

Електронне наукове фахове видання "Ефективна економіка" включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України від 11.07.2019 № 975) [www. economy.nauka.com.ua](http://www.economy.nauka.com.ua) | № 8, 2020 | 27.08.2020 р.

DOI: [10.32702/2307-2105-2020.8.10](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2020.8.10)

УДК 334.021

*Л. М. Сатир,*  
*д. е. н., професор,*  
*завідувач кафедри підприємництва, торгівлі та біржової діяльності,*  
*Білоцерківський національний аграрний університет*  
*ORCID ID: 0000-0003-0040-6863*

*Л. І. Стаднік,*  
*к. е. н., доцент,*  
*доцент кафедри підприємництва, торгівлі та біржової діяльності,*  
*Білоцерківський національний аграрний університет*  
*ORCID ID: 0000-0001-9657-2350*

*А. В. Непочатенко,*  
*к. е. н., доцент,*  
*доцент кафедри підприємництва, торгівлі та біржової діяльності,*  
*Білоцерківський національний аграрний університет*  
*ORCID ID: 0000-0002-0809-8482*

## **ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ ЕКОНОМІКИ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ ТОРГІВЛІ: КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ТА ЕКОНОМІЧНИЙ АНАЛІЗ**

*L. Satyr*  
*Doctor of Economic Sciences, Professor,*  
*Head of the Department of Business, Trade and Exchange activities,*  
*Bila Tserkva National Agrarian University*  
*L. Stadnik*  
*PhD in Economics,*  
*Associate Professor of the Department of Business, Trade and Exchange activities,*  
*Bila Tserkva National Agrarian University*  
*A. Nepochatenko*  
*PhD in Economics,*  
*Associate Professor of the Department of Business, Trade and Exchange activities,*  
*Bila Tserkva National Agrarian University*

### **PROTECTION OF THE CONSUMER RIGHTS IN THE FIELD OF ECONOMICS AND TRADE ORGANIZATION: CONCEPTUAL PRINCIPLES AND ECONOMIC ANALYSIS**

*Захист прав громадянина як споживача є однією з найважливіших ознак демократичного суспільства та напрямом захисту конституційних прав громадян. Науково-технічний прогрес, і, пов'язаний із цим економічний розвиток, актуалізували необхідність оновлення на державному рівні економічних механізмів захисту прав споживачів від недоброякісних товарів, результатів робіт та послуг. Тому, комплексний аналіз теоретичних і практичних питань щодо захисту споживчих прав у системі організації торгівлі товарами та послугами, за сучасних умов ведення економічної політики, є актуальною проблемою сьогодення.*

*У статті проведено аналіз концептуальних засад формування захисту прав споживачів на державному рівні. Досліджено економічні та правові аспекти захисту прав споживачів у системі торговельних відносин. Проаналізовано ключові положення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів. Визначено основні напрямки формування та реалізації політики захисту прав споживачів у сфері торгівлі.*

*Резюмовано, що в сучасних умовах побудови економіки України, одним головних пріоритетів формування інноваційної економіки є орієнтація на споживача та забезпечення його безпеки та захисту, як ключову ланку торговельних відносин.*

*The development of trading is accompanied by saturation of the market with a variety of goods and services. However, this process, despite its positive aspects inevitably leads to an increase in the number of negative manifestations in the field of economic and legal relations (provision of low-quality services, production of low-quality goods and products that do not comply with DSTU and their sale to consumers, etc.). The above mentioned problems generate the necessity for the protection of consumer rights.*

*Protection of the citizen rights as a consumer is one of the most important features of a democratic society and the direction of protection the constitutional rights of citizens. Scientific and technological progress and related economic development highlighted the need to update at the state level economic mechanisms to protect the rights of consumers from poor-quality goods, results of the works and services. Therefore, a complex analysis of theoretical and practical issues regarding the protection of consumer rights in the system of goods and services trading, in the current conditions of economic policy, is an urgent problem of the present time.*

*The article analyzes the conceptual foundations of formation of the protection of the consumer rights at the state level. It is stated that in Ukraine the right for protection of the consumer rights is enshrined in the Constitution of Ukraine, which provides that the state protects consumer rights, controls the quality and safety of products and all services and works, promotes the activities of public consumer organizations. One of the important issues in this context is to ensure the right of consumer citizens to free access to information of the products and services quality. Protection of the consumer's right for the complete and accurate information about goods and services is a priority task for every country. The economic and legal aspects of consumer protection in the system of trade relations have been investigated.*

