

УДК 351

DOI <https://doi.org/10.32782/1813-3401.2024.1.24>

О. Л. Бобось

кандидат ветеринарних наук,
доцент кафедри публічного адміністрування,
Міжрегіональна академія управління персоналом
ORCID ID: 0009-0004-1827-5640

К. М. Майстренко

кандидат наук з державного управління,
доцент кафедри публічного адміністрування,
Міжрегіональна академія управління персоналом
ORCID ID: 0000-0001-8586-9271

НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ

Стаття присвячена дослідженню нормативно-правових ресурсів в Україні, пов'язаних із захистом прав споживачів, зокрема: реклами, якості харчових продуктів, захисту персональних даних. Обґрунтовано, що захист прав споживачів є важливою стороною суспільного життя, а для цього в Україні існує система нормативно-правових засобів, які регулюють відносини між споживачами та постачальниками товарів і послуг. Автори узагальнили основні нормативно-правові акти щодо захисту прав споживачів в Україні. Підкреслено важливість цих нормативно-правових актів для забезпечення прав та інтересів споживачів, заборони недостовірної реклами, забезпечення якості та безпеки харчових продуктів, а також конфіденційності персональних даних. У цій роботі акцент зроблено на критичну важливість підвищення рівня обізнаності громадян щодо їхніх прав і можливостей захисту у споживчому середовищі. Розглядається, як збільшення інформованості може вплинути на поведінку споживачів та їх здатність відстоювати свої права. Також у дослідженні визначено важливість дотримання законів, що регулюють захист прав споживачів, для створення довірливого, етичного та прозорого споживчого середовища. Завершальна частина підкреслює необхідність цих законів для створення справедливого, безпечного та взаємовигідного споживчого середовища. Викладено заклик до всіх зацікавлених сторін: державних органів, бізнесу та громадськості, щодо дотримання та впровадження нормативно-правових заходів, які забезпечують високий рівень захисту прав і інтересів споживачів, а також зміцнення довіри між цими сторонами. Особлива увага приділяється ініціативам, що сприяють підвищенню обізнаності споживачів, допомагають у вирішенні конфліктних ситуацій із порушенням їхніх прав, та стимулюють постачальників дотримуватись високих стандартів якості та безпеки продукції. Висвітлено, що дотримання законодавства є не лише захистом, але й важливим інструментом для підвищення загальної якості споживчого середовища та сприяння зміцненню взаємодії між споживачами, бізнесом та державою.

Ключові слова: *Захист прав споживачів, реклама, якість харчових продуктів, персональні дані, нормативно-правові акти, безпека, конфіденційність.*

Постановка проблеми. Дослідження проблематики публічного управління у сфері захисту прав споживачів полягає в тому, що в сучасному споживчому середовищі існують виклики, пов'язані з недостатнім захистом прав споживачів, недостовірною рекламою, низькою якістю харчових продуктів та можливим порушенням конфіденційності персональних даних. Однак

ефективність їхнього впровадження та дотримання може вимагати подальших заходів аналізу та вдосконалення нормативно-правової та інституційної бази, щоб гарантувати повну захищеність прав громадян та відповідної якості продуктів і послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Окремі аспекти проблеми ролі нормативно-пра-

вових ресурсів для забезпечення захисту прав споживачів в Україні досліджували такі науковці, як: І. Белова, Т. Горохова, Ю. Крегула, М. Муляра, Н. Піцурія та інші.

Мета статті. Метою даної статті є аналіз та узагальнення ключових аспектів нормативно-правових ресурсів, які регулюють захист прав споживачів, зокрема: рекламу, якість харчових продуктів та персональні дані в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Захист прав споживачів є важливим аспектом суспільного життя, і для цього в Україні існує система нормативно-правових ресурсів, яка регулює відносини між споживачами та постачальниками товарів та послуг.

Варто розглянути, основні нормативно-правові акти, що стосуються захисту прав споживачів в Україні, включають такі: “Конституція України” від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР [3], Законами України “Про захист прав споживачів” від 12 травня 1991р. № 1023-XII [8], “Про захист прав споживачів” від 10 червня 2023 року № 3153-IX (не набрав чинності), “Про рекламу” від 03 липня 1996 р. № 270/96-ВР [9], “Про якість і безпеку харчових продуктів та продовольчої сировини” від 06 вересня 2005р. № 2809-IV [10], “Про захист персональних даних” від 01 червня 2010 р. № 2297-VI [7].

Доречно наголосити, що Конституція України від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР [3], закріплює основні принципи правового статусу громадян, включаючи права споживачів на безпеку, інформацію, вибір і компенсацію за шкоду.

