та солідарних гарантій для споживачів послуг на випадок неспроможності фінансової установи, з якою укладений відповідний договір, виконувати взяті нею за таким договором зобов'язання;

- створення програми для уникнення ризиків під час отримання послуг [9].

На нашу думку система захисту прав споживачів повинна базуватися на таких принципах:

- забезпечення неупередженого та справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання послуг;

- забезпечення виконання вимог щодо надання інформації та належної її прозорості;

- визначення органів державного регулювання та нагляду, на яких покладатиметься функція із здійснення контролю у сфері захисту прав споживачів;

- сприяння покращенню рівня фінансової грамотності та обізнаності споживачів;

- забезпечення захисту персональних даних споживачів та таємниці їх приватного життя;

- забезпечення належного рівня конкуренції.

Враховуючи вищенаведене, вважаємо, що розв'язання існуючих проблем удосконалення захисту прав споживачів потребує зміни національної політики захисту прав споживачів, доопрацювання законодавства в цій сфері на основі узагальнення накопиченого вітчизняного та зарубіжного досвіду. Введення в дію даних принципів приведе до покращення добробуту населення.

**Висновки.** В Україні існують об'єктивні передумови необхідності побудови систем захисту прав споживачів. Можна запропонувати такі державні пріоритети, щодо формування системи захисту прав споживачів в Україні: проведення аналізу законодавства інших країн для покращення становища споживача на ринку і захисту його прав та інтересів, вдосконалення вітчизняного законодавства щодо захисту прав споживачів, зокрема через його гармонізацію з європейським законодавством, здійснення державного контролю за дотриманням законодавства, яке стосується захисту прав споживачів у центральних і місцевих органах виконавчої влади, а також на споживчому ринку України, поширення знань про права споживачів, права громадян у взаємовідносинах з комерційними організаціями, суспільними об'єднаннями і державними органами. Закріплення чітких механізмів захисту прав споживачів в Україні та підвищення рівня грамотності населення сприятиме поліпшенню фінансової ситуації в країні в цілому та відновленню довіри до фінансового сектора зокрема.



1. Захист прав споживачів: соціально-правовий аспект / [Мазаракі А.А., Язвінська О.М., Ніколаєва Л.В., Пристольська Н.В., Іваненко Л.М.] ; під ред. Л. В. Ніколаєвої — К. : КНТЕУ, 2002. — 312 с.
2. Салухіна Н.Г. Захист прав споживачів: навч. посібник / Салухіна Н.Г., Язвінська О.М., Башкатова О.І. — К.: МАУП, 2007. — 382 с
3. Дудла І.О. Захист прав споживачів: [підруч. для студ. вищ. навч. закл. ] / І.О. Дудла— Чернігів : ЧДТУ, 2006. — 268 с
4. Язвінська О.М. Історія консюмеризму: навч. посіб. для студ. вищ. закл. освіти з підприємництва і торгівлі / О. М. Язвінська Київ нац. торг.-екон. ун-т. – 2-е вид. – К. 2003.-363с.
5. Анциферова О. А., Кондратьєв В. О. Проблеми забезпечення захисту прав споживачів в Україні у сучасних умовах її розвитку//[Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.rusnauka.com/29\\_DWS\\_2012/Pravo/10\\_120273.doc.htm](http://www.rusnauka.com/29_DWS_2012/Pravo/10_120273.doc.htm)
6. Тлумачний словник з української мови [Електронний ресурс].- Режим доступу <http://subject.com.ua/economic/dict1/787.html>
7. Про захист прав споживачів: Закон України № 3161 від 30.09.2015 р. [Електронний ресурс].- Режим доступу <http://zakon3.rada.gov.ua/>
8. Patrice Muller, Shaan Devnani, Richard Heys, James Suter: Consumer Protection Aspects of Financial Services, London Economics- 2014.-144p
9. Про схвалення Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012-2017 роки// Кабінет Міністрів України: розпорядження від 31.10.2012р№867-р[Електронний ресурс].- Режим доступу <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/867-2012-%D1%80/paran9#n9>

## THE ESSENCE AND ELEMENTS OF CONSUMER PROTECTION

**Sofia Pryimak**

*Ivan Franko National University of Lviv,  
Prospekt Svobody 18, UA - 79008, Ukraine  
E-mail: vipshovska@i.ua*

The essence and elements of consumer protection in Ukraine. Discovered objective conditions need to build systems of consumer protection and analysed its reform strategy. The principles on which this system should be based and proposed government priorities concerning the formation of consumer protection in Ukraine.

Key words: protection, service, rights, consumer, consumer protection.

**СУЩНОСТЬ И ЭЛЕМЕНТЫ СИСТЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ****Софія Приймак**

*Львовский национальный университет имени Ивана Франко  
79008 м. Львов, проспект Свободы, 18  
E-mail: vipshovska@i.ua*

Исследована сущность и элементы системы защиты прав потребителей в Украине. Выявлено объективные предпосылки необходимости построения систем защиты прав потребителей и проанализовано стратегию ее реформирования. Определены принципы, на которых должна базироваться данная система и предложено государственные приоритеты, по формированию системы защиты прав потребителей в Украине.

Ключевые слова: защита, услуга, права, потребитель, система защиты прав потребителей.