*The key provisions of the Concept of state policy in the field of protection of the consumer rights have been analyzed. It is summarized that in the current conditions of development the economy of Ukraine, one of the main priorities of the innovative economy is the focus on the consumer and ensuring its safety and protection as a key link of trade relations.*

**Ключові слова:** *споживач; захист прав споживачів; економіка торгівлі; економічний аналіз; концепція; розвиток.*

**Keywords:** *consumer; protection of the consumer rights; trade economy; economic analysis; concept; development.*

**Постановка проблеми.** Захист прав громадянина як споживача є однією з найважливіших ознак демократичного суспільства та напрямом захисту конституційних прав громадян.

Науково-технічний прогрес, і, пов'язаний із цим економічний розвиток, актуалізували необхідність оновлення на державному рівні економічних механізмів захисту прав споживачів від недоброякісних товарів, результатів робіт та послуг. Даний аспект вимагає об'єднаних зусиль науки і практики й актуалізує проведення досліджень у даному напрямі.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Серед дослідників, які здійснили вагомий внесок у дослідження питань захисту прав споживачів та формування дієвих організаційно-економічних важелів розвитку торгівлі слід виокремити праці: Косінова С.А., який вивчав питання захисту прав споживачів в Україні за договором купівлі-продажу [1]; Кагал Т.О. досліджено організаційно-правові питання, пов'язані із забезпеченням захисту прав споживачів в сфері якості товарів [2]; питанням цивільно-правового захисту прав споживачів за законодавством України приділено належну увагу у роботі Осетинської Г.А. [3]; дослідженню правовідносин, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт

(послуг), присвятила свою роботу Письменна О.П. [4]; Дудлою І.О. проведено дослідження питань класифікації споживачів у системі правовідносин виробник-споживач [5] та ін.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** Концепції, принципи, положення, висновки і рекомендації, висвітлені у працях вказаних науковців, створили міцний теоретичний та методологічний фундамент у вирішенні питань розвитку захисту прав споживачів та формування дієвого механізму щодо побудови торговельних відносин. Однак, додаткового вивчення вимагають питання концептуальних засад у системі захисту прав споживачів та формування дієвого економічного середовища щодо розвитку торговельних відносин у даному контексті. Тому, комплексний аналіз теоретичних і практичних питань щодо захисту споживчих прав у системі організації торгівлі товарами та послугами, за сучасних умов ведення економічної політики, є актуальною проблемою сьогодення, що і стало причиною вибору теми дослідження й указує на її мету і завдання.

**Мета статті** полягає у проведенні аналізу концептуальних засад та дослідженні економічних аспектів щодо захисту прав споживачів у системі торговельних відносин.

Зважаючи на мету, основним **завданням дослідження** є вивчення ключових положень стосовно формування та реалізації політики захисту прав споживачів у сфері торгівлі.

**Виклад основного матеріалу.** З часу отримання Україною незалежності фактично зберігся застарілий підхід до побудови та розвитку системи захисту прав споживачів, коли у відповідній сфері переважають контрольні-наглядові функції держави з фіксацією фактичного становища щодо порушення прав споживачів на внутрішньому ринку. При цьому не застосовується превентивний підхід для недопущення та попередження таких порушень. Відповідальність суб'єктів господарювання за порушення прав споживачів не забезпечує попередження повторних порушень таких прав [6].

«Розвиток ринкових відносин в Україні на початку 90-х років обумовив необхідність розроблення ефективного механізму захисту прав і законних інтересів громадян-споживачів. Цей механізм передбачав розроблення і прийняття спеціального законодавства у сфері захисту прав споживачів, а також організаційно-управлінських засобів у цій галузі» [7, с.75].

В Україні право на захист прав споживачів закріплено Ст. 42 Конституції України, яка передбачає, що держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю й безпечністю продукції та всіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів [8].

Одним із важливих питань у цьому контексті є забезпечення права громадян-споживачів на вільний доступ до інформації про якість продуктів та послуг. Захист права споживача на повну і достовірну інформацію про товари та послуги є пріоритетним завданням для кожної країни.

Ст. 15 Закону України «Про захист прав споживачів» зазначає, що споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого компетентного вибору [9].

Закон України «Про захист прав споживачів» поширюється на усіх споживачів, які знаходяться на території України, під час придбання, замовлення або використання товарів (робіт, послуг) для задоволення власних побутових потреб.