Доречно зауважити, що Закон України “Про захист прав споживачів” від 12 травня 1991р. № 1023-XII [8], є одним з основних нормативно-правових актів, який регулює відносини між споживачами та постачальниками товарів та послуг у сфері захисту прав споживачів. Цей Закон прийнятий для забезпечення якості та безпеки товарів, а також захисту прав та інтересів споживачів в Україні.

Необхідно відмітити думку вченої Н. Пацурії [1, с.194-202], яка розглядає основні положення цього закону:

– *сфера застосування:* закон застосовується до відносин, пов'язаних із захистом прав споживачів при придбанні, використанні або замовленні товарів та послуг для особистого, родинного, домашнього або іншого вжитку, який здійснюється в Україні;

– *основні права споживачів:* закон визначає права споживачів на інформацію, на безпеку,

на вибір, на вимогу якості товарів та послуг, на захист від обману, на компенсацію шкоди в разі порушення прав;

– *інформація для споживачів:* закон встановлює вимоги до інформації, яка надається споживачам перед покупкою товару або послуги. Інформація повинна бути чіткою, правдивою та зрозумілою;

– *якість та безпека товарів та послуг:* постачальники зобов'язані забезпечувати якість і безпеку наданих товарів та послуг відповідно до стандартів та вимог законодавства;

– *право на відмову:* споживач має право відмовитися від товару в межах встановленого терміну після його придбання або отримання;

– *право на гарантійне та післягарантійне обслуговування:* постачальники зобов'язані надавати гарантійний та післягарантійний сервіс для товарів;

– *відповідальність за порушення прав споживачів:* Закон передбачає відповідальність постачальників за порушення прав споживачів, включаючи відшкодування збитків.

Важливим кроком у реформуванні законодавства про захист прав споживачів стало ухвалення нового Закону України “Про захист прав споживачів” від 10 червня 2023 року № 3153-IX (опублікованого у “Голосі України” 7 липня 2023 року). Цей закон має вступити в силу через рік після публікації, але лише за умови припинення або анулювання воєнного стану, який було введено Указом Президента України від 24 лютого 2022 року № 64/2022 “Про введення воєнного стану в Україні” (окрім деяких положень, які наберуть чинності раніше). У тексті Закону оновлено визначення та термінологію, зокрема переглянуто основний термін споживчого законодавства. Також термінологія приведена у відповідність з сучасними умовами бізнес-середовища, включаючи електронну комерцію: введено поняття маркетплейса (електронного торговельного майданчика), прайс-агрегатора (електронного сервісу порівняння продукції), класифайда (електронного майданчика для оголошень). Законом також запроваджено Єдиний державний веб-портал для споживачів у сфері електронної комерції (Портал “е-Покупець”). Посилено повноваження Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, яка отримала право обмежувати доступ до веб-сайту (недобросовісних електронних торговельних майданчиків) підприємства за її рішенням у разі

порушення законодавства з боку зазначеного підприємства шляхом звернення до провайдера інтернет-послуг.

Доцільно підкреслити, що Закон України "Про рекламу" від 03 липня 1996 р. № 270/96-ВР [9], є важливим нормативно-правовим актом, який регулює відносини в сфері реклами на території України. Його прийнято з метою забезпечення чесності, правдивості та етичності рекламної діяльності, а також захисту прав та інтересів споживачів.

Доречно розглянути думку вченого М. Муляра [5, с.243], який розглядає більш детально цей закон:

– *визначення реклами*: закон визначає поняття реклами як інформаційної діяльності, яка здійснюється в будь-якій формі та за допомогою будь-яких засобів з метою стимулювання продажу товарів, послуг, прав чи обов'язків;

– *принципи реклами*: закон встановлює принципи, на яких має базуватися рекламна діяльність, зокрема принципи чесності, правдивості, точності, порівняння, гідності, об'єктивності та невживання маніпулятивних засобів;

– *заборонені види реклами*: закон встановлює заборони на рекламу, яка може завдати шкоди громадському здоров'ю, порушити гідність особи, викликати недовіру, вводити в оману, містити недостовірну інформацію тощо;

– *маркування реклами*: реклама повинна бути відзначена як така та вказана її ідентифікація. Також встановлюються вимоги до розміщення реклами в засобах масової інформації та в інших місцях;

– *відповідальність за порушення закону*: закон передбачає відповідальність за порушення вимог щодо реклами, включаючи адміністративні штрафи та інші санкції;

– *контроль та розгляд скарг*: закон визначає органи, які відповідають за контроль за дотриманням вимог рекламного законодавства та процедуру розгляду скарг споживачів.

Слід додати, що цей закон спрямований на забезпечення чесності та правдивості реклами, захист прав споживачів від обманливої інформації, а також заборони вживання маніпулятивних методів у рекламній діяльності. Регулювання реклами відіграє важливу роль у забезпеченні справедливої та етичної бізнес-практики та захисту прав споживачів в Україні.

Необхідно звернути увагу на Закон України "Про якість і безпеку харчових продуктів та продовольчої сировини" від 06 вересня

2005р. № 2809-IV [10], є важливим нормативно-правовим актом, який регулює сферу якості та безпеки харчових продуктів на території України. Його прийнято для забезпечення високого стандарту якості та безпеки продуктів харчування, а також захисту прав та інтересів споживачів.

Варто більш детально розглянути зміст цього закону, щоб зрозуміти його ключові аспекти та вплив на сферу захисту прав споживачів:

– *визначення понять*: закон визначає поняття, пов'язані з якістю і безпекою харчових продуктів, такі як "харчовий продукт", "якість", "безпека", "декларація про відповідність", "генетично модифікований організм" та інші;

– *забезпечення якості і безпеки*: закон встановлює вимоги до якості та безпеки харчових продуктів, які включають стандарти щодо складу, маркування, пакування, зберігання, транспортування та реалізації;

– *маркування продуктів*: закон встановлює вимоги до обов'язкового маркування харчових продуктів, включаючи інформацію про склад, термін придатності, виробника, країну походження та іншу необхідну інформацію;

– *генетично модифіковані організми*: закон встановлює вимоги до маркування та інформування споживачів про використання генетично модифікованих організмів у харчових продуктах;

– *система контролю та нагляду*: закон визначає механізми державного контролю та нагляду за дотриманням вимог до якості та безпеки харчових продуктів, включаючи реєстрацію виробників та обов'язкові перевірки;

– *відповідальність за порушення*: закон передбачає відповідальність за порушення вимог до якості і безпеки харчових продуктів, включаючи адміністративні штрафи та інші санкції [11].

Варто наголосити, що цей закон спрямований на забезпечення високої якості та безпеки харчових продуктів, що споживаються на території України. Він має на меті захистити права та інтереси споживачів, запобігти поширенню низькоякісних та небезпечних продуктів харчування, а також підвищити рівень довіри до продуктів, які ми споживаємо.

Також слід зазначити, що Закон України "Про захист персональних даних" від 01 червня 2010 р. № 2297-VI [7] є важливим нормативно-правовим актом, який регулює обробку та захист персональних даних громадян на території України. Цей Закон прийнятий для

забезпечення приватності та конфіденційності особистої інформації, яка може бути зібрана та оброблена різними організаціями та особами. Основна мета закону - захист прав та свобод осіб у відносинах з обробкою їхніх персональних даних.

Варто наголосити, що закон визначає поняття, пов'язані з захистом персональних даних, такі як "персональні дані", "обробка персональних даних", "суб'єкт персональних даних", "оператор", "спеціальні категорії персональних даних" тощо. Закон встановлює принципи, на яких повинна базуватися обробка персональних даних, включаючи принципи легальності, справедливості, обмеження цілей, мінімізації, точності, обмеження зберігання, цілісності та конфіденційності [6, с.196-201].

Крім цього, визначає права осіб, чії персональні дані обробляються, такі як право на доступ до власних даних, право на виправлення, блокування або видалення неправомірно оброблених даних, право на вимагання зупинення обробки тощо. Встановлює обов'язки організацій та осіб, які здійснюють обробку персональних даних, включаючи зобов'язання забезпечувати належний захист даних, збирати дозвіл на обробку, надавати інформацію суб'єкту даних тощо. Закон визначає правила обробки персональних даних за межами України та взаємодію з іншими країнами з точки зору захисту даних. Закон передбачає відповідальність за невиконання вимог щодо захисту персональних даних, включаючи адміністративні та кримінальні санкції [12, с.34].

Отже, цей Закон спрямований на забезпечення прозорості, приватності та конфіденційності обробки персональних даних громадян. Він встановлює стандарти та правила, які повинні дотримуватися організаціями та особами, що займаються обробкою персональних даних, для забезпечення належного захисту особистої інформації громадян.

Варто не погоджуватися с думкою І. Белова [1, с. 29-30], який вважає що ці нормативно-правові акти спрямовані на забезпечення прав та інтересів споживачів, регулювання відносин між споживачами та постачальниками товарів та послуг, а також забезпечення якості і безпеки продукції та послуг на ринку. Забезпечення захисту прав споживачів в Україні також включає діяльність різних органів та структур, які виконують контроль за дотриманням правил і стандартів.