Відповідно до положень Закону України «Про захист прав споживачів» «споживач має право вимагати від продавця (виробника, виконавця), щоб якість придбаного товару (виконаної роботи, наданої послуги) відповідала вимогам нормативних документів, умовам договору, а також інформації про товари (роботи, послуги), яку надає продавець (виробник, виконавець). Придбаний товар (робота, послуга) має бути якісним та безпечним для життя і здоров'я кожної людини» [9].

Відсутність цілісної системи державного контролю сприяє розвитку недобросовісного бізнесу та вироблення неякісного товару і надання послуг. Отже, внутрішній споживчий ринок більш ризикований та небезпечний для споживачів, порушення прав яких набули масового характеру. Більшість суб'єктів господарювання (виробників) втрачають свою конкурентоспроможність. Як наслідок, поширення на внутрішньому ринку небезпечної продукції та продукції неналежної якості стає все більш загрозливим для здоров'я і життя населення.

«Торгівля і побутове обслуговування займають важливе місце в житті людей. По суті, не проходить і дня, щоб громадянин не вступав з ними в контакти, оскільки завдяки торгівлі і побутовому обслуговуванню споживач отримує все необхідне для життя - продукти харчування, одяг, побутова техніка тощо. Споживання і справедлива торгівля - один із основоположних принципів будь-якого демократичного суспільства, а захист прав людини як споживача є об'єктивною, незворотною закономірністю розвитку та однією з найважливіших ознак такого суспільства» [7, с.74].

Зауважимо, що споживач також є беззахисним у відносинах, які виникають на ринку, що перебуває у стані природної монополії, та на суміжних ринках. Разом з тим, зазначимо, що обізнані, поінформовані і наділені реальними правами споживачі є двигуном економічних змін, їх вибір стимулює впровадження інновацій та розвиток економіки.

В Україні, згідно Ст.5 Закону України «Про захист прав споживачів» захист прав споживачів здійснюють:

- центральний орган виконавчої влади, що формує та забезпечує реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів;
- центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів;

- місцеві державні адміністрації, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування згідно із законом;
- суди [9].

Центральним органом виконавчої влади, який реалізує державну політику, зокрема, у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів є Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба) відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 02.09.2015 № 667.

Провівши критичний аналіз інформації стосовно звернень споживачів та проведених перевірок додержання законодавства щодо захисту прав споживачів у сфері торгівлі, слід зазначити, що загальна кількість звернень споживачів щодо порушення їх прав у 2019 році (17903) у порівнянні з 2018 роком (17502) майже не змінилася (Табл.1).

Указане свідчить про те, що існує проблема у сфері захисту прав споживачів, яка вимагає прийняття конструктивних рішень та розробки дієвих механізмів вирішення даної проблеми.

Слід зауважити, що наразі на державному рівні розроблено та реалізується «Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року».

Мета Концепції полягає у створенні та впровадженні ефективної системи захисту прав споживачів в Україні.

**Таблиця 1.**

**Інформація щодо розгляду звернень споживачів та проведених перевірок додержання законодавства про захист прав споживачів у сфері економіки та організації торгівлі за 2018-2019 рр.<sup>1,2,\*</sup>**