– *Державна служба України з питань захисту прав споживачів*: орган, який здійснює державний контроль за дотриманням законодавства про захист прав споживачів, розглядає скарги та звернення споживачів, проводить розслідування порушень;

– *Міністерство економіки, торгівлі та розвитку*: орган, відповідальний за реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів, розробку нормативно-правових актів та програм;

– *Антимонопольний комітет України*: відповідає за контроль за дотриманням антимонопольного законодавства та запобігання недобросовісній конкуренції на ринку;

– *Міністерство охорони здоров'я*: відповідає за контроль якості та безпечності медичних послуг та продукції, включаючи ліки та медичні вироби;

– *Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг*: відповідає за контроль за якістю та безпекою енергетичних та комунальних послуг, які надаються споживачам;

– *Національний банк України*: здійснює контроль за дотриманням прав споживачів у фінансовому секторі, регулює відносини між банками та клієнтами;

– *судова система*: забезпечує захист прав споживачів через розгляд судових справ та винесення рішень у випадках порушень законодавства [4, с.264].

Отже, це лише деякі з органів та структур, які залучені до забезпечення захисту прав споживачів в Україні. Зараз також дедалі більше уваги приділяється захисту прав споживачів в інтернет-просторі, в тому числі за допомогою додаткових нормативно-правових актів та ініціатив з покращення кібербезпеки.

Важко наголосити, що захист прав споживачів в Україні також включає різні програми, ініціативи та організації, які працюють на благо споживачів: Асоціація захисту прав споживачів, Українська асоціація фінансових споживачів, проєкт "Я обираю здоров'я", електронні платформи для розгляду скарг, ініціативи з ознайомлення споживачів з їхніми правами, електронні сервіси для перевірки товарів [2, с. 45-54]. Слід додати, що такі ініціативи сприяють підвищенню рівня свідомості споживачів, допомагають у вирішенні ситуацій з порушенням їхніх прав та стимулюють постачальників до дотримання стандартів якості та безпеки.

Ключові принципи законодавства у сфері захисту прав споживачів

Право	Основні обов'язки та можливості споживачів
Якість товарів і послуг	– мають право на товари та послуги, які відповідають вимогам якості та безпеки; – можуть вимагати заміну або повернення коштів, якщо продукт не відповідає стандартам
Інформація для споживачів	– мають право на чітку та правдиву інформації про товари та послуги перед покупкою; – мають можливість зробити свідомий вибір на підставі наданої інформації
Право на відмову	мають можливість відмовитися від угоди протягом певного часу, якщо змінили своє рішення щодо покупки
Розгляд скарг	мають право звертатися до органів, які контролюють дотримання їхніх прав у разі мають претензії до товару або послуги

Складено та узагальнено на основі аналізу джерела [12].

Доречно зауважити, що захист прав споживачів в Україні – це важливий аспект, що стосується якості та безпеки товарів та послуг, які ми купуємо. Для забезпечення цього захисту існують правила та закони, які контролюють відносини між нами, як споживачами, і тими, хто нам надає товари та послуги.

Згідно думки вченої Г. Яновицької [12, с. 34], яка вважає, що необхідно виділити ключові принципи, які формують основу цього законодавства.

Отже, таблиця відображає ключові принципи законодавства у сфері захисту прав споживачів, які сформульовані згідно з думкою вченої Г. Яновицької. Вони становлять основу для створення ефективної системи захисту інтересів споживачів та регулювання відносин між споживачами і постачальниками товарів та послуг. Принцип якості і безпеки підкреслює важливість встановлення стандартів та вимог до якості та безпеки продукції, щоб споживачі мали можливість отримувати товари та послуги, які відповідають визначеним нормам. Крім того, принцип інформації підтримує право споживачів на чітку та правдиву інформацію перед покупкою, що допомагає їм робити свідомий вибір і уникати недостовірної інформації.

Наочно зрозуміло, що принцип права на відмову надає споживачам можливість відмовитися від угоди, якщо вони змінили своє рішення щодо покупки, забезпечуючи їм додатковий рівень захисту. Принцип розгляду скарг закріплює право споживачів звертатися до відповідних органів для вирішення конфліктів та претензій стосовно товарів і послуг.

Отже, принципи є важливою основою для розвитку ефективної системи захисту прав споживачів і сприяють забезпеченню їхніх інтересів в різних сферах споживчого ринку.

Таким чином, також існують організації та ініціативи, які допомагають нам у цьому процесі, надають консультації, організують освітні заходи та допомагають розглядати скарги.