№ з/п	Регіон/область	Показники													
		Кількість звернень споживачів						Кількість перевірок							
		Усього надійшло до ДПСС/тер. органу		Які не потребували проведення позапланового заходу нагляду		Які проведено перевірки (з погодження Мінекономіки)		Не підтверджено порушення суб'єктом господарювання законодавства у сфері ЗПС		Підтверджено порушення суб'єктом господарювання законодавства у сфері ЗПС		Право споживача захищено (позитивний результат)		Право споживача залишилось порушеним (негативний результат)	
		1 (2+3+3)	2	3 (4+6)	4	5 (6+7)	6	7							
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	
1	Вінницька	530	691	391	511	139	180	24	32	115	148	97	131	18	17
2	Волинська	169	172	65	58	104	114	42	36	62	78	62	78	0	0
3	Дніпропетровська	1680	1634	1305	1281	375	353	163	234	212	119	212	119	0	0
4	Житомирська	223	213	167	155	56	58	45	48	11	10	11	10	0	0
5	Закарпатська	123	133	60	56	63	77	28	31	35	46	35	46	0	0
6	Запорізька	624	589	484	441	92	89	78	72	14	17	14	13	0	4
7	Ів.-Франківська	327	330	92	121	203	174	131	112	72	62	66	56	6	6
8	Київська	378	385	238	207	137	172	8	14	129	158	128	148	1	10
9	Кіровоградська	144	155	52	40	91	115	46	66	45	49	32	35	13	14
10	Львівська	1057	1129	163	171	857	914	215	193	642	721	642	721	0	0
11	Миколаївська	401	409	356	349	45	56	4	7	41	49	41	49	0	0
12	Одеська	892	1030	768	909	124	121	69	71	55	50	55	50	0	0
13	Полтавська	1024	1007	949	944	75	63	43	35	32	28	32	28	0	0
14	Рівненська	268	272	225	234	43	38	5	20	38	18	38	18	0	0
15	Сумська	681	1081	624	993	57	88	37	54	20	34	20	34	0	0
16	Тернопільська	376	552	339	512	37	40	22	26	15	14	15	14	0	0
17	Харківська	938	899	665	533	273	366	200	293	73	73	54	55	19	18
18	Херсонська	637	498	264	234	373	264	74	49	299	215	297	212	2	3
19	Хмельницька	562	578	424	466	112	89	34	36	78	53	78	53	0	0
20	Черкаська	215	248	167	152	48	96	20	62	28	34	28	34	0	0
21	Чернівецька	98	84	42	38	28	23	13	17	15	6	15	6	0	0
22	Чернігівська	216	301	86	107	112	168	58	100	54	68	54	66	0	2
23	м. Київ	5065	4583	3141	3064	1907	1515	957	660	950	855	540	541	410	314
	ДПСС*	4028	3771	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Загалом	17502	17903	11938	12501	5354	5176	2318	2269	3036	2907	2567	2519	469	388

<sup>1</sup>Держпродспоживслужба не проводить перевірки та здійснює свої повноваження через територіальні органи, тому отриманні звернення надсилалися для вжиття заходів до ГУ ДПСС в областях та м. Києві

<sup>2</sup>Без урахування тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим, м. Севастополя та тимчасово окупованих територій у Донецькій та Луганській областях.

\*\*Джерело: побудовано авторами на основі аналізу інформації Держпродспоживслужби [10].

Найбільш вагомими, на нашу думку, завданнями Концепції щодо захисту прав споживачів є:

- забезпечення конституційних гарантій безпеки та якості споживання, в тому числі шляхом унеможливлення зниження досягнутого рівня захисту прав споживачів;
- удосконалення інформації для споживачів про товари та послуги на споживчому ринку, яка повинна бути доступною, об'єктивною, достовірною та своєчасно наданою в тому числі інформація, що надається з використанням Інтернету, для попередження про потенційні ризики і небезпеку споживання;
- усунення можливостей для несправедливих торговельних практик, які перешкоджають функціонуванню внутрішнього ринку, та внесення до споживчих контрактів умов щодо обмеження прав споживачів;
- забезпечення захисту прав споживачів у сфері електронної комерції, що здійснюється суб'єктами господарювання за допомогою інформаційно-телекомунікаційних мереж, у тому числі Інтернету [6].

Концепцією визначено шляхи і заходи, яких необхідно вжити для забезпечення високого рівня захисту прав споживачів та зазначено, що «розв'язання проблем можливе шляхом застосування комплексного підходу до вирішення питань захисту прав споживачів, що передбачає розвиток та взаємодію всіх складових системи захисту прав споживачів в Україні, зокрема правового забезпечення, державного захисту прав споживачів, ринкового та громадського захисту прав споживачів, на принципах: превентивності; прозорості; пріоритетності інтересів споживачів; непорушності їх конституційних прав; цілісності системи захисту прав споживачів в Україні з урахуванням усіх видів товарів, робіт і послуг» [6].

Реалізація цієї Концепції передбачає здійснення таких кроків:

- дотримання законних прав споживачів і конституційних гарантій держави для безпечного та якісного споживання;
- створення дієвих систем консультування споживачів, підвищення рівня загальної правової грамотності, ступеня поінформованості, впевненості та впливовості споживачів на розвиток внутрішнього ринку;
- забезпечення пріоритетності потреб споживачів;
- створення умов для розвитку споживчої освіти всіх рівнів;
- стабільний розвиток внутрішнього ринку;
- компенсацію шкоди, завданої споживачам у разі порушення їх прав;
- ефективне реагування на звернення та скарги споживачів;
- координацію діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів.

Реалізація Концепції сприятиме створенню та впровадженню сучасної ефективної системи захисту прав споживачів в Україні та дасть можливість забезпечити:

- підвищення рівня превентивного захисту прав споживачів для недопущення та/або зменшення кількості порушень прав споживачів;
- підвищення рівня освіти та поінформованості населення щодо споживчих прав та механізмів їх захисту;
- усунення з ринку недобросовісних підприємців і нечесних підприємницьких практик;
- підвищення рівня довіри громадян до державної системи захисту прав споживачів.

Аналізуючи діяльність, реалізовану на державному та регіональному рівнях, слід зазначити, що на виконання заходів «Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року» проведено ряд заходів. Так, на виконання п. 9 «Плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року» [11] органами місцевого самоврядування включено питання захисту прав споживачів до програм соціально-економічного та культурного розвитку областей і відповідних районних та міських програм міст обласного значення.

Зокрема для прикладу, департаментом економіки і інвестицій Вінницької міської ради в Заходах щодо забезпечення виконання завдань Програми економічного і соціального розвитку Вінницької міської об'єднаної територіальної громади на 2020 рік включено питання щодо виконання заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів [12].

Питання захисту прав споживачів визначене в положенні про фінансово – економічне управління Могилів-Подільської міської ради та включене в перелік заходів пріоритету № 4 цілі № 2 «Економічний розвиток» Програми соціально-економічного розвитку міста Могилів-Подільського на 2020 рік, яка затверджена рішенням 31 сесії сьомого скликання від 20.12.2018 № 795 «Про програму соціально-економічного розвитку міста Могилів-Подільського на 2020 рік» [13].

До розділу «Розвиток торгівлі та сфери послуг» програм економічного та соціального розвитку міст Волинської області на 2018-2019 роки включено завдання «Профілактика порушень законодавства про захист прав споживачів», яким передбачено проведення наступних заходів: розповсюдження серед населення за допомогою засобів масової інформації правових норм у сфері захисту прав споживачів та інформування споживачів про якісні характеристики товарів, виробників, правила торгівлі та надання послуг; надання консультативної та практичної допомоги громадянам відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» [14].

Рішенням Київської міської ради від 21.12.2017 № 1042/4049 «Про Програму економічного і соціального розвитку м. Києва на 2018-2020 роки», розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 05.01.2018 № 8 затверджено Програму економічного і соціального розвитку м. Києва на 2018-2020 роки [15].

Відповідно до Програми здійснюється моніторинг та роз'яснювальна робота з суб'єктами господарювання з питань дотримання Закону України «Про захист прав споживачів», Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів. Виконання заходів, які увійшли до обласних та регіональних програм, сприятиме надходженню на споживчий ринок якісної та безпечної продукції для життя і здоров'я людей, ліквідації несанкціонованої (стихийної) торгівлі, насиченню торговельної мережі області товарами місцевих виробників, виконанню суб'єктами господарювання у сферах торгівлі, ресторанного господарства, побутового обслуговування вимог чинного законодавства з питань захисту прав споживачів, підвищенню правової обізнаності та поінформованості населення щодо їх захисту як споживачів.

Одеською міською радою щорічно розробляється програма соціально-економічного та культурного розвитку міста та у розділі «Внутрішня торгівля» цієї програми передбачено висвітлення інформації щодо розвитку інфраструктури споживчого ринку, що забезпечуватиме достатній рівень обслуговування населення у відповідності до його потреб [16].

Питання захисту прав споживачів включено до розділу «Формування конкурентного середовища на регіональних ринках» програми економічного і соціального розвитку Полтавської області на 2019-2020 роки та програму економічного і соціального розвитку Полтавської області на 2020 рік (розділ «Мета, завдання і заходи економічного і соціального розвитку у наступному році»). Заходи передбачають сприяння забезпеченню захисту прав споживачів щодо безпеки і якості товарів, робіт і послуг, дотриманню правил торгівлі, головними виконавцями яких є Головне управління Держпродспоживслужби в Полтавській області, райдержадміністрації, органи місцевого самоврядування [17].

До Програми економічного і соціального розвитку Харківської області на 2019 рік, у розділ «Розвиток ринку внутрішньої торгівлі та побутових послуг» включені заходи, спрямовані на вдосконалення роботи у сфері захисту прав споживачів, а саме: забезпечення проведення нарад, семінарів, засідань за круглим столом щодо обговорення проблемних питань у сфері захисту прав споживачів; створення на офіційних веб-сайтах державних органів окремих розділів для висвітлення актуальних питань у сфері захисту прав споживачів; забезпечення якісної роботи консультативно-інформаційних служб «гаряча лінія» з питань захисту прав споживачів в місцевих органах виконавчої влади; проведення аналізу звернень з питань захисту прав споживачів, які надійшли до консультативно-інформаційних служб «гаряча лінія» [18].