Висновок. Проаналізувавши вищезазначене можна дійти висновку, що нормативно-правові ресурси в Україні, пов'язані зі захистом прав споживачів, зокрема: рекламою, якістю і безпечністю харчових продуктів, захистом персональних даних, грають важливу роль у забезпеченні прав та інтересів громадян. Ключові нормативно-правові акти обґрунтовують права та обов'язки сторін, встановлюють принципи чесності, правдивості та конфіденційності, а також визначають механізми контролю та відповідальності за порушення вимог. Вони допомагають забезпечити якість та безпеку товарів і послуг, захистити споживачів від обманливої реклами, створити прозорість та приватність обробки персональних даних.

Таким чином, за допомогою цих нормативно-правових ресурсів громадяни мають можливість здійснювати свої покупки та взаємодію з бізнесом на основі чітких правил, знати свої права і можливості захисту, а також бути впевненими в тому, що їхні персональні дані обробляються з належною обережністю та конфіденційністю.

Список використаної літератури:

1. Белова І. Соціально-правове забезпечення електронного бізнесу. Вектори інноваційного розвитку освіти, науки і бізнесу в умовах глобальних змін. IX міжнародна науково-практична конференція. Київ, 2020 р. С. 29-30.
2. Горохова Т.В. Вплив розвитку цифрових технологій на поведінку споживачів. *Вісник аграрної науки Причорномор'я*. № 4, 2021р. С. 45-54.
3. Конституція України: від 28 червня 1996 року, № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon>.

- rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text
4. Крегул Ю. І. Захист прав споживачів фінансових послуг. Київ, 2018 р. С. 264
 5. Муляр М.С. Цивільно-правове регулювання споживчого кредитування в Україні. Київ, 2019 р. С. 243
 6. Пацурія Н. Окремі питання цифровізації відносин щодо захисту прав та законних інтересів споживачів та небанківських фінансових послуг. *Підприємництво, господарство і право*. № 8, 2020 р. Київ, С. 196-204.
 7. Про захист персональних даних: Закон України від 01 червня 2010 р. № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>
 8. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991р. № 1023-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
 9. Про рекламу: Закон України від 03 липня 1996 р. № 270/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/270/96-%D0%B2%D1%80#Text>
 10. Про якість і безпеку харчових продуктів та продовольчої сировини: Закон України від 06 вересня 2005р. № 2809-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2809-15#Text>
 11. Сатир Л. М. Захист прав споживачів у сфері економіки та організації торгівлі: концептуальні засади та економічний аналіз. *Ефективна економіка*. № 8, 2020 р. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua>
 12. Яновицька Г. Б. Цивільно-правові засоби захисту прав споживачів в Україні. *Автореф. дис. на здобуття наукового ступеня доктора юридичних наук: 12.00.03. Львівський національний університет імені Івана Франка*. Львів, 2021р. С. 34
-

Bobos O. L., Maistrenko K. M. Regulatory and legal security of public administration in the field of consumer rights protection in Ukraine

The article is devoted to the study of regulatory and legal resources in Ukraine related to the protection of consumer rights, in particular: advertising, quality of food products, protection of personal data. It is substantiated that the protection of consumer rights is an important aspect of public life, and for this purpose in Ukraine there is a system of regulatory and legal means that regulate relations between consumers and suppliers of goods and services. The authors summarized the main legal acts on the protection of consumer rights in Ukraine. The importance of these legal acts for ensuring the rights and interests of consumers, the prohibition of false advertising, ensuring the quality and safety of food products, as well as the confidentiality of personal data is emphasized. This work emphasizes the critical importance of raising citizens' awareness of their rights and opportunities for protection in the consumer environment. Considers how increased awareness can affect consumer behavior and their ability to assert their rights. The study also identified the importance of compliance with consumer protection laws to create a trusting, ethical and transparent consumer environment. The final part emphasizes the need for these laws to create a fair, safe and mutually beneficial consumer environment. A call is made to all interested parties: state bodies, business and the public, regarding compliance and implementation of regulatory measures that ensure a high level of protection of the rights and interests of consumers, as well as strengthening of trust between these parties. Special attention is paid to initiatives that promote awareness among consumers, help in resolving conflict situations with violation of their rights, and encourage suppliers to adhere to high standards of product quality and safety. It is highlighted that compliance with legislation is not only a protection, but also an important tool for improving the overall quality of the consumer environment and promoting the strengthening of interaction between consumers, business and the state.

Key words: *Protection of consumer rights, advertising, food quality, personal data, regulatory acts, security, privacy.*