Також, на виконання п. 11 Плану заходів [11] створено на офіційних веб-сайтах державних органів окремих розділів для висвітлення актуальних питань у сфері захисту прав споживачів, зокрема:

– на офіційному сайті Мінекономіки міститься розділ «Захист прав споживачів», в якому знаходяться посилання на законодавство у цій сфері та інформаційно-довідкові матеріали для споживачів, що оновлюються на постійній основі;

– на офіційному сайті Держпродспоживслужби міститься розділ «Захист прав споживачів», у якому надаються рекомендації щодо дій споживача у разі порушення їх прав, оприлюднені приклади складання скарг, інформаційні листи ЦОВВ, наводиться законодавча база контролю у сферах внутрішньої торгівлі, робіт, послуг, реклами, попередження та зменшення вживання тютюнових виробів, державного ринкового та метрологічного нагляду. Розділ регулярно наповнюється актуальною інформацією;

– на офіційному сайті НКРЗІ оновлено інформацію у розділі «Звернення громадян» для висвітлення актуальних питань у сфері захисту прав споживачів. Крім того, на базі офіційного веб-сайту НКРЗІ оновлено адаптовану для потреб споживачів послуг зв'язку сторінку за адресою: <http://spz.nkrzi.gov.ua>;

– НКРЕКП висвітлює свою діяльність шляхом розміщення важливої інформації для споживачів на власному веб-сайті. Протягом 2019 року НКРЕКП проводилась постійна робота з наповнення основних розділів веб-сайту НКРЕКП, а саме «Електроенергія», «Газ природний», «Тепло», «Вода холодна», та підрозділів веб-сайту НКРЕКП відповідною інформацією та здійснювалося її оновлення для зручного сприйняття розміщених інформаційних матеріалів відповідно до потреб споживачів. При цьому в зазначених розділах веб-сайту НКРЕКП діє рубрика «Питання-відповіді», де розміщено роз'яснення НКРЕКП та відповіді на актуальні запитання споживачів;

– на офіційному веб-сайті Нацкомфінпослуг ([nfr.gov.ua](http://nfr.gov.ua)) у розділі «Діяльність»/«Захист прав споживачів» розміщено розділи «Нормативно-правова база» і «Фінансова грамотність», а також створено новий розділ «Інформаційні повідомлення щодо захисту прав споживачів».

**Висновки.** Розвиток торгівлі супроводжується насиченням ринку різноманітними товарами і послугами. Однак, даний процес, незважаючи на його позитивні сторони, неминуче приводить до збільшення кількості негативних проявів у сфері економіко-правових відносин (надання неякісних послуг, виготовлення низькоякісних товарів та продуктів, що не відповідають ДСТУ та їх реалізація споживачам, тощо). І хоча громадяни є центральною ланкою ринку і виступають споживачами товарів, робіт та послуг, вони найчастіше стають жертвами обману. Указані проблеми породжують потребу у захисті прав споживачів. Тому, в сучасних умовах побудови економіки України, одним головних пріоритетів формування інноваційної економіки є орієнтація на споживача та забезпечення його безпеки та захисту, як ключову ланку торговельних відносин.

#### **Бібліографічний список.**

1. Косінов С.А. Теоретичні проблеми захисту прав споживачів в Україні за договором купівлі-продажу: Автореф. дис... канд. юрид. наук: 12.00.03. Нац. юр. акад. України ім. Ярослава Мудрого, Харків, 1999. 20 с.
2. Кагал Т.О. Організаційно-правові питання забезпечення захисту прав споживачів в сфері якості товарів: Автореф. дис... канд. юрид. наук: 12.00.07. Київ. нац. екон. ун-т, Київ, 1998. 20 с.

3. Осетинська Г.А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України: Автореф. дис... канд. юрид. наук: 12.00.03. Київ. нац. ун-т ім. Т.Шевченка, Київ, 2006. 20 с.
4. Письменна О.П. Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг): Автореф. дис... канд. юрид. наук: 12.00.03. Одеська нац. юр. акад., Одеса., 2006. 21 с.
5. Дудла І.О. Захист прав споживачів: Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 448 с.
6. Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року. Розпорядження кабінету міністрів України від 29 березня 2017 р. № 217-р., Київ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/217-2017-%D1%80#Text> (дата звернення: 11 серпня 2020)
7. Кожухівська Р.Б., Транченко Л.В. Поведінка споживачів: навчальний посібник. Умань: ФОП Жовтий О.О., 2014. 360 с.
8. Конституція України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, №30, ст.42 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 18 серпня 2020)
9. Про захист прав споживачів: Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення: 11 серпня 2020)
10. Аналітична інформація щодо розгляду звернень споживачів та проведених перевірок додержання законодавства про захист прав споживачів у сфері економіки та організації торгівлі за 2018-2019 рр. *Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів*, 2020. URL: <https://dpss.gov.ua/diyalnist/analitichnainformaciya> (дата звернення: 11 серпня 2020)
11. Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року. Розпорядження кабінету міністрів України від 27 грудня 2017 р. № 983-р., Київ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/983-2017-%D1%80#Text> (дата звернення: 11 серпня 2020)
12. Інформація щодо виконання Програми економічного і соціального розвитку Вінницької області за 2019 рік. Вінницька обласна державна адміністрація. Офіційний веб-сайт. URL: <http://www.vin.gov.ua/invest/rehionalni-prohramy-rozvytku/24102-informatsiia-shchodo-vykonannia-prohramy-ekonomichn-oho-i-sotsialnoho-rozvytku-vinnyskoi-oblasti-za-2019-rik> (дата звернення: 11 серпня 2020)
13. Програма економічного і соціального розвитку Могилів-Подільського району на 2019 рік. Могилів-Подільська районна державна адміністрація. Офіційний сайт. URL: <http://rda-m-p.gov.ua/diyalnist-rajderzhadministracii/ekonomika/socialnoekonomichnij-rozvitok/> (дата звернення: 11 серпня 2020)
14. Стратегія розвитку Волинської області на період до 2020 року. Волинська обласна державна адміністрація. Офіційний веб-сайт. URL: <http://volynrada.gov.ua/session/29/16-0> (дата звернення: 11 серпня 2020)
15. Про Програму економічного і соціального розвитку м. Києва на 2018-2020 роки». Київська міська державна адміністрація. Офіційний веб-сайт. URL: [https://kyivcity.gov.ua/publiczna\\_informatsiia\\_Tag\\_166122/rishennya\\_kivsko\\_misko\\_radi\\_vid\\_21122017\\_10424049\\_pro\\_programu\\_ekonomichnogo\\_i\\_sotsialnogo\\_rozvitku\\_m\\_kiyeva\\_na\\_2018-2020\\_roki/](https://kyivcity.gov.ua/publiczna_informatsiia_Tag_166122/rishennya_kivsko_misko_radi_vid_21122017_10424049_pro_programu_ekonomichnogo_i_sotsialnogo_rozvitku_m_kiyeva_na_2018-2020_roki/) (дата звернення: 11 серпня 2020)
16. Міські програми. Одеська міська рада. Офіційний веб-сайт. URL: <https://omr.gov.ua/ua/open-city/programs/> (дата звернення: 11 серпня 2020)
17. Про програму економічного і соціального розвитку Полтавської області на 2019-2020 роки. Полтавська обласна державна адміністрація. Офіційний веб-сайт. URL: <http://www.adm-pl.gov.ua/docs/pro-programu-ekonomichnogo-i-socialnogo-rozvitku-poltavskoyi-oblasti-na-2019-rik> (дата звернення: 11 серпня 2020)
18. Програма економічного і соціального розвитку Харківської області на 2020 рік. Харківська обласна рада. Офіційний веб-сайт. URL: <http://www.oblrada.kharkov.ua/ua/programa-ekonomichnogo-i-sotsialnogo-rozvitku-kharkivskoji-oblasti-na-2020-rik/24466-normativni-dokumenti-2> (дата звернення: 11 серпня 2020).

## References.

1. Kosinov, S.A. (1999), "Theoretical problems of consumer protection in Ukraine under the contract of sale", Ph.D. Thesis, Law, National Law Academy of Ukraine named after Yaroslav Mudry, Kharkiv, Ukraine.
2. Kagal, T.O. (1998), "Organizational and legal issues of consumer protection in the field of product quality", Ph.D. Thesis, Law, Kyiv National Economic University, Kyiv, Ukraine.
3. Osetynska, H.A. (2006), "Civil law protection of consumer rights under the laws of Ukraine", Ph.D. Thesis, Law, Kyiv National University named after Shevchenko, Kyiv, Ukraine.
4. Pysmenna, O.P. (2006), "Legal relations arising in connection with the violation of consumer rights due to defects in goods, works (services)", Ph.D. Thesis, Law, Odessa National Academy of Law, Odessa, Ukraine.
5. Dudla, I.O. (2007), *Zakhyst prav spozhyvachiv* [Consumer protection], Tsentr uchbovoi literatury, Kyiv, Ukraine.
6. Cabinet of Ministers of Ukraine (2017), "Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine" On approval of the Concept of state policy in the field of consumer protection for the period up to 2020, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/217-2017-%D1%80#Text> (Accessed 11 August 2020).
7. Kozhukhivska, R.B. and Tranchenko, L.V. (2014), *Povedinka spozhyvachiv* [Consumer behavior], Zhovtyi O.O., Uman, Ukraine.
8. The Verkhovna Rada of Ukraine (1996), "The Constitution of Ukraine", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (Accessed 18 August 2020).
9. The Verkhovna Rada of Ukraine (1991), The Law of Ukraine "On consumer protection", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (Accessed 11 August 2020).

10. State Service of Ukraine for Food Safety and Consumer Protection (2020), "Analytical information on the consideration of consumer appeals and inspections of compliance with legislation on consumer protection in the field of economy and trade for 2018-2019", available at: <https://dpss.gov.ua/diyalnist/analitichnainformaciya> (Accessed 11 August 2020).
11. The Verkhovna Rada of Ukraine (2017), "On approval of the action plan for the implementation of the Concept of state policy in the field of consumer protection for the period up to 2020", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/983-2017-%D1%80#Text> (Accessed 11 August 2020).
12. Vinnytsia Regional State Administration (2020), "Information on the implementation of the Program of economic and social development of Vinnytsia region for 2019", available at: <http://www.vin.gov.ua/invest/rehionalni-prohramy-rozvytku/24102-informatsiia-shchodo-vykonannia-prohramy-ekonomichnoho-i-sotsialnoho-rozvytku-vinnytskoi-oblasti-za-2019-rik> (Accessed 11 August 2020).
13. Mohyliv-Podil'ska District State Administration (2020), "Program of economic and social development of Mohyliv-Podil'skyi district for 2019", available at: <http://rda-m-p.gov.ua/diyalnist-rajderzhadministracii/ekonomika/socialnoekonomichnij-rozvitok/> (Accessed 11 August 2020).
14. Volyn Regional State Administration (2020), "Development strategy of Volyn region for the period 2020", available at: <http://volynrada.gov.ua/session/29/16-0> (Accessed 11 August 2020).
15. Kyiv City State Administration (2020), "About the Program of economic and social development of Kyiv for 2018-2020", available at: [https://kyivcity.gov.ua/publiczna\\_informatsiia\\_Tag\\_166122/rishennya\\_kivsko\\_misko\\_radi\\_vid\\_21122017\\_10424049\\_pro\\_programu\\_ekonomichnogo\\_i\\_sotsialnogo\\_rozvitku\\_m\\_kiyeva\\_na\\_2018-2020\\_roki/](https://kyivcity.gov.ua/publiczna_informatsiia_Tag_166122/rishennya_kivsko_misko_radi_vid_21122017_10424049_pro_programu_ekonomichnogo_i_sotsialnogo_rozvitku_m_kiyeva_na_2018-2020_roki/) (Accessed 11 August 2020).
16. Odessa City Council (2020), "City programs", available at: <https://omr.gov.ua/ua/open-city/programs/> (Accessed 11 August 2020).
17. Poltava Regional State Administration (2020), "About the program of economic and social development of the Poltava region for 2019-2020", available at: <http://www.adm-pl.gov.ua/docs/pro-programu-ekonomichnogo-i-socialnogo-rozvitku-poltavskoyi-oblasti-na-2019-rik> (Accessed 11 August 2020).
18. Kharkiv Regional Council (2020), "Program of economic and social development of Kharkiv region for 2020", available at: <http://www.oblrada.kharkov.ua/ua/programa-ekonomichnogo-i-sotsialnogo-rozvitku-kharkivskoj-oblasti-na-2020-rik/24466-normativni-dokumenti-2> (Accessed 11 August 2020).

*Стаття надійшла до редакції 20.08.2020 р.*